



Rapport gemeentelijke ombudsman

Alsnog een schone lei voor beide partners na fouten Kredietbank

inzake de klacht van mevrouw B. over de Kredietbank,
cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2694
Datum: 22 december 2017

Samenvatting

Mevrouw B. en de heer S. zijn met elkaar in gemeenschap van goederen getrouwd. In 2008 beginnen mevrouw B. en de heer S. aan een traject schuldhulpverlening bij de Kredietbank van de gemeente Rotterdam. 70 maanden later (in oktober 2013) krijgt mevrouw B. finale kwijting, maar meneer S. niet. Hij zou zich niet aan de regels hebben gehouden. Daarom krijgt hij geen finale kwijting. Kort daarna staan de grootste schuldeisers weer bij hem voor de deur. Mevrouw B. vindt het onrechtvaardig dat haar inmiddels ex-man, na al die jaren betalen niet schuldenvrij is. Dat is volgens haar de schuld van de gemeente.

De ombudsman besluit onderzoek te doen naar 3 klachten:

- de traagheid van de schuldhulpverlening,
- de fouten die volgens mevrouw B. door de Kredietbank zijn gemaakt en
- de afweging van de gemeente om mevrouw B. wel en de heer S. geen finale kwijting te verlenen.

Hij komt tot de conclusie dat het dossier van de Kredietbank verre van volledig is. Een deel van de (mogelijk) gemaakte fouten bij het budgetbeheer en de schuldregeling zijn door de ombudsman niet te reconstrueren of te controleren. Het belangrijkste is, dat nergens vastgelegd is wat het aflossingspercentage had moeten zijn en hoe dit met de schuldeisers gecommuniceerd is. De ombudsman doet 2 keer onderzoek in dossiers bij de Kredietbank, maar vindt nergens een onderbouwing voor het aflossingspercentage of de volledige correspondentie met de schuldeisers.

Uit het gedeelte van het dossier dat er wel is, blijkt dat de Kredietbank veel fouten heeft gemaakt. De ombudsman vindt dat de gemeente een onvolledige afweging gemaakt toen zij besloot de heer S. geen finale kwijting te verlenen, nog daargelaten of dit juridisch wel mogelijk was. De ombudsman vindt dat het op het pad van de gemeente ligt om met een oplossing te komen. Daarom doet hij een aanbeveling om ervoor te zorgen dat de heer S. alsnog finale kwijting krijgt.

De directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling laat namens het college van burgemeester en wethouders weten dat de gemeente de aanbeveling van de ombudsman overneemt en dat er inmiddels contact is opgenomen met de schuldeisers. De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie en zal het college vragen hem te informeren over het vervolg.

Inleiding

Mevrouw B. en de heer S. zijn in gemeenschap van goederen gehuwd. Samen hebben zij een zoontje. Ze werken allebei fulltime. In oktober 2008 dreigen zij vanwege een huurachterstand uit hun woning gezet te worden. Daarom komen zij in contact met de Kredietbank Rotterdam (hierna Kredietbank). Na een inventarisatie blijkt dat de schuldenlast op dat moment ongeveer € 85.000,- is.

In 2008 en 2009 beheert de Kredietbank hun budget. Dat betekent dat al hun inkomsten naar de Kredietbank gaan en zij wekelijks leefgeld ontvangen. De inkomsten van de heer S. schommelen. In de zomer maakt hij veel uren en heeft hij een hoog inkomen, maar in de winter is er 3 maanden geen werk. Mevrouw B. werkt 36 uur per week.

In maart 2010 gaat een minnelijk traject schuldhulpverlening van start. Dat traject verloopt niet vlekkeloos. De Kredietbank betaalt sommige rekening niet op tijd en dat heeft tot gevolg dat er nieuwe schulden ontstaan. Volgens mevrouw B. is in het begin een te hoog aflossingspercentage van 57% vastgesteld. Toen de heer S. zijn baan verloor, had dit percentage aangepast moeten worden. Dat is niet gebeurd. Aan het eind van het traject is mevrouw B. volgens de Kredietbank wel schuldenvrij, maar haar (ex-)man niet. Mevrouw B. kan dat niet begrijpen. Zij vindt het bovendien onrechtvaardig dat 2 schuldeisers de heer S. blijven achtervolgen.

De directeur van de Kredietbank heeft in deze klacht aanleiding gezien om in een persoonlijk onderhoud rechtstreeks naar mevrouw B. te reageren. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stuurde de ombudsman zijn bevindingen naar mevrouw B., de heer S., het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam en de directeur van de Kredietbank. Na ontvangst van hun reactie stelde de ombudsman zijn bevindingen, het oordeel en de aanbeveling vast.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

De klachten van mevrouw B. zijn:

- Klacht 1* De Kredietbank is te traag geweest in de afhandeling van het verzoek om schuldhulpverlening.
- Klacht 2* In het dossier is veel fout gegaan: berekeningen waren onjuist, betalingen raakten kwijt en betalingen werden niet goed geregistreerd.
- Klacht 3* De Kredietbank kijkt niet naar de moeilijke situatie waarin de heer S. verkeerde.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten:

1. Woonstad Rotterdam (De Nieuwe Unie) meldt de heer S. en mevrouw B. op 29 oktober 2008 aan bij het Meldpunt Preventie Huisuitzetting (MPH) van de Kredietbank.
2. Op 4 november 2008 brengt een medewerker van het Meldpunt Preventie Huisuitzetting een bezoek aan de heer S. Het huwelijk van de heer S. en mevrouw B. staat onder spanning. Omdat niet duidelijk is of zij bij elkaar blijven, kan er volgens de betrokken medewerker geen schuldregeling opgestart worden. Daarnaast is het de vraag of de heer S. na een scheiding de huurschuld en de andere gezamenlijke schulden kan betalen.
3. Op 18 november 2008 neemt de Kredietbank een aanvraag budgetbeheer in behandeling. De Kredietbank en de heer S. maken de afspraak dat de Kredietbank vanaf 1 december 2008 het budgetbeheer opstart. De huur, energie- en ziektekosten worden vanaf dat moment van het salaris van de heer S. betaald.
4. Op 16 december 2008 start het budgetbeheer. Vanaf die datum komen de salarissen van de heer S. en mevrouw B. bij de Kredietbank binnen. Het leefgeld wordt eerst vastgesteld op € 50,- per week. Later wordt dat € 60,- per week.
5. 2 salarisbetalingen van de heer S. (uit december 2008 en januari 2009) blijven op een tussenrekening staan. In totaal gaat het om een bedrag van € 3.088,89. In die periode ontstaan er nieuwe schulden omdat er onvoldoende op de rekening staat om de vaste lasten te betalen.

