

*Voorzitter:* de heer M.A.C. van Egdom  
*Lid:* mevrouw E.H. Mellink  
*Ambtelijke ondersteuning:* mevrouw W. Koning-Hulzebos.

## **RAPPORT**

De klacht is gericht op het feit dat de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) onterecht kosten en rente in rekening heeft gebracht; bovendien wordt de wijze van communiceren van de GKB als agressief ervaren.

## **INLEIDING**

Op 25 maart 2016 dient klager een klacht in bij de GKB omdat zijn brieven van 22 januari 2016 en 29 februari 2016 niet zijn erkend als klacht. Daarnaast vindt klager de wijze van communiceren agressief. Per brief van 8 juni 2016 handelt de GKB de klacht af. De gevolgen van het niet nakomen van de betalingsverplichting zijn meerdere keren kenbaar gemaakt. De vordering is intussen uit handen gegeven. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Omdat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dient klager per brief van 21 juli 2016 een klacht in bij de Gemeentelijke Ombudscommissie, hierna de commissie.

## **KLACHT**

Klager logt in op de site van de GKB naar "Mijn GKB". Op grond hiervan constateert hij dat er te veel vertragsrente in rekening is gebracht en dat naar zijn mening het krediet is afgelost. Klager stuurt hierover op 22 januari 2016 en 29 februari 2016 brieven. Tevens maakt hij gebruik van de gelegenheid om zijn ongenoegen uit te spreken over de wijze van communiceren. De GKB reageert hierop met een uitleg over vertragsrente en kredietvergoeding. Volgens de GKB is het krediet nog niet afgelost. Voor wat betreft het communiceren vindt de GKB dat spijtig maar is van mening dat dit op correcte wijze is gedaan. Klager dient hierop een klacht in bij de GKB. Per brief van 8 juni 2016 geeft de GKB aan, dat aan klager de gevolgen van het niet nakomen van zijn betalingsverplichting meerdere malen kenbaar is gemaakt. De klacht is ongegrond en is door de brief van 8 juni 2016 afgehandeld.

Klager is van mening dat de GKB ten onrechte kosten en rente in rekening gebracht en geen inhoudelijke reactie is gegeven op de door hem gestelde gronden. Volgens klager kent de GKB zijn eigen klachtprocedure amper en deze derhalve niet goed toepast. Klager verzoekt de commissie dan ook om de zaak opnieuw te beoordelen.

## **ONDERZOEK**

Na ontvangst van de klacht door de commissie op 27 juli 2016 heeft zij de GKB verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. Tevens werd verzocht om toezending van alle relevante stukken. De reactie van de GKB is ontvangen op 11 augustus 2016.

## **BEVINDINGEN.**

Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken. Komt de commissie tot de volgende feiten.

Op 31 maart 2011 gaan de GKB en klager een kredietovereenkomst aan. Aan klager wordt een krediet ad € 22.912,-- verstrekt. Het krediet wordt verhoogd met de kredietvergoeding van € 4.517,--. De terugbetaling zal gebeuren in 60 achtereenvolgende maandelijkse termijnen van € 457,15. De eerste termijn vervalt op 28 april 2011.

Per brief van 7 september 2011 wordt aan klager gemeld dat uit de administratie van de GKB is gebleken dat een achterstand is ontstaan in de aflossing van het krediet. Conform het verzoek wordt klager in staat gesteld om de achterstand in 2 maanden in te halen.

Per mail van 17 januari 2012 geeft klager o.a. aan dat in februari 2012 de achterstand over de maanden december 2011 en januari 2012 worden betaald. Tevens wordt dan de termijn over februari 2012 betaald. De GKB reageert door aan te geven dat de aflossingen op de 28<sup>e</sup> van de maand moet zijn ontvangen. Het voorstel van klager wordt aangemerkt als een verzoek om uitstel van betaling. De betalingen van december 2011, januari 2012 en februari 2012 moeten uiterlijk 28 februari 2012 zijn betaald. Daarna dient iedere 28<sup>e</sup> van de maand de aflossing binnen te zijn.

