

Schriftelijke Vragen aan het college van burgemeester en wethouders van het raadslid A.  
NORTH (GL) inzake Bejegening cliënten Stadsbank Leiden (ingekomen 2 mei  
2014)

De afgelopen weken heeft de fractie van GroenLinks verontrustende berichten binnengekregen van (ex)-cliënten van de Stadsbank Leiden. De klachten betroffen onder andere de handelswijze en omgang van de Stadsbank met haar cliënten in de schuldhulpverlening. Zo zou de klachtenafhandeling onvoldoende functioneren, zijn er cliënten die zich geïntimideerd voelen door de Stadsbank en zou de transparantie over de persoonlijke boekhouding naar de cliënten ondermaats zijn. GroenLinks maakt zich zorgen om deze berichten.

De Stadsbank Leiden is een gemeentelijke instelling. De gemeenteraad van Leiden draagt zodoende de verantwoordelijkheid om te monitoren of de Stadsbank en haar projecten volgens de opgestelde criteria functioneren. Om deze functie te kunnen beoefenen dient de raad wel toegang tot de juiste informatie te verkrijgen. Het uitvoeren van anonieme tevredenheidsonderzoeken onder de cliënten in de schuldhulpverlening zou hiervoor een prima middel zijn. Op die manier hebben cliënten de veiligheid om vrij te spreken, de Stadsbank van constructieve adviezen te voorzien en worden zij, de cliënten, niet tegengehouden door de onevenwichtige machtsbalans tussen hulpverlener en cliënt.

Voor de fractie van GroenLinks zijn de Stadsbank en de schuldhulpverlening erg belangrijk. Zij zijn goede middelen om ook mensen in financiële nood de eigen regie over het bestaan te laten houden. Daarom hoopt GroenLinks op zoveel mogelijk tevreden cliënten in de schuldhulpverlening van de Stadsbank.

GroenLinks, stelt op grond van artikel 45 van het Reglement van Orde, het college de volgende schriftelijke vragen:

(Antwoord van burgemeester en wethouders (ingezonden 27 mei 2014))

1. Is het college bekend met klachten over het gevoel van intimidatie bij cliënten door de Stadsbank? Zo ja, wat heeft u ondernomen om deze klachten te verhelpen?

*In het algemeen is het college niet bekend met klachten over intimidatie. Er is 1 klant geweest die kenbaar heeft gemaakt zich geïntimideerd te hebben gevoeld. Dit was naar aanleiding van de mededeling dat als zij zich niet zou houden aan de afspraak die zij met een betreffende schuldeiser had gemaakt, de Stadsbank genoodzaakt zou zijn de schuldregeling voor deze klant te beëindigen. Dit omdat de schuldeiser kenbaar had gemaakt niet meer mee te willen werken als klant zich niet zou houden aan de aangegane verplichtingen. De klant vond deze mededeling intimiderend*

2. Hoeveel klachten inzake schuldhulpverlening heeft de Stadsbank Leiden over het afgelopen jaar binnengekregen? Hoe worden deze klachten met de cliënt behandeld?

*De afgelopen 12 maanden zijn er 5 formele klachten over de Stadsbank ontvangen. De werkwijze van de Stadsbank was 4 keer reden van de klacht. Hiervan zijn drie klachten ongegrond verklaard. Eén klacht is buiten behandeling gelaten, omdat de klacht al 2010 was behandeld. Bejegening door de schuldhulpverlener was 1 keer reden van de klacht, hierover is geen oordeel gegeven omdat de ware toedracht niet kon worden vastgesteld.*

*Behandeling van klachten wordt uitgevoerd door klachtambtenaren van de Backoffice Dienstverlening. Tegen besluiten op een aanvraag voor schuldhulpverlening staat de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen open.*

*De wijze waarop klachten worden behandeld, hangt samen met de aard van de klacht. Als een klacht de werkwijze van de Stadsbank betreft, wordt dossieronderzoek verricht, waarbij wordt getoetst of de gevolgde werkwijze in overeenstemming is met de gedragscode van de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK).*

*Als onderdeel van de klachtenbehandeling wordt de klager gehoord door de klachtambtenaar om de klacht nader toe te lichten. Bij bejegeningssklachten wordt tevens de schuldhulpverlener, in het kader van hoor en wederhoor, gevraagd om een schriftelijke reactie op de klacht.*

*Tot 1 januari 2014 werden klagers verwezen naar de Nationale Ombudsman, als ze niet tevreden waren over de wijze van behandeling van de klacht. Sinds 1 januari 2014 worden klagers hiervoor ook verwezen naar de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren(NVVK).*

3. Is het college het met de fractie van GroenLinks eens dat cliënten recht hebben op volledig transparante inzage in hun schuldhulpdossier?

*Ja, hiermee is het college het eens. Hiertoe is reeds de mogelijkheid zoals in de Algemene Wet Bestuursrecht en in de Wet Bescherming Persoonsgegevens vastgelegd.*

4. Wanneer is er voor het laatst een (anoniem) tevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de Stadsbank uitgevoerd?

*Het is niet bekend wanneer er voor het laatst een klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden. Het college is het ermee eens dat een tevredenheidsonderzoek een positief effect kan hebben op de beleving van de klant, en op de werkwijze van de Stadsbank zelf.*

*Onlangs heeft de NVVK bij de Stadsbank Leiden een audit afgenomen. De auditor heeft in zijn conceptverslag aangegeven dat de Stadsbank een goede en professionele indruk heeft achtergelaten. Een herstelpunt dat aangegeven is betreft het afnemen van een klanttevredenheidsonderzoek. Het voorstel is daarom ook om dit 1 maal per 2 jaar te laten plaatsvinden conform de periode die in de audit van de NVVK hiervoor wordt aangehouden. Wij zijn reeds bezig met de voorbereidingen.*

*Wanneer het definitieve rapport van de audit verschenen is, zal dit worden aangeboden aan de raad.*