



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer M.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling  
Kredietbank

Dossiernummer: 3107  
Datum: 6 december 2019





### **Samenvatting**

De heer M. heeft schulden. Hij krijgt van de Kredietbank Rotterdam hulp bij het aflossen van deze schulden met een saneringskrediet. Dat betekent dat de gemeente in één keer de schulden aflost en de heer M. de gemeente maandelijks afbetaalt. Daarnaast stemt de heer M. in met budgetbeheer. Dat betekent dat alle inkomsten van de heer M. naar de KBR gaan. KBR betaalt al zijn vaste lasten en de heer M. krijgt een leefgeld van 100 euro per maand.

In het voorjaar van 2017 is het saneringskrediet afgelost. Daarom vraagt de heer M. op 17 maart 2017 aan KBR om de schulddienstverlening te beëindigen. Daarna ontvangt hij brieven van allerlei schuldeisers. Volgens hen heeft hij nog wel schulden. Hij vraagt KBR om opheldering, maar op 21 juni 2017 stopt KBR de schulddienstverlening zonder dat die opheldering er is.

De ombudsman doet onderzoek naar wat er precies gebeurd is en concludeert dat de klacht van de heer M. gegrond is. Er zijn inderdaad fouten gemaakt. KBR heeft op onderdelen in strijd met de behoorlijkheidsvereisten goede organisatie, professionaliteit en maatwerk gehandeld.

Zo is een roodstand bij de oude bankrekening niet mee genomen bij de berekening van de totale schuld. Ook had de heer M. geen idee welke eindafrekeningen nog te verwachten waren.

Daarnaast is een van de schulden door een juridische procedure behoorlijk opgelopen en de ombudsman vindt dat de KBR op zijn minst medeverantwoordelijk is voor het ontstaan van die schuld. Hij is van mening dat de gemeente de heer M. zou moeten helpen bij het oplossen van die schuld.

De ombudsman verbindt 3 algemene aanbevelingen aan zijn oordeel:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| <i>Aanbeveling 1</i> | Neem, in het geval cliënt vanwege een roodstand een nieuwe bankrekening opent, de roodstand van de oude bankrekening altijd mee in het schuldenoverzicht.  |
| <i>Aanbeveling 2</i> | Laat KBR tijdens een schulddienstverleningstraject met enige regelmaat contact opnemen met of voorlichting geven aan zijn cliënten over eventuele terugkomende (af)rekeningen en periodieke of jaarrekeningen zoals die van gas, licht, water, eigen risico zorgkosten, belastingen etc. |
| <i>Aanbeveling 3</i> | Zorg ervoor dat bij de afronding van een schulddienstverleningstraject voor zowel KBR als de cliënt  |





duidelijk is welke rekeningen nog door KBR betaald worden/zijn en welke rekeningen vanaf welke datum weer door cliënt zelf betaald moeten worden.

In reactie op deze aanbevelingen laat de gemeente weten dat zij voortaan beter zal opletten dat zij naast de formele procedure met betrekking tot de toeleiding naar de schuldhulpverlening ook de benodigde zorg zal verlenen. De ombudsman vindt het goed dat KBR oog heeft voor de benodigde zorg van mensen die in een schuldhulpverleningstraject terecht komen. Tegelijkertijd is dit een te vage reactie voor een reëel probleem. Daarom handhaaft de ombudsman deze concrete aanbevelingen. Bij komende onderzoeken naar klachten over het proces van de schuldhulpverlening zal de ombudsman deze aanbevelingen als norm gebruiken en het handelen van de gemeente daaraan toetsen.

De gemeente is in overleg gegaan met een schuldeiser en heeft besloten om het nog openstaande restbedrag van de schuld voor zijn rekening te nemen. De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie van de gemeente. De ombudsman realiseert zich wel dat de heer M. het grootste gedeelte van de schuld zelf heeft betaald.





## ***Inleiding***

De heer M. woont in Rotterdam. Het lukt hem niet op eigen kracht een oplossing voor zijn schulden te vinden. Daarom vraagt hij eind 2013 de Kredietbank Rotterdam (hierna: KBR) om hulp. De heer M. en KBR inventariseren de schulden en KBR treft een regeling met de schuldeisers. Om deze regeling te kunnen betalen, verstrekt KBR aan de heer M. een saneringskrediet. Daarnaast beheert KBR het budget van de heer M., inclusief de vaste lasten.

Alle inkomsten van de heer M. worden tijdens de looptijd van het krediet op de rekening van KBR gestort. KBR betaalt daarvan maandelijks de vaste lasten en de aflossing van het krediet. De heer M. krijgt elke maand € 100,- leefgeld.

In het voorjaar van 2017 heeft de heer M. volgens het overzicht in MijnKBR geen schulden meer. Het saneringskrediet is afgelost. De heer M. vraagt KBR op 17 maart 2017 de schulddienstverlening te beëindigen. Diezelfde tijd ontvangt hij echter brieven van Essent, Evides en Zilveren Kruis Achmea. Volgens hen heeft hij nog wel schulden. Deze brieven stuurt de heer M. door naar KBR. Ook de roodstand bij de ING blijkt niet meegenomen te zijn in de schuldregeling. Op 21 juni 2017 stopt KBR de schulddienstverlening. Er is dan geen uitsluitsel over de herkomst van de schulden.

De heer M. kan niet geloven dat hij nog schulden heeft. Hij dient bij de ombudsman een klacht in.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen de heer M. en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De gemeente reageerde per brief van 29 augustus 2019 op de bevindingen. De heer M. kwam op 9 september 2019 naar het bureau voor een mondelinge reactie. Na ontvangst van de reacties stelde de ombudsman de bevindingen definitief vast en geeft hij zijn definitieve oordeel.

## ***Klacht***

*Klacht* KBR heeft fouten gemaakt tijdens de schulddienstverlening. Daarom zit ik nu, na de beëindiging van het traject bij KBR, nog met schulden:

- a) Ik wil weten waarom de roodstand op mijn betaalrekening bij de ING niet is meegenomen in de schuldhulpverlening bij KBR. Ik heb dat moeten afbetalen van mijn leefgeld.