6. De Kredietbank betaalt de huur van januari en februari 2009 niet op tijd aan de verhuurder. Volgens de Kredietbank omdat het salaris van de heer S. niet is ontvangen. Als de Kredietbank navraag doet bij de werkgever blijkt dat er 6 betalingen van de werkgever naar de Kredietbank zijn gedaan, maar dat door de Kredietbank maar 3 betalingen zijn verwerkt.
7. In 2009 lopen betalingen aan zorgverzekeraar Achmea en aan Eneco niet goed. De openstaande bedragen worden met incassokosten verhoogd. Ondanks oproepen van mevrouw B. aan de Kredietbank om de betalingen alsnog uit te voeren, wordt zij afgesloten van gas en licht.
8. Op 3 september 2009 ondertekenen mevrouw B. en de heer S. een overeenkomst tot schuldregeling voor een periode van maximaal 36 maanden. (*“te rekenen vanaf de dag van de ondertekening”*). De schuldenregeling start volgens de gemeente op 24 februari 2010 en eindigt op 24 februari 2013.
9. Op 26 april 2010 stuurt de kredietbank een overzicht van de schulden. De schuld bedraagt¹, € 85.862,09. Er zijn op dat moment 25 concurrente vorderingen van 22 schuldeisers. Een Nederlandse bank heeft een vordering van € 53.415,73.
10. In februari 2010 geeft mevrouw B. bij de Kredietbank aan dat er nog steeds geld van haar privérekening wordt geïncasseerd door mensen en bedrijven die wel al een brief van de Kredietbank hebben ontvangen. Dit leidt tot een ongeoorloofde roodstand. Op 9 februari 2010 adviseert de Kredietbank per e-mail dat mevrouw B. haar bank vraagt om direct incassoblokkades in te stellen. De medewerker denkt dat het verstandig is dat de Kredietbank bij haar bank kosteloos een (nieuwe) rekening aanvraagt.
11. Op 16 maart 2010 mailt mevrouw B. aan een schuldbemiddelaar van de Kredietbank: *“Met alle respect dit is de laatste keer dat ik opdraai voor deurwaarderskosten. U heeft geen idee hoeveel deurwaarderskosten ik nu al vanaf 2008 heb betaald, omdat het weer steeds te laat of verkeerd ging. Ik wil u niet aanwijzen als schuldlige, want uw voorgangers hebben er al een zootje van gemaakt en u mag het opknappen en het is voor u ook lastig. Maar mijn vertrouwen in de Kredietbank is gewoon weg.”*

¹ indien er geen andere schulden zijn en onder voorbehoud van rente en invorderingskosten

12. Op 26 april 2010 biedt de Kredietbank aan een aantal schuldeisers waaronder een woningcorporatie en KPN een aflossing van 57,28% van hun schuld. In de brief aan de schuldeisers staat: *“Jaarlijks zal er een inkomenstoets plaatsvinden, waarbij het budget wordt herberekend. Alle inkomsten van schuldenaar boven het budget worden maandelijks gereserveerd en na de jaarlijkse hercontrole aan u uitbetaald.”*
13. De heer S. werkt van het begin van de schuldregeling tot en met 8 november 2010 bij bedrijf E. Van 8 november 2010 tot en met 4 maart 2011 krijgt hij een WW-uitkering. Vanaf 5 maart 2011 werkt de heer S. bij bedrijf W.
14. Over de periode februari 2010 tot en met november 2010 is geen rekening gehouden met het kindgebonden budget en met de kosten voor kinderopvang. In augustus 2010 kondigt mevrouw B. aan dat haar zoon naar de buitenschoolse opvang moet, omdat zij anders niet kan werken. Haar werkgever wil dat zij minimaal 32 uur per week werkt. De Kredietbank geeft aan dat er geen ruimte is voor de kosten van de buitenschoolse opvang.
15. Op 23 februari 2011 is volgens de Kredietbank de afloscapaciteit gedaald van 57,28% naar 52,19%². Dit komt volgens de Kredietbank doordat het schuldbedrag wat omhoog is gegaan.
16. De heer S. en mevrouw B. hebben in 2010 en 2011 geen vakantiegeld of een dertiende maand ontvangen. Volgens de regels hadden zij wel recht op 30% van het vakantiegeld en 30% van de dertiende maand. Het geld (€ 1.562,05) is gereserveerd voor het aflossen van schulden.
17. Op verzoek van de Kredietbank sluit mevrouw B. een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering bij een Nederlandse keten van drogisterijen. De Kredietbank betaalt de premies echter niet en mevrouw B. wordt door de verzekering geroyeerd.
18. De Kredietbank betaalt per abuis in april en in mei 2011 dezelfde rekening van een energie maatschappij.

² Zie een ondertekende checklist van de Kredietbank van 23 februari 2011

19. Van juli tot en met december 2011 koopt mevrouw B. vrije dagen van haar werkgever om de naschoolse opvang voor haar zoon te kunnen regelen. Het gaat om 100 uur.
20. Op 18 juli 2011 schrijft een kwaliteitsmedewerker van de Kredietbank in haar rapportage dat mevrouw B. en de heer S. de afgelopen 16 maanden *“heel veel en goed (hebben) afgelost op de schuldbemiddeling € 24.000,-”*.
21. De kwaliteitsmedewerker schrijft in haar rapportage van 18 juli 2011 naar aanleiding van het eerste heronderzoek en een gesprek met mevrouw B. en de heer S. ook: *“Weliswaar hebben schuldenaren het grootste gedeelte gelijk en kunnen we dit helaas niet goed praten en recht trekken....Na het verhaal gehoord te hebben van de schuldenaren dat hun dossier vanaf 2008 loopt tot aan heden en wat er allemaal toegezegd is kunnen rapporteur en kwaliteitsmedewerker het liefst onder de grond zakken.”*
22. Op 5 oktober 2011 schrijven medewerkers van de Kredietbank: *“We hebben uw dossier volledig doorgenomen en komen tot de conclusie dat aan beide kanten fouten zijn gemaakt.”* Op dat moment zou er ten behoeve van de schuldeisers € 25.075,44 zijn gereserveerd. Later komt de Kredietbank op dit bedrag terug. In een reactie op de klacht van 26 januari 2016 schrijft het klachtenbureau namens het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam over de reserveringen voor schulden: *“Voorzichtig maar duidelijk kon geconcludeerd worden dat de hoogte van de reservering, genoemd in het document van 5 oktober 2011 niet herleidbaar is.”*
23. Op 12 januari 2012 stuurt de Kredietbank een brief aan de schuldeisers dat de eerste periodieke hercontrole schuldregeling is uitgevoerd. Het Vrij Te Laten Bedrag (VLTB) is herberekend en vastgesteld op € 1.212,22 maand. De Kredietbank bevestigt de ombudsman op 23 maart 2017 dat het aflossingspercentage op dat moment gedaald is van 57% naar 37,51%. Ook bevestigt de Kredietbank dat dit niet naar de schuldeisers is gecommuniceerd.
24. Met de heer S. en mevrouw B. is bij het tweede heronderzoek op 25 mei 2012 afgesproken dat zij de achterstand proberen in te lopen door extra geld te storten. Mocht dit niet lukken dan kon bij het derde heronderzoek worden besloten om de schuldregeling te verlengen. Volgens de Kredietbank is de achterstand groter geworden door een gebrek aan medewerking van de heer S. Het is mevrouw B. niet gelukt om de heer S. te overtuigen om zijn inkomsten weer bij de Kredietbank te laten binnenkomen.