Op 9 mei 2012 stuurt klager een mail over een vermeende achterstand. Volgens klager is hiervan geen sprake. De GKB reageert door een aflossingsoverzicht te sturen. Hieruit blijkt volgens de GKB dat er sprake is van een maand achterstand.

Per mail van 21 juni 2012 geeft klager aan dat de herinneringen over vermeende achterstanden als vervelend worden ervaren. Hij verzoekt om een aantekening in zijn dossier dat zijn betalingen rond de 22<sup>e</sup> van de maand worden gedaan. Indien het verzenden van herinneringen doorgaan wil klager een brief aan de directeur schrijven om de zeer vervelende prikkels te doen ophouden. In reactie op de mail van 12 juni 2012 geeft de GKB per mail van 22 juni 2012 aan dat een betalingsafpraak wordt ingebracht op de 22<sup>e</sup> van iedere maand, te voldoen € 457,15 achteraf. De theoretische einddatum van de kredietaflossing wordt dan niet 28 maart 2016 maar 22 april 2016.

Op 26 september 2012 stuurt de GKB een mail dat weer een betalingsachterstand is geconstateerd. Verwezen wordt naar de afspraak zoals gemaakt per mail van 22 juni 2012. Klager krijgt nog een laatste kans om alsnog de regeling na te komen. Indien de betaling niet binnen de gestelde termijn wordt ontvangen wordt de gehele krediet som in handen gegeven aan Agin Pranger Gerechtsdeurwaarders.

Per mail van 7 december 2012 wordt klager erop gewezen dat de laatste maanden een te lage aflossing wordt overgemaakt. De contractaflossing is € 457,15 en klager maakt € 456,25 over.

Per mail van 16 april 2013 reageert klager op de brief van de GKB van 12 april 2013 waarin wordt gevraagd de betalingsachterstand van 2 maanden binnen 14 dagen te voldoen. Volgens klager heeft hij geen betalingsachterstand. Sinds november 2012 loopt alles vlekkeloos en is er sinds september 2012 geen enkele brief gekomen over ene betalingsachterstand.

Op 17 april 2013 stuurt de GKB een brief in reactie op de mail van 16 april 2013 van klager. In deze brief neemt de GKB nadrukkelijk afstand van de wijze en het taalgebruik waarop klager de GKB te woord staat. Verder geeft de GKB aan dat ondanks eerder gemaakte afspraken het aflossingsbedrag niet op de afgesproken tijd wordt betaald en ook niet het juiste maandbedrag wordt betaald. Dat is voor de GKB aanleiding om de afgesproken betalingsregeling per direct in te trekken en de aanleiding geweest voor de verstuurde ingebrekestelling. De uitbesteding van de vordering kan voorkomen worden indien de achterstand inclusief de nieuwe termijn uiterlijk 28 april 2013 wordt overgemaakt.

Op 4 juni 2013 wordt een brief gestuurd naar klager. Opnieuw is een achterstand geconstateerd in de betaling. Dit is aanleiding om de vordering uit handen te geven. Klager heeft echter aangegeven dat mogelijk per 1 juli 2013 het krediet ineens afgelost kan worden. Daarom wordt klager nog een keer respijt gegeven. Als de gehele aflossing niet per 1 juli 2013 is ontvangen en er ook geen achterstallige termijnen zijn overgemaakt wordt zonder verdere aankondiging de vordering ter incasso naar Agin Pranger Gerechtsdeurwaarders geleid.

Klager reageert per mail van 6 juni 2013 en geeft aan de brief van 4 juni 2013 als zeer onbeschoft te ervaren. De betaling is slechts 7 dagen over tijd en dan is een dergelijke brief niet gepast. Er is nooit sprake geweest van betalingsachterstanden. Dreigen met de vordering uit handen geven vindt klager dan

ook absurd, machtsmisbruik en misbruik maken van een positie die de GKB heeft. De betaling was niet automatisch afgeschreven maar is direct nadat dit bekend was bij klager hersteld.