- b) KBR heeft aan Essent gevraagd of ik gas en licht kon krijgen op een nieuw klantnummer 170866366. De betalingen daarvoor werden niet meegenomen in het budgetbeheer. Op MijnKBR staat alleen het klantnummer 170693754. Van mijn leefgeld kon ik de termijnbedragen niet betalen. Daardoor heb ik tijdens het budgetbeheer een schuld gekregen bij Essent.
- c) KBR heeft in de laatste periode van het budgetbeheer de periodeafrekening en in ieder geval 1 voorschot niet aan Evides betaald. Daardoor werd ik na de afsluiting van het budgetbeheer geconfronteerd met een vordering van Evides waarvoor ik een betalingsregeling moest treffen.
- d) In de periode rondom het afsluiten van het budgetbeheer op 21 juni 2017 bleek dat de zorgkostennota's van 2014 en 2015 en de premies van de periode 1 juni 2016 tot 1 november 2016 van het Zilveren Kruis Achmea niet waren betaald. Volgens KBR is dat omdat ik de zorgkostennota's niet ingeleverd zou hebben. Ik moest alle rekeningen /nota's/deurwaarderberichten inleveren bij KBR en heb dat altijd trouw gedaan. Ik kan me niet voorstellen dat ik deze zorgkostennota's niet heb overlegd.

De heer M. wil bereiken dat er een oplossing voor deze schulden komt.

### **Bevindingen**

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. De heer M. heeft schulden waar hij niet uitkomt. Op 22 oktober 2013 vraagt hij daarom schuldhelpverlening aan bij de Kredietbank Rotterdam (hierna: KBR). De heer M. krijgt daarbij begeleiding van een maatschappelijk werker van Parnassia.
2. De heer M. levert bij KBR een lijst met schuldeisers in. KBR gebruikt de lijst van schuldeisers en een overzicht van de bij de Stichting BKR<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Uit de folder *Verzoek tot aanpassing van uw registratie bij de Stichting BKR* van de BKR op 4 april 2019: 'Stichting BKR draagt bij aan een financieel gezonde maatschappij. Dit doen wij door kredietinformatie van consumenten zorgvuldig te beheren en op verantwoorde wijze te delen. Veruit de meeste consumenten (93%) staan positief geregistreerd bij Stichting BKR. Een negatieve registratie ontstaat pas nadat er een betalingsachterstand van enkele maanden is en er meerdere betalingsherinneringen, aanmaningen en een vooraankondiging van registratie zijn verstuurd. Stichting BKR bepaalt niet of een lening wel of niet wordt verstrekt. Dit oordeel ligt bij de kredietverlener.'





geregistreerde schuldeisers van de heer M. om zijn schulden te inventariseren.

3. Op 16 januari 2014 bespreken de heer M. en mevrouw E. van KBR de situatie. Tijdens het gesprek met de heer M. neemt mevrouw E. contact op met Essent over de levering van gas en licht.
4. Op 20 januari 2014 nodigt KBR de heer M. uit voor een gesprek op 30 januari 2014. Bij het gesprek moet hij onder andere de bankafschriften van de laatste 3 maanden meenemen. KBR gaat de heer M. helpen met schuldbemiddeling, een saneringskrediet en een budgetplan<sup>2</sup>.
5. Op 22 januari 2014 tekent de heer M. het door KBR opgestelde schuldenoverzicht. In het kader van de schuldbemiddeling maakt KBR met de schuldeisers uit dit schuldenoverzicht afspraken over de afbetaling van de schulden. Op deze lijst staan verschillende schuldeisers. Zilveren Kruis Achmea staat er op. Essent, Evides en ING staan er niet op.
6. Op 30 januari 2014 heeft de heer M. een afspraak met een budgetconsulent van KBR. Tijdens dit gesprek krijgt hij uitleg over het budgetbeheer. Hij levert de bankafschriften van de laatste 3 maanden in en andere laatste rekeningen en documenten betreffende inkomsten en uitgaven. Vervolgens stelt KBR het budgetplan op.
7. In een ongedateerde brief stuurt KBR het Besluit toekenning dienstverlening KBR aan de heer M. toe. Voor het gehele aan de schuldeisers afbetaalde schuldbedrag sluit de heer M. bij KBR een saneringskrediet af. Hij zal dit krediet in 36 maanden afbetalen. Daarnaast krijgt de heer M. budgetbeheer. Dat betekent dat alle inkomsten van de heer M. op de rekening van KBR worden gestort. KBR betaalt daarvan de vaste lasten en lost het saneringskrediet af. De heer M. moet de komende 3 jaar van € 100 per maand leven. KBR stort dit leefgeld op een nieuwe bankrekening bij ASN-bank.  
In die periode mag de heer M. geen nieuwe schulden maken. In de ongedateerde brief staat: *“De mogelijkheid bestaat eventuele separate betalingen aan te leveren aan de Kredietbank Rotterdam. De Kredietbank Rotterdam zal er te allen tijde voor zorg dragen dat het budget hierdoor niet wordt gefrustreerd. De*

---

<sup>2</sup> Een budgetplan is een uitgebreid overzicht van de inkomsten en uitgaven van de burger die hulp vraagt bij KBR. In een budgetplan worden de gemaakte financiële afspraken vastgelegd.





*Kredietbank Rotterdam kan het budgetbeheer alleen uitvoeren als er voldoende saldo is."*

8. De heer M. is van 25 november 2015 tot 23 mei 2016 gedetineerd. In die tijd heeft hij geen inkomen.
9. In het voorjaar van 2017 zijn de 3 jaar van het traject van de schulddienstverlening voorbij. In MijnKBR staan alle schulden op '0'. Om die reden vraagt de heer M. op 17 maart 2017 aan KBR of het schuldhulpverleningstraject beëindigd kan worden. Op 14 juni 2017 vraagt hij of KBR het budgetbeheer wil beëindigen.
10. Op 21 juni 2017 sluit KBR de dienstverlening af. KBR geeft als reden dat het verstrekte saneringskrediet is voldaan en dat de heer M. daarmee het traject succesvol heeft afgesloten. Bijlage bij het stopzetten van het budgetbeheer is een overzicht van de vaste lasten van de heer M. KBR schrijft: *"vanaf heden dient u zelf weer zorg te dragen voor de betaling van uw vaste lasten en overige betalingsverplichtingen."*
11. De heer M. krijgt hierna van verschillende deurwaarders, ZKA, Evides en Essent brieven over schulden die hij zou hebben.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman blijkt ten aanzien van de verschillende punten die de heer M. ter onderbouwing van zijn klachten noemde:

#### ING

12. De ING-bank en de € 500 die de heer M. gemiddeld maandelijks rood staat bij deze bank, ontbreken in het overzicht van schuldeisers en schulden dat de heer M. op 22 januari 2014 tekent.
13. Uit een overzicht van de Kredietbank van 1 juni 2017 blijkt dat KBR aan Flanderijn & Van Eck een bedrag van € 570 heeft betaald. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is niet duidelijk geworden voor welke rekeningen KBR deze betalingen deed. Op het schuldenoverzicht van 22 januari 2014 staat Flanderijn & Van Eck niet vermeld. In mijnKBR staat het nummer 6177636, maar bij welke schuldeiser dit hoort is niet bekend.