25. In september 2012 verlaat de heer S. de echtelijke woning. Zijn verblijfplaats is onbekend.
26. De Kredietbank stuurt de heer S. op 13 augustus 2013 een waarschuwingsbrief dat hij zich aan de voorwaarden van de schulddienstverleningsovereenkomst moet houden. De brief is geadresseerd aan het adres van mevrouw B. De Kredietbank overweegt de regeling stop te zetten. De heer S. krijgt eerst de gelegenheid om een zienswijze in te dienen. De gemeente verzoekt hem om voor 27 augustus 2013 telefonisch contact op te nemen met de Kredietbank. Indien de gemeente niets van hem hoort, wordt de overeenkomst beëindigd.
27. In de rapportage heronderzoek van 15 augustus 2013 staat: *“Vanwege een vermoedelijke psychische aandoening is de motivatie van meneer voor de schuldregeling momenteel niet aanwezig. Hij onttrekt zich momenteel aan iedere verantwoordelijkheid die hij jegens de Kredietbank en schuldeisers heeft. De motivatie van mevrouw is echter uitstekend. Zij probeert uit alle macht de situatie onder controle te houden en zo goed mogelijk aan de eisen van de Kredietbank te voldoen.”* In dezelfde rapportage staat dat mevrouw B. veel last heeft van spanningen en stress door de situatie met haar man en het niet kunnen voldoen aan de schuldregeling. Volgens mevrouw B. lijdt haar zoontje onder de situatie, omdat hij altijd op school is of bij de kinderopvang. Zijn leraren en begeleiders hebben bij haar aan de bel getrokken.
28. Het rapport van het derde heronderzoek van 15 augustus 2013 eindigt met: *“Finale kwijting wordt verzocht voor mevrouw B. en de regeling wordt voor meneer S. beëindigd op grond van verwijtbaar gedrag. Indien schuldeisers niet akkoord gaan met dit voorstel, moet bekeken worden of er op basis van betalingsregelingen verder afgelost kan worden. Zo niet dan zal mevrouw opnieuw in een regeling moeten, of richting de WSNP. Zij is hiervan op de hoogte.”*
29. In augustus 2013 eindigt de schuldenregeling 6 maanden later dan in eerste instantie was afgesproken. De Kredietbank geeft aan dat zij dit deed, omdat beëindiging in deze specifieke situatie meer schade zou hebben opgeleverd. Er is uiteindelijk, van februari 2010 tot en met augustus 2013, € 34.584,99 gereserveerd voor de aflossing van de schulden. Dat is een percentage van ongeveer 40%³.

³ van de aanvankelijke schuld van € 85.862,09

30. Op 4 september 2013 vindt er een heronderzoek plaats. In de rapportage staat dat de dienstverlening aan de heer S. beëindigd wordt. De schuldregeling zal worden voortgezet/afgerond op naam van mevrouw B. Schuldeisers zullen worden verzocht om finale kwijting te verlenen voor mevrouw B. en niet voor meneer S. *“Dit ondanks het feit dat zij in gemeenschap van goederen zijn getrouwd.”*
31. Op 4 september 2013 stuurt de gemeente Rotterdam het besluit aan de heer S. dat hij met ingang van 6 september 2013 uit de schulddienstverlening is gezet. Hij heeft niet gereageerd op het verzoek om een zienswijze op 13 augustus 2013. Ook dit besluit is aan hem geadresseerd op het adres van mevrouw B., waar hij op dat moment niet verblijft. De Kredietbank is daarvan op de hoogte. De heer S. kan binnen 6 weken bezwaar aantekenen en is voor 6 maanden uitgesloten van het doen van een nieuwe aanvraag schulddienstverlening.
32. Op 5 september 2013 stuurt de Kredietbank een brief aan de schuldeisers dat het gereserveerde bedrag zo spoedig mogelijk uitbetaald wordt. De Kredietbank schrijft dat de schuldregeling voor de heer S. beëindigd is op grond van verwijtbaar gedrag. De prognose is niet gehaald, omdat hij zich niet aan de afspraken heeft gehouden⁴. De Kredietbank verzoekt de schuldeisers om alleen kwijtschelding te verlenen aan mevrouw B. en verdere invorderingsmaatregelen uitsluitend te richten aan de heer S.
33. Op 14 oktober 2013 krijgt mevrouw B. het besluit van de gemeente Rotterdam dat de schulddienstverlening per 8 oktober 2013 is beëindigd. Ze heeft het minnelijk traject succesvol afgerond. De gemeente schrijft: *“U heeft alle stappen uit het traject succesvol doorlopen. Uw inzet en doorzettingsvermogen zijn daarmee beloond...Uw registratie bij het BKR te Tiel zal worden afgemeld.”*
34. Op 21 januari 2014 stuurt een incassobureau bericht aan *mevrouw B. en/of de heer S.* dat een vordering van een grote Nederlandse bank overeenkomstig de afspraak tegen finale kwijting is voldaan. Dit zal het bureau bij de BKR melden. Het kredietnummer verwijst naar de grootste vordering van de bank (€ 53.415,73) maar het ontvangen bedrag suggereert dat het om de kleinste vordering van dezelfde bank gaat (€ 3.540,66).