Per brief van 10 juli 2013 wordt klager nogmaals gewezen op de achterstand in de aflossing van zijn krediet. In de brief staat vermeld wat de achterstand per 10 juli 21013 bedraagt. Ook wordt verzocht om het correcte maandbedrag over te maken.

In de mail van 12 juli 2013 geeft klager aan dat zijn klacht onvoldoende, eigenlijk voor 0% is behandeld, dit blijkt o.a. uit het antwoord van de klachtencommissie. Daarnaast vindt klager het vervelend dat hij als regelmatige wanbetaler wordt gezien. Ten aanzien van de aflossing is klager van mening dat teveel kosten en provisie in rekening zijn gebracht.

Op 13 januari 2014 stuurt de GKB een brief waarin klager in gebreke wordt gesteld. De gehele lening wordt in zijn geheel opgeëist. Indien het bedrag ad € 12.541,46 niet binnen 14 dagen wordt betaald dan wordt een bedrag van € 900,41 aan incassokosten in rekening gebracht.

Op 21 januari 2014 stuurt de GKB een overzicht van het saldo van de lening.

Op 2 mei 2014 stuurt de GKB een brief aan klager waarin wordt aangegeven dat de laatste aflossing is ontvangen op 26 maart 2014. Indien de achterstand van € 927,47 niet wordt overgemaakt binnen 8 dagen dan wordt klager in gebreke gesteld en wordt de gehele lening opgeëist.

Tussen 2 mei 2014 en 22 januari 2016 bevinden zich geen stukken in het dossier. De commissie constateert dat zich in deze periode geen bijzonderheden hebben voorgedaan.

Klager stuurt op 22 januari 2016 een brief aan de GKB waarin hij aangeeft zich afgezet te voelen door de GKB. Na inloggen op de site naar "Mijn GKB" lijkt het naar de mening van klager op sjoemel software. Dit stelt klager vast op grond van de volgende getoonde gegevens. Op grond van de kredietwet mag vertragingsrente alleen in rekening worden gebracht na een kosteloze waarschuwing. Volgens klager is dan ook 41 keer teveel vertragingsrente in rekening gebracht. Sinds 1 januari 2013 zijn de kostenvergoedingen aan banden gelegd. Hierdoor is vanaf die datum € 2.055,13 te veel aan kredietvergoedingen in rekening gebracht. Indien deze kosten eerst in rekening waren gebracht was het bedrag op het contract van € 4.517,- al reeds voldaan voor 1 januari 2013. Nu dit ook na 1 januari 2013 nog in het maandbedrag is verwerkt is dit niet geoorloofd. Klager overweegt gerechtelijke stappen te ondernemen. Hiervan wil klager afzien indien het bedrag dat momenteel openstaat, te weten € 1.840,95 wordt afgedaan als voldaan. Verder maakt klager van de mogelijkheid gebruik om zijn ongenoegen uit te spreken over de zeer dreigend taalgebruik indien hij een keer een maandbetaling oversloeg. Het aangedragen voorbeeld is nog matig maar een ander voorbeeld leek op maffiapraktijken. Klager beschouwt zijn dossier als voldaan en is niet van plan nog enige betaling aangaande het contract te doen. Klager is benieuwd welke stappen de GKB gaat ondernemen.