*Essent*

14. De schuld van Essent staat geregistreerd onder een klantnummer eindigend op -754. Volgens Essent leverde zij onder dit klantnummer van 11 juli 2013 tot 10 december 2013 gas en licht aan de heer M. Op 10 december 2013 is de levering gestopt omdat er geen betalingen binnenkwamen.
15. Door tussenkomst van KBR hervat Essent op 16 januari 2014 de levering van gas en licht op een nieuw klantnummer eindigend op -366. Essent schrijft hierover: *“Op 16 januari 2014 heeft mevrouw E. van de gemeentelijke kredietbank Rotterdam telefonisch contact met ons opgenomen. Mevrouw E. heeft aangegeven dat de schuld op het klachtnummer -754 wordt meegenomen in de schuldhulpverlening. Mevrouw E. was op de hoogte van de betalingsachterstand op het klantnummer -754. Op telefonisch verzoek van mevrouw E. hebben wij u opnieuw aangemeld per 16 januari 2014.”*
16. Op 16 januari 2014 stuurt Essent de eindafrekening van 2013 voor het contract met klantnummer -754 naar de heer M.
17. Op 22 januari 2014 ondertekent de heer M. het schuldenoverzicht van de Kredietbank. De schuld aan Essent staat niet op het overzicht.
18. Op 29 januari 2014 gaat Essent akkoord met een afbetalingsvoorstel inzake een minnelijke regeling voor de heer M. van 14,35% tegen finale kwijting. Het klantnummer op deze akkoordverklaring eindigt op -754.
19. Volgens een overzicht van KBR heeft zij op 5 maart en 28 maart 2014 en daarna op 28 april, 28 mei en 28 juni 2014, een bedrag voor de levering van energie aan Essent overgemaakt met vermelding van het klantnummer -754.
20. Op 18 mei 2014 stopt Essent de levering van gas en licht via het klantnummer -366 omdat het termijnbedrag van maart 2014 niet zou zijn betaald.
21. Daarna hervat Essent, wederom na tussenkomst van KBR, de levering van gas en licht aan de heer M. via klantnummer -754.
22. KBR schrijft over de gang van zaken: *“Wel is er in de periode december 2013 en juni 2014 een afrekening gekomen van Essent. De KBR heeft Essent een voorstel*







*gedaan om deze vordering af te kopen. Essent is hiermee akkoord gegaan. Vanaf begin maart 2014 is de maandelijkse termijn aan Essent voldaan”.*

23. Op 29 juli 2014 krijgt de heer M. een brief van GGN Incasso BV. Hij heeft bij Essent een schuld van € 628,40 op klantnummer -366. Het gaat om openstaande vorderingen van 25 februari 2014, 25 maart 2014, 25 april 2014, 25 mei 2014 en 19 juni 2014 ad € 624,42 met de dan verschuldigde rente op klantnummer -366. Gedurende die maanden betaalde KBR maandelijks aan Essent op de rekening van Essent een bedrag met vermelding van klantnummer -754. Essent schrijft daarover: *“In de periode 16 januari 2014 tot en met 18 mei 2014 hebben wij betalingen ontvangen van de gemeentelijke kredietbank Rotterdam met het betalingskenmerk, het klantnummer -754. De ontvangen betalingen hebben wij verwerkt met de openstaande facturen van het klantnummer -754.”*
24. Op 11 september 2014 krijgt de heer M. weer een brief van GGN. Volgens hen heeft hij op dat moment een schuld van € 743,99. Op deze brief staat geen klantnummer vermeld.
25. Van december 2015 tot en met april 2016 onderbreekt KBR de betalingen aan Essent omdat de heer M. toen in detentie zat en er geen inkomen van hem binnenkwam. Er was niet voldoende saldo om de energierekening te betalen.
26. Aan het eind van de schuldbemiddeling heeft de heer M. bij Essent een schuld op klantnummer -366 van € 1.945,70. Dit is de oorspronkelijke hoofdsom ad € 624,42 met daarbij de rente en de kosten van een juridische procedure. Tot op heden lost de heer M. deze schuld met € 50 per maand en zijn vakantiegeld af.

#### *Evides*

27. KBR betaalt gedurende de looptijd van de schuldregeling de rekeningen van Evides. Ongeveer € 12 tot € 13 per maand. De maanden die de heer M. in detentie zat, heeft KBR, zo lijkt het uit de MijnKBR-overzichten van betalingen aan Evides, later ingehaald.
28. Begin mei 2017 ontvangt de heer M. van Evides een periodeafrekening. Hij moet over het afgelopen jaar € 107,19 bijbetalen. Volgens de heer M. heeft hij de periodeafrekening bij KBR ingeleverd.





29. De laatste betalingen van KBR aan Evides zijn gedateerd op 28 april 2017 en 28 mei 2017. Het lijkt erop dat KBR de periodeafrekening ad € 107,19 niet heeft betaald. Op 28 april 2017 en 28 mei 2017 zijn er nog wel betalingen van € 12,03 aan Evides gedaan.
30. Op 21 juni 2017 eindigt het budgetbeheer. KBR schrijft dat de heer M. vanaf dat moment weer zijn eigen rekeningen moet betalen.
31. Op 6 november 2017 komt een medewerker van Evides bij de heer M. om over een betalingsachterstand en een oplossing te praten. Het gaat om de volgende vordering:
- |                     |            |   |        |
|---------------------|------------|---|--------|
| Periodeafrekening   | 02-05-2017 | € | 107,19 |
| Voorschotnota       | 02-05-2017 | € | 13,10  |
| Voorschotnota       | 31-07-2017 | € | 39,28  |
| Administratiekosten | 23-09-2017 | € | 17,50  |
| Administratiekosten | 04-11-2017 | € | 22,50  |
| Totaal              |            | € | 199,57 |
32. De heer M. treft ook met Evides een betalingsregeling. Inmiddels heeft de heer M. Evides afbetaald.