⁴ zie klachtrapportage van 16 januari 2015 van de Kredietbank

35. Op 9 april 2014 schrijft een schuldeiser een brief aan de heer S. Volgens hen is er een openstaande vordering van € 8.452,27. Deze schuld was meegenomen in de gezamenlijke schuldregeling. Het ging in eerste instantie om € 6.915,44. Daarvan is 37,51% afgelost (€2.594,12).
36. Vanaf augustus 2014 heeft de heer S. ambulante begeleiding van Stichting De Ontmoeting.
37. Op een overzicht van 5 januari 2015 van een kwaliteitsmedewerker van de Kredietbank van de gemeente Rotterdam staat dat € 34.584,99⁵ gereserveerd is voor de aflossing van schulden. Dit had volgens de kwaliteitsmedewerker € 29.799,35 moeten zijn. Dit laatste bedrag suggereert een aflossingspercentage van 34,7% - niet 37 of 57% - van de totale, aanvankelijke schuld van € 85.862,09.
38. Een klachtbehandelaar van de gemeente schrijft op 6 januari 2015 in TOPdesk: *“Dossier is uitermate slordig beheerd en er had een schone lei aan beide partners gegeven moeten worden”*.
39. Op 26 januari 2015 mailt een kwaliteitsmedewerker van de gemeente aan de klachtbehandelaar: *“De grote vraag is natuurlijk of het juridisch klopt dat er, terwijl de huwelijksgoederengemeenschap nog in stand was, alleen voor mevrouw en niet voor meneer finale kwijting is gevraagd. Ik heb deze vraag aan de NVVK voorgelegd en zij geven aan dat het niet kan....
Ik kan een heel verhaal ophangen aan de schuldeisers die geen finale kwijting aan meneer hebben verleend, maar mijn plan is om dat niet te doen. Ik wil het gooien op een fout van onze kant en vragen of zij bereid zijn om alsnog finale kwijting te verlenen. Dat gaan ze waarschijnlijk niet doen, maar dan kan meneer natuurlijk opnieuw een aanvraag voor schuldregeling indienen. Met behulp van zijn begeleider lukt dat hopelijk. Als hij een verzoek tot schadeloosstelling indient dan is het maar zo. Vanwege de fouten die hij (niet alleen wij) heeft gemaakt denk ik niet dat hij daarin sterk staat”*.
40. Uit een schuldoverzicht van 27 januari 2015 blijkt dat er bij aanvang van de schuldregeling in 2010 34 openstaande vorderingen waren. 4 vorderingen van de 34 bleken bij navraag al te zijn voldaan of anderszins te zijn vervallen. Het totale bedrag van de 30 resterende vorderingen was € 85.862,09 en het voorgestelde

⁵ van februari 2010 tot en met augustus 2013 (43 maanden)

aflossingspercentage 57,28%. Aan het eind van de schuldbemiddeling werd afgerekend met 21 vorderingen met een totaal bedrag van € 87.618,83⁶. 2 vorderingen van de 21 zijn voor 100% afgelost (kinderopvang en een waterbedrijf) De overige 19 vorderingen zijn 'afgelost' voor een percentage van 37,51%. De medewerker die het schuldoverzicht opstuurt schrijft op 27 januari 2015 aan de kwaliteitsmedewerker: *"Het 'waardoor' is wat mij betreft hiermee verklaard. Voor het 'wanneer' moet je, denk ik het dossier raadplegen. Wanneer zijn er schulden toegevoegd en wanneer zijn er nieuwe berekeningen gemaakt en met welk resultaat?"*.

41. Op 24 februari 2015 schrijft de klachtbehandelaar van de gemeente aan mevrouw B.: *"Gebleken is echter dat uw ex-man⁷ zich op wezenlijke punten niet aan deze voorwaarden heeft gehouden. Gelet hierop zijn de schuldeisers niet gehouden om uw ex-man finale kwijting te verlenen. De persoonlijke en psychische omstandigheden van uw ex-man doen daar naar mijn oordeel niet aan af. De Kredietbank ziet dan ook geen (juridische) grond om van de schuldeisers te verlangen wel finale kwijting jegens uw ex-man te verlenen."* Indien nodig zal de Kredietbank wel aan schuldeisers vragen mevrouw B. alsnog finale kwijting te verlenen. Het advies aan de heer S. is een nieuwe aanvraag schulddienstverlening in te dienen bij de KBR.
42. De Kredietbank komt er op 30 april 2015 in het kader van het onderzoek naar de klacht van mevrouw B. achter, dat twee salarisbetalingen uit 2008 en 2009 op een tussenrekening zijn blijven staan. Deze bedragen zijn volgens de kwaliteitsmedewerker in oktober 2013 wel gebruikt voor het aflossen van de schuldeisers.
43. Op 26 januari 2016 schrijft het klachtenbureau namens het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam over de reserveringen voor schulden: *"Voorzichtig maar duidelijk kon geconcludeerd worden dat de hoogte van de reservering, genoemd in het document van 5 oktober 2011 niet herleidbaar is."*
44. Op 2 maart 2016 spreekt mevrouw B. met de Kredietbank af om vanaf februari 2016 voor 10 maanden een bedrag van € 137,35 op een lening af te lossen. Het restant wordt daarna kwijtgescholden. Op 2 december 2016 besluit de

⁶ 2 vorderingen stonden dubbel op de lijst en van 1 vordering is de status onduidelijk. Deze 3 vorderingen zijn afgetrokken van de in het overzicht genoemde € 142.975,50, waarna € 87.618,83 overbleef.

⁷ Mevrouw B. geeft aan dat ze sinds 17 februari 2014 officieel is gescheiden.

Kredietbank de schulddienstverlening aan mevrouw B. af te sluiten en het restant van de lening kwijt te schelden.