De GKB antwoordt per brief van 12 februari 2016. Op grond van dossier onderzoek stelt de GKB vast dat klager meerdere keren is geweest op betalingsachterstanden en dat hierbij is geweest op vertragingsrente. Tevens is geconstateerd dat niet altijd het juiste bedrag wordt overgemaakt. Ten aanzien van de kredietvergoeding merkt de GKB op dat deze bestaat uit rente, risico-opslag en administratiekosten. De GKB brengt geen afsluitkosten in rekening. Op 31 maart 2011 is klager akkoord gegaan met het maandbedrag van € 457,15. Voor wat betreft de wijze van aanmanen vind de GKB het spijtig dit te vernemen. Echter naar de mening van de GKB is klager altijd op correcte wijze benaderd en aangesproken op zijn betalingsverplichting. In het verleden is naar aanleiding van een eerder ingediende klacht aan klager meegedeeld dat medewerkers veel geduld met hem hebben gehad. Gemaakte afspraken worden echter niet door klager nagekomen. Over de vervolgstappen merkt de GKB op dat geen onregelmatigheden zijn geconstateerd in de kredietvergoeding of de vertragingsrente. Dit betekent dat de GKB van klager verwacht dat hij zijn betalingsverplichting nakomt. Er wordt geen kwijtschelding aan klager verleend. Indien er geen betalingen meer worden ontvangen zal klager hier

op worden aangesproken en volgt een aanmaning. Bij de brief wordt een kopie van de getekende kredietovereenkomst gevoegd.

Per brief van 22 februari 2016 stuurt klager een reactie op de brief van 22 januari 2016 van de GKB. In de ogen van klager bestaat de kredietvergoeding wel uit afsluitkosten gelet op de grote van het bedrag. Hij blijft dan ook bij zijn stelling. Dit geldt ook voor de verdragingsrente.

De GKB reageert per brief van 17 februari 2016. De GKB neemt kennis van de inhoud van de brief van 22 februari 2016 maar zien geen aanleiding om hun standpunt te herzien. De GKB verwacht dat klager zijn betalingsverplichting nakomt.

Klager tekent per brief van 29 februari 2016 beroep aan bij de GKB en de geschillencommissie. Hij verzoekt om hem zo spoedig mogelijk te berichten waar hij zijn bezwaren verder kan toelichten en onderbouwen. Naar de mening van klager is niet ingegaan op zijn argumentatie en neemt hij geen genoegen met deze behandeling. Per brief van 15 maart 2016 verzoekt hij de directeur van de GKB dringend de correspondentie van de afgelopen weken persoonlijk te bestuderen. Klager is bereid om de helft van het bedrag zoals genoemd in de brief van 24 februari 2016 te betalen. Indien de invorderingsmaatregelen van Agin Gerechtsdeurwaarders door gaan zal klager doorgaan tot en met een dagvaarding bij de Rechtbank. Tevens zal klager alle correspondentie naar tv-programma's zoals Kassa en Ogelicht opsturen.

Op 11 maart 2016 stuurt Agin Gerechtsdeurwaarders een brief naar klager waarin zij namens de GKB een bedrag van € 1.865,91 vorderen. Het bedrag wordt met € 338,53 incassokosten verhoogd. Het bedrag dient binnen vijf dagen te zijn voldaan.

De GKB reageert per brief van 22 maart 2016 op de brieven van 29 februari 2016 en 15 maart 2016. De GKB ziet geen aanleiding om klager een (gedeeltelijke) kwijtschelding te verlenen en het ingenomen standpunt te herzien. De wijze waarop klager zijn mening aan de GKB communiceert en de door hem genoemde voorbeelden en vergelijkingen worden door de GKB als zeer onprettig ervaren. Voor wat betreft bezwaar en beroep geeft de GKB aan dat door klager geen formele klacht is ingediend en daarom de formele klachtprocedure niet is doorlopen. Daarom is klager niet gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Er wordt uitleg gegeven over de formele klachtprocedure.

Klager geeft per brief van 25 maart 2016 aan verbaast te zijn over de ingenomen stellingname. Naar de mening van klager hadden zijn brieven van 22 januari 2016, 29 februari 2016 en 15 maart 2016 als klacht aangemerkt moeten worden. De inhoud van de brieven zijn duidelijk herkenbaar als klacht en klager benoemt een aantal voorbeelden uit de voorgaande brieven.