#### *Zilveren Kruis Achmea (ZKA)*

33. De heer M. zit van 25 november 2015 tot 23 mei 2016 gedetineerd. Over die zes maanden hoeft KBR aan ZKA geen premie te betalen.<sup>3</sup> KBR stelt dat zij niet weet van deze detentie en daarom blijft zij de maandelijkse premie aan ZKA betalen.
34. De heer M. overlegde aan de ombudsman een print van MijnKBR met bij- en afschrijvingen betreffende ZKA over de periode van 4 maart 2014 tot en met 28 mei 2017. Daaruit blijkt dat KBR gedurende de 6 maanden detentie de premie (6 x € 97,33 totaal € 583,98) aan ZKA bleef doorbetalen.

<sup>3</sup> Site <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/vraag-en-antwoord/wat-gebeurt-er-met-mijn-zorgverzekering-als-ik-in-de-gevangenis-zit> van de Rijksoverheid op 24 oktober 2017: 'De zorgverzekering blijft tijdens uw detentie bestaan, maar u kunt er geen gebruik van maken. Daarom betaalt u geen premie en krijgt u tijdens deze periode geen zorgtoeslag. Voor een eventuele aanvullende zorgverzekering moet u wel premie blijven betalen tijdens uw detentie. U kunt uw zorgverzekeraar vragen om de aanvullende zorgverzekering tegelijk met de basisverzekering op te schorten. Uw zorgverzekeraar hoeft daar niet mee akkoord te gaan. Heeft u medische zorg nodig tijdens uw verblijf in een justitiële inrichting, dan betaalt het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) dit uit een collectieve verzekering.'





Daarnaast blijkt uit een overzicht van betalingen aan en van ZKA dat deze op verschillende tijdstippen in de periode van 14 januari 2016 tot en met 8 september 2016, 6 x € 97,33 terugstort op de rekening van KBR.

35. Het geld dat ZKA terugstort, gebruikt KBR om andere rekeningen te betalen.
36. Op 5 april 2017 krijgt de heer M. een aanmaning van een deurwaarder voor een schuld die hij bij ZKA heeft. De hoofdsom is € 826,99 en met de bijkomende rente en deurwaarderskosten is het bedrag totaal € 869,63. De heer M. gaat met deze vordering naar KBR.
37. Uit een overzicht van [mijndomein.zilverenkruis.nl](http://mijndomein.zilverenkruis.nl) van 1 juni 2017 blijkt dat de zorgkosten 2015 ad € 360,- en de premie over een deel van de maanden juni 2016 tot en met november 2016 nog niet betaald zijn. Daar komen nog incassokosten bij.
38. Op 21 juni 2017 schrijft KBR per brief aan de heer M., dat er onderzoek is gedaan naar de vordering. Volgens de gemeente gaat dit om een zorgkostennota uit 2015, die de gemeente niet van de heer M. zou hebben ontvangen. Daarbij verwijst KBR naar een bijlage *Zilveren Kruis financiële gegevens* dat een tot 7 maart 2017 bijgewerkt financieel overzicht geeft. In die bijlage staat:
- |                        |          |
|------------------------|----------|
| Te betalen Premie:     | € 491,99 |
| Te betalen Zorgkosten: | € 385,00 |
- Dit is samen € 876,99. Daarnaast staat er dat ZKA een afspraak met de heer M. heeft gemaakt voor de betaling van een bedrag van € 695,04.
39. Bij de bijlage *Zilveren Kruis financiële gegevens* hoort de volgende specificatie voor een totaal van € 876,99:
- 03-06-2015 1x zorgkosten ad € 360,00 (3<sup>e</sup> herinnering),
  - 18-09-2016 1x premie ad € 29,19 (3<sup>e</sup> herinnering), (betreft de maand juni 2016)
  - 18-09-2016 4x premie ad 109,45 (3<sup>e</sup> herinnering), (betreft de maanden juli/aug/sep/okt 2016)
  - 31-01-2017 2x incassokosten ad € 10,00 (3<sup>e</sup> herinnering),
  - 07-03-2017 2x incassokosten ad € 15,00.
40. De heer M. overlegde aan de ombudsman kopieën van de jaarlijkse declaratieoverzichten van ZKA over de jaren
- 2013 met een totaal eigen-risicobedrag van 350 euro,







- 2014 met een totaal eigen-risicobedrag van 360 euro,
- 2015 met een totaal eigen-risicobedrag van 339,04 euro, en
- 2016 waarover hij geen eigen risico hoefde te betalen.

41. Uit de prints van MijnKBR blijkt dat KBR de ziektekosten premies vanaf de maand juli 2016 dat de heer M. weer vrij kwam aan ZKA betaalde. ZKA betaalde op onregelmatige data bedragen terug met de mededeling: “Klant zit in detentie”.
42. KBR schrijft in de brief van 21 juni 2017 waarin zij de schulddienstverlening beëindigt dat de zorgkostennota over 2015 niet is betaald, omdat de heer M. die nota niet bij KBR heeft ingediend. KBR verzoekt ZKA om de vordering nader uit te zoeken.
43. Met hulp van de maatschappelijk werker van Parnassia lost de heer M. in 2017 de schulden bij ZKA af met geld van het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam.

#### ***Standpunt klager***

44. De heer M. is het er niet mee eens dat hij na afloop van het traject bij KBR nog schulden heeft. Hij snapt niet hoe die schulden tot stand zijn gekomen, terwijl hij alle nota's bij KBR heeft ingeleverd.
45. KBR heeft gezegd dat hij een bankrekening bij een andere bank moest nemen omdat hij anders niet over zijn leefgeld kon beschikken. Dat heeft hij samen met zijn maatschappelijk werker geregeld. Het tekort op de ING-rekening is echter niet meegenomen bij de schuldregeling. KBR wist heel goed dat hij daar een tekort had omdat KBR over de bankafschriften van de ING van de laatste 3 maanden beschikte. Steeds als hij bij KBR een afspraak had moest hij die meenemen. Als hij dat niet had gedaan, had KBR zijn aanvraag niet in behandeling genomen. De heer M. zegt dat hij het tekort op de ING-rekening inclusief rente ad € 570,- van zijn leefgeld aan de deurwaarder van de ING-bank heeft betaald.
46. Volgens de heer M. klopt het niet wat de gemeente over de klantnummers van Essent zegt. Hij heeft zich samen met zijn maatschappelijk werker en de gemeente opnieuw aangemeld bij Essent. Dat gebeurde op het kantoor van KBR bij Alexander. Vanaf dat moment had KBR de verantwoording over de betalingen. De heer M. vindt het dan ook heel raar dat de gemeente zegt dat hij niks heeft ingeleverd.