45. Een kwaliteitsmedewerker van de Kredietbank schrijft op 16 januari 2017 : *“Waar is de klantenmap met correspondentie? Niet in gedeelde mappen in ieder geval. Prognose van 57% gedaan bij de start van de regeling, nu staat er een prognose van 37% in KIS. Hoe kan dit?...”* In het zelfde stuk schrijft de kwaliteitsmedewerker: *“Mail van Kredit d.d. 27-1-2015: de regeling is aangevraagd voor 29 schuldeisers met een totaal schuldbedrag van € 85.862,09, wat leidde tot een percentage van 57,2%. De regeling is afgesloten met 34 schuldeisers met een schuldbedrag van € 142.975,50, de prognose is herberekend en uitgekomen op 37,51% - het blijkt dat dit niet helemaal klopt. Mogelijk is er bij aanvang van de regeling een verkeerde VTLB gemaakt (weet ik wel zeker). In het VTLB dat bij het voorstel is gebruikt is geen rekening gehouden met reiskosten, kinderopvang e.d.”*
46. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat de dossiers van mevrouw B. en de heer S. niet compleet zijn.
- Bij een 1e inzage op 23 januari 2017 constateert de ombudsman dat er in de beschikbare dossiers geen correspondentie met schuldeisers aanwezig is over de periode na aanvang van de schuldhulpverleningsovereenkomst tot de slotuitdeling. Het vermoeden was dat er een dossier miste. Daarom heeft de ombudsman de gemeente gevraagd op zoek te gaan naar het ontbrekende dossier en hem daarin inzage te geven.
 - Bij de 2^e inzage op 3 april 2017 was dit dossier wel aanwezig, maar daarin trof de ombudsman geen stukken aan met betrekking tot de jaarlijkse herberekening van het Vrij te laten bedrag (VLTB) en het aflossingspercentage, alsmede de correspondentie met de schuldeisers. De Kredietbank heeft tenslotte uit haar digitale systeem brieven van 20 januari 2012 aan de ombudsman toegezonden waaruit blijkt dat er eenmaal een hercontrole/herberekening heeft plaatsgevonden waarover de Kredietbank met schuldeisers heeft gecommuniceerd. De ombudsman gaat ervan uit dat het bij deze ene keer is gebleven⁸, nu over andere hercontroles geen correspondentie met de schuldeisers is aangetroffen.

⁸ Uitgezonderd de brief van de Kredietbank van 5 september 2013 aan een postorderbedrijf in Verband met de 3^e en laatste hercontrole. In deze brief staat een vrij te laten bedrag genoemd van € 60,- per maand.

47. *Standpunt mevrouw B.*

- Het dossier bij de gemeente is niet op orde en niet compleet. Door mij ingediende nota's zijn niet meer vindbaar. Correspondentie met de schuldeisers was er alleen aan het begin en aan het eind. Het aan het begin berekende aflossingspercentage is te hoog geweest. Dit heeft grote consequenties gehad.
- Ik was volkomen afhankelijk, doordat al mijn inkomen naar de Kredietbank ging. Het is aannemelijk dat een medewerkster van de Kredietbank alleen telefonisch met mij wilde communiceren om fouten te kunnen verbloemen. Een e-mail is sluitend bewijs en zou opgenomen zijn in het dossier. Begin 2010 kreeg ik het advies om een WA- en inboedelverzekering af te sluiten bij een Nederlandse keten van drogisterijen. Dit heb ik gedaan. Omdat de Kredietbank de premies niet betaalde werd ik buiten mijn schuld om geroyeerd. De schuld bij diverse schuldeisers is onnodig toegenomen met rente, buitenrechtelijke kosten, registratiekosten en BTW door fouten van de Kredietbank. Deze schulden werden doodleuk meegenomen in de schuldregeling.
- De Kredietbank startte ten onrechte met 57% als aflossingspercentage en hield daar lange tijd aan vast. Ondanks dat de Kredietbank beide inkomens beheerde, een maximale reservering hanteerde en er voor aanvang van de schuldregeling al € 11.000,- was gespaard kregen we in het eerste jaar van de schuldregeling te horen dat er een tekort was. De heer S. werkte 60 uur per week. Toch werd er gezegd dat het niet genoeg was en dat er te weinig was gespaard. De heer S. heeft deze klap niet kunnen verwerken en ging daarna hard achteruit. In de periode dat hij een WW-uitkering kreeg was hij zwaar depressief en een gevaar voor zichzelf. De gemeente had daar rekening mee moeten houden. Toen ik de brief aan de heer S. van 13 augustus 2013 ontving, waarin de gemeente hem schrijft dat hij contact op moet nemen met de Kredietbank, heb ik zelf contact opgenomen met de Kredietbank. De heer S. verbleef op dat moment niet op mijn adres. Volgens de Kredietbank moest ik de brief negeren. Zij wisten dus dat hij niet op de hoogte was van de brief waarin stond dat hij zich moest melden. Eind 2013 en in 2014 had de heer S. vrijstelling van de sollicitatieplicht van het UWV wegens psychische problemen. In 2014 en 2015 is de heer S. voor zijn psychische problemen opgenomen geweest. Op 17 februari 2014 zijn we officieel gescheiden (deed de rechter uitspraak).
- Mij is mondeling toegezegd, in een gesprek met de betrokken klachtbehandelaar en de kwaliteitsmedewerker, dat wij beide een schone lei moesten krijgen, vanwege alle fouten die in het dossier gemaakt zijn. De klachtbehandelaar kwam daar helaas later op terug.

- De heer S. wordt op dit moment achtervolgd door 2 schuldeisers uit de regeling. Zij gaan over de grootste vorderingen. In tegenstelling tot een aantal kleinere schuldeisers zijn zij niet akkoord gegaan met de aflossing van 37,51%. De brief van de Kredietbank aan de schuldeisers, waarin letterlijk stond dat het aflossingspercentage lager was doordat de heer S. zich niet aan de afspraken had gehouden, heeft ons veel leed gebracht. De Kredietbank heeft de heer S. daarmee onnodig kapot gemaakt en alle schuld (letterlijk en figuurlijk) op hem geschoven. De Kredietbank heeft haar straatje schoon geveegd ten koste van de heer S. en dat is onrechtvaardig. Ik en de heer S. moeten beide een schone lei krijgen, dan wel op een andere manier financiële compensatie ontvangen.
- Toen ik contact zocht met een medewerkster van de Kredietbank die destijds betrokken was bij mijn dossier, kreeg ik te horen dat deze persoon niet meer werkzaam was voor de gemeente. Ik heb begrepen dat zij niet meer voor de gemeente mag werken wegens grove fouten in meerdere dossiers. Als dit waar is maakt dit mijn zaak nog pijnlijker.

In reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel schrijft mevrouw B.:

- Ik heb geen finale kwijting gekregen voor een lening die de Kredietbank mij heeft verstrekt.
- Pas op 12 september 2014 heb ik de brief van 8 oktober 2013 gekregen dat ik het schuldsaneringstraject succesvol had afgerond. Ik heb daardoor tot op de dag van vandaag last met mijn werk.
- De gemeente heeft het er steeds over dat de heer S. 100 vakantie-uren heeft gekocht voor de opvang van onze zoon. Dat klopt niet. Ik heb 100 vakantie-uren moeten kopen omdat de Kredietbank zei dat er geen geld was voor kinderopvang.
- Er wordt steeds gezegd dat de heer S. 2 bedragen van het UWV heeft ontvangen, maar die niet heeft gemeld. De heer S. heeft zelf aangegeven dat hij deze bedragen had ontvangen. Als de heer S. zelf niets gemeld had, dan hadden ze het niet eens door gehad.