47. De heer M. wil nogmaals duidelijk maken dat hij alle post die hij binnen kreeg meteen naar KBR moest sturen. Het maakte niet uit of het deurwaardersbrieven of gewone rekeningen waren. Hij mocht zelf niets regelen. KBR deed alles. Hij heeft dus altijd alles bij KBR ingeleverd, inclusief de post van Essent, Evides en ZKA.

#### *Standpunt gemeente*

48. Bij de beëindiging van de schuldregeling heeft de gemeente aan de heer M. medegedeeld:
- dat hij zelf de betaling van de zorgkostennota van 2015 met ZKA moet regelen,
  - dat KBR vermoedt dat er niets meer openstaat bij ZKA nu de heer M. niets meer van de deurwaarder heeft gehoord,
  - dat KBR niets wist van een schuld bij de ING. De roodstand van de ING is niet meegenomen in de schuldregeling, omdat de heer M. tijdens zijn aanvraag geen overzicht van zijn tekort bij de bank inleverde.
  - dat hij op 22 januari 2014 het overzicht van de schulden heeft getekend en dat dit zijn eigen verantwoordelijkheid is. De ING staat niet op dit overzicht. KBR verzoekt de klant altijd om dit overzicht goed te controleren en te tekenen voor akkoord. Het is en blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de klant.
49. Het klantnummer -754 is meegegaan in de schuldregeling bij de schuld van Essent. De heer M. had deze schuld in eerste instantie niet opgegeven. Op het getekende schuldenoverzicht komt deze schuld daarom niet voor. KBR nam contact op met Essent om alsnog een akkoord kunnen bereiken tegen finale kwijting. Nadat er finale kwijting was verleend, kreeg de heer M. het nieuwe klantnummer -366. De heer M. had de wijziging van het klantnummer door moeten geven aan zijn budgetconsulent. Dit is niet gebeurd.
50. KBR betaalde Essent van maart 2014 tot en met mei 2017 op klantnummer -754. KBR deed deze betalingen op basis van de stukken die zij indertijd van de heer M. had gekregen. De heer M. had ten tijde van zijn aanvraag toegang tot "Mijn KBR". Hierin kon hij alle betalingsverkeer zien.
51. Het klantnummer -366 was in de periode van 11 januari 2014 tot en met 1 mei 2014 actief. De betalingen kwamen echter binnen op klantnummer -754. Nadat Essent het signaal kreeg dat de betalingen per maart 2014 op klantnummer -754 door KBR werden betaald, is het klantnummer -366 opgeheven ( per juni 2014 op inactief gezet).





46. Na telefonisch contact met Essent bleek dat in de periode van 11 januari 2014 tot en met 1 mei 2014 nieuwe vorderingen zijn ontstaan op klantnummer -366. Deze vorderingen zijn uit handen gegeven aan Hoist incasso. De heer M. was tot en met maart 2014 zelf verantwoordelijk voor de betalingen van zijn vaste lasten en had alle wijzigingen door moeten geven aan KBR.
52. KBR deed alle termijnbetalingen aan Evides maandelijks vanaf februari 2014 tot en met mei 2017. Zij ontvangt geen periodeafrekening van Evides. Die gaan altijd naar de klant. Het is de verantwoordelijkheid van de heer M. om de nota in te leveren bij zijn budgetconsulent, zodat de betaling gedaan kan worden. Er was voldoende gereserveerd om een eventuele periodeafrekening te kunnen betalen. De budgetconsulent heeft deze nota niet ontvangen.
53. KBR heeft de maandelijks premiebetalingen aan Zilveren Kruis Achmea in de periode juni 2016 tot en met november 2016 wel gedaan, maar de betalingen zijn retour gekomen vanwege de detentie van de heer M. Het geretourneerde geld is naar de reservering gegaan en hiermee zijn overige vaste lasten betaald, omdat de heer M. ten tijde van zijn detentie geen inkomen had.

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

54. Relevant beleid en wet- en regelgeving.
- Artikel 24 van de Zorgverzekeringswet
    - lid 1 De rechten en plichten uit de zorgverzekering zijn van rechtswege opgeschort gedurende de periode waarover Onze Minister van Justitie in het kader van de uitvoering van een rechterlijke uitspraak verantwoordelijk is voor de verstrekking van geneeskundige zorg aan een verzekerde.
    - (...)
    - lid 4 De verzekeringnemer, de verzekerde, of de gemachtigde van de verzekeringnemer of verzekerde meldt de zorgverzekeraar de dag waarop de periode, bedoeld in het eerste of derde lid, aanvangt, waarbij hij indien het derde lid van toepassing is, tevens de daar bedoelde verklaring aan de zorgverzekeraar overlegt.
  - Wet Gemeentelijke schuldhulpverlening
  - Beleidsregels schulddienstverlening Rotterdam 2016







- Site van de gemeente Rotterdam op 4 oktober 2017:  
Schulddienstverlening
- Algemene leningsvoorwaarden van KBR van 11-2013
- Kredietprospectus van KBR van 02-2017

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

De ombudsman toetst het optreden van de gemeente de Kredietbank Rotterdam van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **55. 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.*

#### **56. 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 deskundig.*

#### **57. Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

*De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*





### *Overwegingen*

58. De ombudsman stelt vast dat de heer M. na zijn traject bij KBR nog schulden had. De ombudsman kan zich voorstellen dat de heer M., ongelukkig was met deze uitkomst. Hij had tenslotte jaren van heel weinig geld geleefd om uit de schulden te komen.
59. De ombudsman heeft ook geconstateerd dat de schulddienstverlening door is gegaan tijdens de detentie van de heer M., hoewel er in die periode geen inkomen van hem binnenkwam. De ombudsman vindt het zorgvuldig dat KBR de schuldhulpverlening, ondanks dat de heer M. niet meer aan de voorwaarden voldeed, in die periode toch heeft doorgezet. De ombudsman vindt het verrassend dat het krediet ondanks de detentie toch binnen ongeveer 3 jaar is afbetaald.
60. De ombudsman geeft aan de hand van de resultaten van zijn onderzoek naar de gang van zaken met betrekking tot de roodstand bij de ING, de rekening van Evides, de schuld bij Essent en de gang van zaken omtrent Zilveren Kruis Achmea hieronder zijn conclusies weer.

### *ING*

61. De ombudsman acht het aannemelijk dat bij aanvang van de schulddienstverlening, nog voor het tekenen van het schuldenoverzicht en het begin van het budgetbeheer de informatie over het tekort op de ING-betaalrekening van de heer M. bij KBR bekend was. Het argument van KBR dat zij niet van deze schuld wist, overtuigt de ombudsman niet.
62. Onderdeel van het begin van de schulddienstverlening is immers het inleveren van alle bankafschriften van de afgelopen 3 maanden. Uit de bankafschriften van de periode eind 2013, begin 2014 blijkt duidelijk dat er op de oude ING-bankrekening een structureel tekort van ongeveer € 500 was. Bovendien heeft KBR de heer M. zelf geadviseerd om een nieuwe bankrekening te openen, omdat hij anders zijn leefgeld niet kon opnemen vanwege de roodstand op de ING-rekening.
63. De ombudsman vindt het niet passend om de heer M. achteraf te verwijten dat hij niet goed opgelet heeft en dat de gang van zaken zijn eigen verantwoordelijkheid is. Het staat immers vast dat KBR van deze roodstand wist. Dat de roodstand niet in het schuldenoverzicht is opgenomen, betekent dat KBR ook niet goed opgelet heeft.







64. De ombudsman vindt het aannemelijk dat KBR tijdens de looptijd van het budgetbeheer het tekort op de ING rekening van de ING-rekening alsnog volledig heeft betaald. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt immers dat er in 2016 en 2017 betalingen aan Flanderijn & Van Eck zijn gedaan voor een bedrag van € 570,-. Dat is hetzelfde bedrag dat de heer M. benoemt als het bedrag dat uiteindelijk aan ING is afbetaald.

### *Essent*

65. Door tussenkomst van KBR heeft Essent een nieuw account voor de heer M. aangemaakt met klantnummer -366. Zowel KBR als de heer M. als Essent bevestigen deze gang zaken. De schuld uit 2013 op klantnummer -754 is daarna alsnog in de schuldregeling betrokken. KBR sprak immers met Essent tegen finale kwijting een regeling af voor de schuld uit 2013 met klantnummer -754. KBR heeft daarmee voldoende maatwerk geleverd.
66. Wat er daarna gebeurde heeft de heer M. in de problemen gebracht. KBR heeft nagelaten zijn administratie aan te passen. Zij had vanaf 16 januari 2014 klantnummer -366 ook in haar administratie op moeten nemen. Volgens KBR is de reden dat er een schuld ontstond dat de heer M. dit nieuwe klantnummer niet aan zijn budgetbeheerder zou hebben doorgegeven. Dit nieuwe klantnummer had echter al veel eerder in de administratie van KBR voor moeten komen.
67. KBR blijkt op de hoogte te zijn geweest van de vordering van Essent en de incasso door GGN. De ombudsman vindt dat KBR zodra zij op de hoogte was van deze incasso met de heer M. uit had moeten zoeken wat er aan de hand was en waarom er ondanks de tussenkomst van KBR én een regeling met finale kwijting toch een schuld was ontstaan in de periode vanaf het begin van de schulddienstverlening. Dan was duidelijk geworden dat KBR een finale regeling met Essent met betrekking tot het klantnummer -754 had getroffen en er dus ten onrechte nog betalingen op dit klantnummer werden gedaan. De ombudsman concludeert dat het niet zo is dat de schuld is ontstaan doordat de heer M. zelf zijn termijnbetaling van februari 2014 niet had gedaan, zoals KBR veronderstelt.
68. Door onvoldoende te reageren op de incassobrieven van Essent is de heer M. in de problemen te komen. KBR speelt daar naar het oordeel van de ombudsman wel degelijk een rol in. Zij was tenminste op de hoogte van de situatie en had daarop moeten acteren.





## ZKA

69. De ombudsman ziet dat KBR alle verschuldigde en 6 onverschuldigde premiebetalingen vanwege de detentie aan ZKA heeft gedaan. De 6 onverschuldigde premiebetalingen zijn door ZKA teruggestort op de rekening van KBR.
70. De heer M. geeft aan dat hij alle rekeningen, declaratieoverzichten en deurwaardersberichten, en dus ook zorgkostennota's betreffende het eigen risico, bij KBR inleverde. Volgens KBR heeft zij de zorgkostennota's van ZKA niet van de heer M. ontvangen. Uit het overzicht van betalingen door KBR aan ZKA maakt de ombudsman op dat er tijdens de looptijd van de schuldenregeling wel zorgkosten aan ZKA zijn betaald. Waarom specifiek deze wel en andere niet zijn betaald kan niet meer achterhaald worden.
71. De ombudsman heeft bovendien geen reden om meer waarde te hechten aan het woord van de heer M. of aan het woord van KBR. Hij kan daarom op dit punt niet vaststellen wie er gelijk heeft. Aangezien de schuld aan ZKA inmiddels is voldaan, ziet de ombudsman ook geen reden om verder onderzoek te doen.

## Conclusies

72. KBR is een dienstverlenende instantie en niet alleen maar een bank. De burger, in dit geval de heer M., overziet veelal niet zijn financiële problemen als hij bij KBR komt. Hij moet dan van KBR zaken regelen die hij niet altijd begrijpt. Dat doet de burger omdat hij denkt dat hij moet doen wat KBR zegt omdat KBR verstand van zaken heeft en vooral omdat hij geholpen wil worden en van zijn schulden af wil. De ombudsman vindt om die reden dat KBR ten opzichte van de burger de verantwoordelijkheid heeft om op een heldere manier de juiste informatie te verstrekken en adequaat op nieuwe informatie te reageren.
73. Zoals KBR terecht opmerkt is de heer M. in principe verantwoordelijk voor de schulden die hij maakt en voor de afbetaling daarvan. Uit het oogpunt van behoorlijke dienstverlening dient KBR echter tijdens de loop van de schuldhulpverlening de heer M. van het juiste advies te dienen en alle wijzigingen die zich voordoen, tijdig en nauwkeurig in zijn administratie te verwerken. De ombudsman stelt vast dat KBR dit tijdens het schuldhulpverleningstraject van de heer M. niet op alle punten heeft gedaan.