48. *Standpunt Kredietbank*

- Bij de aanvang van een regeling, bij ieder heronderzoek en op ieder moment dat het nodig is wegens gewijzigde financiële gegevens moet de VTLB berekend worden. Bij mevrouw B. en de heer S. is aan het begin een onjuist VTLB berekend. Bij wijzigingen in de financiële situatie is geen herberekening gemaakt.
- Het leefgeld dat mevrouw B. en de heer S. niet ontvingen, is gebruikt om rekeningen van te betalen, die anders wellicht niet betaald konden worden. Ze

zijn er dus niet slechter van geworden. De Kredietbank betaalt rekeningen immers bij voldoende saldo. Soms was het saldo onvoldoende. Soms werden betalingen door de schuldeisers niet goed verwerkt. Een zorgverzekeraar boekte bijvoorbeeld onze betalingen van de maandelijkse premie af op een oude schuld, waardoor het leek alsof er niet betaald is. De zorgverzekeraar stuurt vervolgens bericht aan mevrouw B. en de heer S. dat de premie niet is betaald. Zij leveren deze brief in bij de Kredietbank. Deze schuld aan de zorgverzekeraar is meegenomen in het traject schuldbemiddeling.

- Het budgetbeer van de heer S. en mevrouw B. is eind 2008 gestart, zonder dat alle stukken aanwezig waren. Het vroeg starten van schulddienstverlening gebeurde in deze periode vaker en kwam voort uit een politieke wens te voorkomen dat Rotterdammers uit hun huis werden gezet. Deze werkwijze leidde in vrijwel alle dossiers tot een voortdurend ‘blussen van brandjes’ omdat de klanten nu eenmaal niet gedegen geholpen kunnen worden als niet alle risico’s zorgvuldig vooraf in kaart zijn gebracht. De huidige werkwijze is daarom dat vooraf alle stukken moet worden ingeleverd. Daarna wordt pas besloten welke diensten verleend worden.
- Uit de rapportage van het heronderzoek van 15 augustus 2013 blijkt een eclatant verschil in motivatie en besef van verplichtingen tussen de heer S. en mevrouw B. Dit heeft geleid tot het uitzonderlijke besluit mevrouw B. wel en de heer S. niet een schone lei te geven.

De gemeente verwijt de heer S. dat hij

- WW-inkomsten heeft verzwegen (15 december 2010 – maart 2011),
- het laatste jaar niet heeft afgelost,
- is verhuisd zonder dit door te geven aan de KBR en
- 100 vakantie-uren⁹ heeft gekocht van zijn werkgever, zonder medeweten van de KBR.

Wet en regelgeving

49. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

50. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

51. Beleidsregels Schulddienstverlening Rotterdam 2013

52. Gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)

Binnen 120 dagen dient duidelijk te zijn of een schuldregeling kan worden opgezet. Een ander uitgangspunt van de gedragscode is dat een schuldenaar, die

⁹ Tijdens het onderzoek van de ombudsman bleek dat niet de heer S. maar mevrouw B. 100 vakantie-uren heeft moeten kopen.

zich gedurende een periode van maximaal 36 maanden volledig heeft ingezet om zijn schulden te betalen, recht heeft op een schone lei.

53. De schuldhulpverleningsovereenkomst

54. Jurisprudentie hoofdelijke aansprakelijkheid bij schulden.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

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

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte - termijn.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht

naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

Overwegingen

56. Het dossier van de Kredietbank is verre van volledig. Een deel van de (mogelijk) gemaakte fouten bij het budgetbeheer en de schuldregeling zijn door de ombudsman niet te reconstrueren of te controleren.
57. De ombudsman kan wel vaststellen dat het vrij te laten bedrag (VTLB) in eerste instantie niet goed berekend was. Later, toen het inkomen van de heer S. daalde, had het VTLB opnieuw berekend moeten worden. De heer S. en mevrouw B. hadden in de periode van december 2008 tot maart 2010 te weinig geld om van te leven. Ze kregen € 50,- of € 60,- per week in plaats van ongeveer € 100,-. Uit het dossier blijkt dat het VTLB na maart 2010 wel aangepast is en dat zij daarna wel voldoende leefgeld zouden moeten hebben gehad.
58. De Kredietbank was van meet af aan bekend met het feit dat de heer S. wisselende inkomsten had. Daar heeft de Kredietbank onvoldoende rekening mee gehouden. De Kredietbank had het VTLB van maart tot en met december en van december tot en met maart van elk jaar aan moeten passen aan het inkomen dat de heer S. dan had. In de perioden dat de heer S. werkloos was had het VTLB naar beneden bijgesteld moeten worden.
59. In de schuldhulpverleningsovereenkomst is onder artikel 12 opgenomen dat de Kredietbank handelt als een goed (financieel) beheerder. Gedurende de schuldhulpverlening heeft de Kredietbank herhaaldelijk slordig en traag gehandeld. De langzame en rommelige start en een deel van de door haar gemaakte fouten heeft de Kredietbank toegegeven. Vanaf 16 december 2008 tot 8 oktober 2013 is er geld gereserveerd voor de schuldeisers. Dat is gedurende 70 maanden. Het principe achter schuldhulpverlening is dat deelnemers na 36 maanden schuldvrij zijn.
60. Er is door de Kredietbank vermoedelijk ten onrechte een aflossingspercentage van 57% aan de schuldeisers gecommuniceerd. Bij heronderzoeken is het aflossingspercentage niet opnieuw berekend althans dit blijkt niet uit het dossier. Uit de correspondentie die er wel is maakt de ombudsman op dat de schuldeisers

niet eerder dan bij afronding van het schuldhulpverleningstraject geïnformeerd over een nieuw en lager percentage van 37,51% zijn geïnformeerd.