74. Door de schuld bij de ING en de schuld bij Essent onder klantnummer -366 niet op te nemen in het schuldoverzicht aanvaardde KBR willens en wetens de kans dat er tijdens de schuldenregeling problemen zouden ontstaan.
75. Ten aanzien van Essent had KBR dit later in 2014 nog kunnen repareren, maar heeft zij dit nagelaten. Toen bleek dat er tussen KBR en Essent over en weer iets mis was gegaan met het klantnummer, had KBR daarover met Essent in overleg moeten treden en een oplossing moeten zoeken voor de verwarring over de klantnummers -366 en -754. Door dit niet te doen heeft KBR zich onvoldoende professioneel gedragen.
76. Ten aanzien van Evides en ZKA heeft de ombudsman niet kunnen vaststellen dat er tijdens de looptijd van de schuldenregeling fouten zijn gemaakt. Bij de beëindiging van de schuldregeling is echter onvoldoende rekening gehouden met het feit dat er in de tussentijd nieuwe nota's waren gekomen. KBR heeft de heer M. op deze punten laten zwemmen. Dit had voorkomen moeten worden.
77. In plaats van te zeggen dat de verantwoordelijkheid altijd bij de burger blijft liggen, hoort bij adviseren, begeleiden en ondersteunen ook dat KBR periodiek met cliënten overlegt over eventuele rekeningen en hun financiële administratie betreffende bijvoorbeeld
- zorgkostennota's,
  - eventuele belastingen en heffingen van gemeente en waterschap waarvoor kwijtschelding gevraagd kan worden,
  - de jaarlijkse afrekening van water, gas en licht, en
  - de belastingaangifte.
- Iedere burger krijgt een jaarafrekening en aanslagen en heffingen opgelegd. Op vastgestelde momenten, bijvoorbeeld aan het begin van het nieuwe jaar of bij de jaarlijkse rapportage, zou KBR daar het gesprek over kunnen aangaan met cliënten of hen daar op andere wijze kunnen attenderen.
78. De ombudsman vindt dat zowel KBR als de cliënt er in de afrondingsfase van het schulddienstverleningstraject alert op moeten zijn dat er duidelijke afspraken worden gemaakt wie de (laatste) openstaande rekeningen betaalt. Welke rekeningen vallen nog onder het budgetbeheer en welke niet meer?
79. Volgens KBR zijn de vaste lasten van de heer M. tot en met 28 mei 2017 betaald. Volgens verschillende schuldeisers is dat niet het geval. Het is aan





KBR om cliënten daarover te informeren, zodat zij verweer hebben tegen schuldeisers die hen benaderen.

### **Oordeel**

*Klacht* KBR heeft fouten gemaakt tijdens de schulddienstverlening. Daarom zit ik nu, na de beëindiging van de dienstverlening, nog met schulden.

De klacht van de heer M. is gegrond. De ombudsman constateert dat er inderdaad fouten zijn gemaakt in de aanloop naar de schuldhulpverlening en tijdens het budgetbeheer. De Kredietbank Rotterdam heeft op onderdelen in strijd met de behoorlijkheidsvereisten goede organisatie, professionaliteit en maatwerk gehandeld.

### **Aanbevelingen**

De heer M. wil met zijn klacht bereiken dat hij geen schulden meer heeft. Ten aanzien van de schuld bij Essent heeft de gemeente naar aanleiding van de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel overleg gehad over deze schuld en besloten het resterende bedrag ad € 426, 01 te betalen. De ombudsman realiseert zich dat de heer Margaret het grootste gedeelte van het bedrag zelf heeft betaald, maar vindt dat de gemeente hiermee voldoende aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

De ombudsman ziet daarom geen aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een individuele aanbeveling te verbinden, maar wel 3 structurele aanbevelingen.

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:

- Aanbeveling 1*           Neem, in het geval cliënt vanwege een roodstand een nieuwe bankrekening opent, de roodstand van de oude bankrekening altijd mee in het schuldenoverzicht.
- Aanbeveling 2*           Laat KBR tijdens een schulddienstverleningstraject met enige regelmaat contact opnemen met of voorlichting geven aan zijn cliënten over eventuele terugkomende







(af)rekeningen en periodieke of jaarrekeningen zoals die van gas, licht, water, eigen risico zorgkosten, belastingen etc.

*Aanbeveling 3*

Zorg ervoor dat bij de afronding van een schulddienstverleningstraject dat voor zowel KBR als de cliënt duidelijk is welke rekeningen nog door KBR betaald worden/zijn en welke rekeningen vanaf welke datum weer door cliënt zelf betaald moet worden.

In haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van 29 augustus 2019 geeft de gemeente aan goede nota te hebben genomen van de aantekening van de ombudsman over zorg, die naast het formele door de gemeente geboden dient te worden.

De ombudsman vindt het goed dat KBR oog heeft voor de benodigde zorg van mensen die in een schuldhulpverleningstraject terecht komen. Tegelijkertijd is alleen zorg niet voldoende om dit reële probleem op te lossen. Daarom handhaaft de ombudsman deze aanbevelingen.

Bij komende onderzoeken naar klachten over het proces van de schuldhulpverlening zal de ombudsman deze aanbevelingen als norm gebruiken en het handelen van de gemeente ten aanzien van

1. het betrekken van een roodstand op de lopende betaalrekening
2. de informatieverstrekking over periodieke rekeningen van de nutsbedrijven, belastingen en zorgkosten
3. en de beëindiging van de schulddienstverlening

daaraan toetsen.

De gemeente is in overleg gegaan met een schuldeiser en heeft besloten om het nog openstaande restbedrag van de schuld voor zijn rekening te nemen. De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie van de gemeente. De ombudsman realiseert zich wel dat de heer M. het grootste gedeelte van de schuld zelf heeft betaald.