61. Bovendien heeft de Kredietbank er veel te lang over gedaan om een beslissing te nemen op de veranderingen in 2012. Waarom pas in 2013 reageren op gebeurtenissen waarover je meteen geïnformeerd bent? De ombudsman vindt het laakbaar dat de Kredietbank op 13 augustus 2013 een brief met verregaande consequenties aan het oude adres van de heer S. stuurt, waarvan zij al weet dat hij deze niet zal ontvangen omdat zijn adres onbekend is.
62. De Kredietbank heeft voordat zij het besluit nam om de heer S. een schone lei te onthouden, onvoldoende onderzoek gedaan in het eigen dossier. Zo blijkt uit de afwegingen niet dat de Kredietbank zich bewust was van de aard en de zwaarte van de eigen fouten toen zij het besluit nam voor de heer S. geen schone lei te vragen. Uit de afwegingen blijkt ook niet dat de Kredietbank voldoende rekening heeft gehouden met het (psychologische) effect van haar eigen fouten op het gedrag van de heer S. Ieder mens heeft een breekpunt.
63. De Kredietbank heeft in brieven aan de schuldeisers de verantwoordelijkheid voor het lagere aflossingspercentage, dan in de prognose, volledig bij de heer S. gelegd. Dit was feitelijk onjuist, gezien de fouten van de Kredietbank zelf. De Kredietbank heeft de heer S. in een kwaad daglicht gesteld bij de schuldeisers. Hoe hadden de schuldeisers gereageerd als de gemeente hen direct toen het inkomen van de heer S. daalde had geïnformeerd over een lager aflossingspercentage? Wat als de Kredietbank de schuldeisers had geschreven dat er wegens psychische klachten, al dan niet tijdelijk, minder verdien capaciteit was?
64. Gelet op het feit dat mevrouw B. en de heer S. in gemeenschap van goederen waren getrouwd tijdens de schuldhulpverleningsperiode, lijkt het vanuit het burgerlijk recht onmogelijk om wel aan mevrouw B. een schone lei te geven, maar niet aan de heer S. Dit is juridisch een zeer wankel besluit. Een deel van de 'kleinere' schuldeisers heeft desondanks kwijtschelding verleend aan zowel mevrouw B. als de heer S. De 2 actieve 'grote' schuldeisers richten zich niet meer op mevrouw B., maar nog wel op de heer S.
65. De ombudsman concludeert dat de drie klachten van mevrouw B. gegrond zijn.

66. Ook na het onderzoek van de ombudsman zijn er nog veel onduidelijkheden en er ontbreekt belangrijke informatie. De ombudsman vermoedt dat deze informatie niet meer boven tafel komt. Het is onwenselijk om nog langer tijd aan het onderzoek te besteden en mevrouw B. en de heer S. in onzekerheid te laten.
67. Gelet op de gebrekkige dossiervorming, de vele fouten die zijn gemaakt en de onvolledige afweging ten aanzien van de heer S. bij het beëindigen van de schuldhulpverleningsovereenkomst vindt de ombudsman dat het op het pad van de gemeente ligt om met een definitieve oplossing te komen, ook als dit de gemeente geld kost. Er moet een oplossing komen voor deze situatie.

Oordeel

Klacht 1 De Kredietbank is te traag geweest in de afhandeling van het verzoek om schuldhulpverlening.

De klacht van mevrouw B. is gegrond. De Kredietbank heeft zich niet behoorlijk gedragen, omdat zij niet voortvarend genoeg was. De gemeente Rotterdam erkent dit ook.

Klacht 2 In het dossier is veel fout gegaan: berekeningen waren onjuist, betalingen raakten kwijt en betalingen werden niet goed geregistreerd.

Deze klacht is gegrond. De ombudsman concludeert daaruit dat de Kredietbank haar organisatie onvoldoende op orde had. De gemeente heeft niet behoorlijk jegens mevrouw B. en de heer S. gehandeld doordat zij onvoldoende vorm gegeven heeft aan het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.

Klacht 3 De Kredietbank kijkt niet naar de moeilijke situatie waarin de heer S. verkeerde.

De onderzochte gedraging van de Kredietbank is niet behoorlijk. De Kredietbank heeft bij haar besluit de heer S. geen finale kwijting te verlenen onvoldoende rekening gehouden met haar eigen fouten en de psychische gezondheid van de heer S. en geeft blijk van onvoldoende kennis van het huwelijksvermogensrecht. Aldus heeft zij in strijd met de behoorlijkheidsnorm van een Goede motivering en een Coulante opstelling gehandeld.

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

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Zorg dat de heer S. uiterlijk nog in 2017 finale kwijting krijgt voor de 2 resterende vorderingen van de schuldhulpverleningsovereenkomst, ook als dit betekent dat de gemeente schuldeisers moet betalen.

In zijn reactie van 5 december 2017 reageert de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling namens het college van burgemeester en wethouders op de bevindingen, het voorlopig oordeel en de aanbeveling. De directeur schrijft dat hij instemt met de weergave van de bevindingen en het oordeel en de aanbeveling overneemt. De gemeente heeft de schuldeisers naar aanleiding van de bevindingen en het voorlopig oordeel reeds benaderd.

De ombudsman heeft met instemming van deze reactie kennis genomen.

Bijlage bij rapport dossier 2015.1598/2694

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 17 oktober 2014 dient mevrouw B. telefonisch een klacht in bij de gemeente, bij het toenmalige Centraal Meldpunt Klachten (CMK). Zij sprak met de heer B. van der Wijngaard.
2. Op 6 januari 2015 heeft mevrouw B. een gesprek gevoerd met een medewerker klachten en een kwaliteitsmedewerker van de Kredietbank.
3. Op 8 januari 2015 stuurt de kwaliteitsmedewerker aan mevrouw B. de afspraken die gemaakt zijn op 6 januari 2015.
4. Op 24 februari 2015 heeft mevrouw B. een schriftelijke reactie gekregen op haar klacht. In de brief wordt een vervolggeregsprek aangekondigd.
5. Op 13 maart 2015 vindt een vervolggeregsprek plaats tussen mevrouw B., de klachtbehandelaar en de kwaliteitsmedewerker.
6. Op 1 mei 2015 stuurt de klachtbehandelaar mevrouw B. een e-mail. Hij kan zich vinden in het uitgevoerde onderzoek van de kwaliteitsmedewerker. Mocht mevrouw B. zich niet kunnen vinden in het onderzoek dan kan zij een klacht indienen bij de gemeentelijke ombudsman of bij de NVVK (de vereniging voor schuldhulpverlening).
7. Mevrouw B. is niet tevreden met de klachtafhandeling.