---

Bijlagen: Klachtbehandeling door de gemeente en de ombudsman





Bijlage bij rapport dossiernummer 3107

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

1. Op (waarschijnlijk) 25 april 2017 schrijft Essent een e-mailbericht aan de heer M. ter bevestiging van een telefoongesprek over verschillende klantnummers.
2. Op 9 juni 2017 stuurt de heer M. een e-mailbericht aan de gemeentelijke ombudsman, omdat hij al een jaar met KBR bezig is om dingen voor elkaar te krijgen en dat dit niet lukt.
3. Op 13 juni 2017 komt de heer M. op het spreekuur van de ombudsman, waar hij een aanvulling op zijn klacht geeft.
4. Op 14 juni 2017 schrijft de ombudsman per brief aan de heer M. dat hij de klacht eerst ter behandeling naar de gemeente stuurt.
5. Op 14 juni 2017 verzoekt de ombudsman per brief aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam om de klacht van de heer M. in behandeling te nemen.
6. Op 16 juni 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
7. Op 21 juni 2017 informeert KBR de heer M. per brief over een vordering van Flanderijn & Van Eck voor het Zilveren Kruis Achmea.
8. Op 21 juni 2017 stuurt KBR per brief de Beëindiging schulddienstverlening met bijlagen naar de heer M.
9. Op 17 juli 2017 stuurt de ombudsman een rappel naar de gemeente.
10. Op 18 juli 2017 schrijft de gemeente per e-mail aan de ombudsman dat zij een uitstelbericht naar de heer M. zal sturen.
11. Op 18 juli 2017 schrijft de gemeente per e-mail aan de heer M. dat zij 4 weken tijd extra nodig heeft voor een reactie op zijn klacht.
12. Op 27 juli 2017 stuurt de gemeente haar reactie naar de heer M.
13. Op 28 juli 2017 stuurt de ombudsman per mail een ontvangstbevestiging naar de gemeente.
14. De heer M. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt op 8 augustus 2017 een brief aan de ombudsman.

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

15. Op 18 augustus 2017 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan de heer M.
16. Op 9 oktober 2017 stuurt de ombudsman een uitnodiging voor een gesprek en een verzoek om informatie aan de heer M.
17. Op 11 oktober 2017 vraagt de heer M. telefonisch aan de ombudsman of het gesprek op een later moment kan plaatsvinden.





18. Op 18 oktober 2017 nodigt de ombudsman de heer M. uit voor een andere datum.
19. Op 1 november 2017 komt de heer M. naar het bureau van de ombudsman voor een gesprek. De heer M. overlegt een aantal documenten maar niet alle gevraagde documenten.
20. Op 8 november 2017 laat de heer M. de ombudsman per e-mail weten dat hij nog een aanvulling op zijn klacht heeft.
21. Op 10 november 2017 stuurt de ombudsman het conceptverslag van het gesprek naar de heer M. Daarnaast geeft hij aan welke documenten hij nog nodig heeft van de heer M.
22. Op 21 november 2017 komt de heer M. naar het bureau van de ombudsman en overlegt een aantal documenten.
23. Op 24 november 2017 stuurt de heer M. een e-mail met bijlagen naar de ombudsman.
24. Op 29 november 2017 stuurt de ombudsman een brief met het vastgestelde gespreksverslag naar de heer M. Daarnaast geeft de ombudsman aan welke documenten hij nog nodig heeft van de heer M.
25. Op 16 december 2017 stuurt de heer M. een e-mail met bijlagen naar de ombudsman.
26. Op 20 december 2017 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar de heer M.
27. Op 24 januari 2018 stuurt de heer M. een e-mail met bijlage naar de ombudsman.
28. Op 7 februari 2018 vraagt de ombudsman per brief aan het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam om in te gaan op de klacht van de heer M. en de vragen van de ombudsman.
29. Op 7 februari 2018 laat de ombudsman per brief aan de heer M. weten dat hij een onderzoek naar zijn klacht opent.
30. Op 12 februari 2018 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
31. Op 13 februari 2018 stuurt het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
32. Op 13 februari 2018 laat het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling per brief aan de heer M. weten dat hij diens klacht via de ombudsman heeft ontvangen.
33. Op 15 maart 2018 stuurt de ombudsman een rappel naar de gemeente.
34. Op 2 maart 2018 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
35. Op 12 april 2018 stuurt de ombudsman de gemeente een 2<sup>e</sup> rappel.







36. Op 26 april 2018 stuurt de gemeente intern een rappel om met spoed op de klacht van de heer M. te reageren.
37. Op 1 mei 2018 reageert de gemeente per e-mail op de vragen van de ombudsman.
38. Op 8 mei 2018 stuurt de ombudsman de brief van de gemeente met bijlagen naar de heer M. voor hoor en wederhoor.
39. Op 31 mei 2018 stuurt de heer M. per e-mail zijn reactie op de antwoorden van de gemeente aan de ombudsman.
40. Op 31 mei 2018 stuurt de heer M. overzicht van GGN over een betalingsachterstand bij Essent in afschrift naar de ombudsman.
41. Op 19 juli 2019 stuurde de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de heer Margaret.
42. Op 19 juli 2019 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en KBR.
43. Op 19 juli 2019 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de wethouder Armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg, de heer M.K.A. Grauss.
44. Op 23 juli 2019 stuurt de afdeling Informatiebeheer van de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
45. Op 25 juli 2019 stuurt het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
46. Op 15 augustus 2019 legt het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling aan de ombudsman voor dat hij nog enige tijd nodig had om antwoord te kunnen geven.
47. Op 20 augustus 2019 laat de ombudsman aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling weten dat hij had besloten om uitstel te verlenen.
48. Op 22 augustus 2019 stuurt de afdeling Informatiebeheer van de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
49. Op 29 augustus 2019 stuurt de gemeente haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel aan de ombudsman.
50. Op 4 september 2019 stuurt de ombudsman een uitnodig voor een gesprek naar de heer M.
51. Op 4 september 2019 overlegt de heer M. een brief van 27 mei 2019 van GGN Mastering Credit (hierna: GGN) over een betalingsachterstand bij Essent aan de ombudsman.
52. Op 11 september 2019 stuurt de het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een e-mail aan de heer M. en een kopie aan de ombudsman over de schuld van de heer M. na afloop van de regeling met de gemeente.





53. Op 23 september 2019 stuurt de ombudsman een conceptverslag van het gesprek met de heer M. aan de heer M. De heer M. kan zich vinden in dit verslag.
54. Op 14 oktober 2019 stuurt de ombudsman het definitieve verslag van het gesprek met de heer M. aan hem toe.