Klachtbehandeling door de ombudsman

8. Op 29 september 2015 bezoekt mevrouw B. het spreekuur van de ombudsman.
9. Op 9 oktober 2015 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan mevrouw B.
10. Op 6 november 2015 stuurt de ombudsman een brief met vragen aan de gemeente Rotterdam (vooronderzoek). De reactie en antwoorden bepalen of de ombudsman een onderzoek gaat instellen naar de klachten van mevrouw B.
11. Het klachtenbureau neemt op 14 januari 2016 telefonisch contact op met de ombudsman. Het klachtenbureau biedt de ombudsman een gesprek aan met de klachtbehandelaar en de kwaliteitsmedewerker. De ombudsman geeft aan in deze fase de voorkeur te geven aan een schriftelijke reactie.
12. Op 25 januari 2016 stuurt de gemeente een schriftelijke reactie op de brief van de ombudsman van 6 november 2015.
13. Mevrouw B. vraagt de ombudsman op 8 maart 2016 om 2 weken uitstel. Het analyseren van inkomsten, reserveringen, extra kosten en uitgaven over 59



- maanden kost tijd. Vanwege oplopende emoties heeft ze een ander persoon gevraagd de cijfers na te lopen.
14. Op 22 maart 2016 stuurt mevrouw B. een analyse van haar inkomsten en uitgaven aan de ombudsman
 15. De gemeente reageert op 12 mei 2016 op de onderzoeksvragen en vraagt om 7 klachtonderdelen alsnog zelf te behandelen, omdat dit nog niet zou zijn gebeurd.
 16. Op 13 mei 2016 vraagt de ombudsman om een gespreksverslag van het gesprek van 17 mei 2016.
 17. Op 17 mei 2016 vond er een gesprek plaats tussen mevrouw B. en het hoofd van de Kredietbank.
 18. Op 20 mei 2016 schrijft de gemeente dat er van het gesprek tussen de directeur van de Kredietbank en mevrouw B. geen verslag is gemaakt.
 19. Op 27 mei 2016 informeert de ombudsman mevrouw B. dat de gemeente een 7-tal klachten graag eerst zelf nog wil behandelen (interne klachtbehandeling). De ombudsman vraagt wat mevrouw B. daarvan vindt.
 20. Op 2 augustus 2016 reageert de gemeente op de klachten van mevrouw B. die zij nog niet eerder had behandeld.
 21. Op 14 september 2016 reageert mevrouw B. op de reactie van de gemeente.
 22. Op 4 oktober 2016 informeert de ombudsman mevrouw B. over de stand van zaken.
 23. Op 8 november 2016 informeert de ombudsman mevrouw B. telefonisch over de stand van zaken.
 24. Op 10 november 2016 neemt de heer S. telefonisch contact op met de ombudsman.
 25. Op 30 november 2016 laat de ombudsman aan mevrouw B. weten dat hij voornemens is om de heer S. ook een exemplaar te sturen van de bevindingen en het voorlopig oordeel.
 26. Mevrouw B. laat de ombudsman op 2 december 2016 weten dat zij het geen enkel probleem vindt als de heer S. ook een exemplaar van de bevindingen krijgt.
 27. De ombudsman stuurt mevrouw B. en de heer S. op 27 december 2016 een tussenbericht. Niet eerder dan in januari zal de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel bekend maken.
 28. Op 9 januari 2017 belt de heer S. voor de stand van zaken. Duidelijk wordt dat hij het tussenbericht van de ombudsman niet heeft ontvangen. Het tussenbericht wordt op dezelfde dag opnieuw aan de heer S. gestuurd. Ditmaal aan het juiste e-mailadres.



29. Op 23 januari 2017 heeft de ombudsman een fysiek dossier van mevrouw B. ingezien. Er ontbreekt correspondentie met de schuldeisers. Een kwaliteitsmedewerker van de Kredietbank geeft aan deze documenten te zullen zoeken in het computersysteem. Op dezelfde dag neemt de ombudsman telefonisch contact op met mevrouw B.
30. Op 31 januari 2017 vindt er telefonisch contact plaats tussen de ombudsman en een kwaliteitsmedewerker van de Kredietbank.
31. Op 1 februari stuurt een kwaliteitsmedewerker een e-mail aan de ombudsman dat de gevraagde correspondentie (nog) niet is gevonden.
32. Op 2 februari 2017 stuurt de ombudsman de kwaliteitsmedewerker een ontvangstbevestiging.
33. Op 3 februari 2017 heeft de ombudsman 2 keer telefonisch contact met mevrouw B.
34. Op 24 februari 2017 stelt de ombudsman opnieuw een aantal vragen aan de Kredietbank.
35. De Kredietbank reageert op 23 maart 2017 op de vragen van de ombudsman.
36. Op 3 april 2017 doet de ombudsman een tweede dossierinzage.
37. Op 24 april 2017 belt mevrouw B. Zij wil graag een kopie van de reactie van de gemeente van 23 maart 2017.
38. Op 1 mei 2017 stuurt de ombudsman een kopie van de reactie van de gemeente van 23 maart 2017 aan mevrouw B. en de heer S.
39. Op 9 mei 2017 stuurt mevrouw B. een ontvangstbevestiging. Ze zal uiterlijk 15 mei 2017 een reactie geven, maar geeft later aan meer tijd nodig te hebben.
40. Op 1 juni 2017 reageert mevrouw B. schriftelijk op de reactie van de gemeente.
41. Op 14 september 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan het college van burgemeester en wethouders, de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, de directeur van de Kredietbank, mevrouw B. en de heer S.
42. Op 11 oktober 2017 reageert mevrouw B., mede namens de heer S.
43. Op 20 oktober 2017 herinnert de ombudsman de gemeente dat hij nog een reactie verwacht op zijn bevindingen.
44. Op 7 november 2017 reageert een medewerker van het Klachtenbureau MO dat de gemeente de aanbeveling zal overnemen en met een reactie komt.
45. Op 27 november 2017 herinnert de ombudsman het Klachtenbureau dat hij nog geen reactie heeft ontvangen.
46. Op 28 november 2017 informeert een medewerker van het Klachtenbureau MO dat de KBR in onderhandeling is met 2 schuldeisers over de uit te keren bedragen.



47. Op 29 november 2017 neemt mevrouw B. telefonisch contact op met de ombudsman.
48. Op 5 december 2017 herinnert de ombudsman het klachtenbureau dat hij nog een reactie verwacht.
49. Op 8 december 2017 belt mevrouw B. naar de ombudsman.
50. Op 13 december 2017 neemt de heer S. telefonisch contact op met de ombudsman.
51. Op 18 december 2017 neemt de ombudsman telefonisch contact op met het Klachtenbureau MO.
52. Op 19 december 2017 ontvangt de ombudsman een reactie van de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling namens het college van burgemeester en wethouders, gedateerd 5 december 2017.
53. Op 19 december 2017 neemt de ombudsman telefonisch contact op met mevrouw B.