Op 14 april 2016 geeft de GKB per brief aan dat de eerdere brieven zijn opgemerkt als verzoek om uitleg over onder andere kredietvergoeding en kwijtschelding. De brieven zullen alsnog als klacht in behandeling worden genomen.

Per brief van 8 juni 2016 handelt de GKB de klacht van klager af. Daarin wordt ingegaan op de brieven van 29 februari 2016, 15 maart 2016 en 25 maart 2016. De GKB ziet wederom geen aanleiding om (gedeeltelijke) kwijtschelding te verlenen. In de kredietovereenkomst zijn afspraken gemaakt en de GKB mag verwachten dat klager zich houdt aan deze afspraken. De GKB heeft meerdere malen gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de betalingsverplichting. Ten aanzien van de manier van communiceren betreurt de GKB dat de communicatie zo wordt opgevat door klager. Naar de mening van de GKB is klager echter altijd op correcte wijze en met veel geduld benaderd. De GKB ziet geen reden om de wijze van communiceren te veranderen of hiervoor excuses aan te bieden. Aan klager verzoekt de GKB om ook op een heldere manier te communiceren. De brief van 15 maart 2016 wordt door de GKB als onprettig, met een dreigende toon ervaren en worden er zaken genoemd die niet relevant zijn voor de casus. De opmerkingen over de verdragingsrente en kredietvergoeding zijn opgevat als een bezwaar tegen deze kosten en niet als klacht. Bij betalingsachterstanden is klager hier schriftelijk op gewezen dat verdragingsrente bij nalatigheid in rekening zou worden gebracht. Dit is dan ook naar de mening van de GKB terecht in rekening gebracht. Voor wat de kredietvergoeding betreft verwijst de

GKB naar de kredietovereenkomst. Tevens is de kredietvergoeding rechtmatig in rekening gebracht. De klachten van klager worden dan ook ongegrond geacht.

### **Horen van klager op 30 augustus 2016.**

De voorzitter heet klager welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitief rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter geeft aan dat de inhoud van de kredietovereenkomst uit 2011 niet ter discussie staat en dat daar ook geen vragen over gesteld zullen worden. De voorzitter stelt vast dat het aflossingsschema een duidelijk overzicht is en aangeeft wat per maand betaald moet worden. Wat is dan de reden waarom er niet altijd het juiste maandbedrag is betaald.

Klager antwoordt dat er niet echt een reden aan ten grondslag ligt. Het is een foutje. Bij de automatische overschrijving is een ander bedrag ingevuld maar dit is niet opzettelijk gebeurd. Klager is er achteraf achter gekomen. Het is dus niet bewust gebeurd.

De voorzitter constateert dat tot en met 2014 er diverse vertragingen in de betalingen hebben gezeten. In 2015 is het vlekkeloos gelopen. Hoe verklaart klager de stroefheid voor die tijd.

Klager heeft hiervoor geen verklaring. Hij is een kleine zelfstandige, heeft 6 kinderen en 15 kleinkinderen en heeft dus een hectisch leven. De betaling ging automatisch dus vertrouwde klager erop dat het goed ging. Pas achteraf gezien liepen de betalingen niet goed. Klager had geen enkele kwaad in de zin, want dat zit gewoon niet in hem. Er kwam een herinnering en op basis daarvan heeft klager uitleg gegeven aan de GKB over wanneer hij het maandbedrag betaald. Ondanks dat bleven de herinneringen komen. Klager heeft nog gebeld maar men bleef stevast de harde koers varen en bleef de GKB herinneringen sturen. Een paar keer is niet voldaan omdat er onvoldoende saldo op zijn bankrekening stond. Er kwamen dreigbrieven dat de vordering uit handen zou worden gesteld. Hierop heeft klager gevraagd of dit zo op deze manier moest. Daarna was er weer sprake van een maand achterstand vanwege onvoldoende saldo. De herinneringen en aanmaningen zijn ervaren als agressief en daarvoor zijn geen excuses aangeboden.

De voorzitter stelt vast dat het maandbedrag automatisch wordt overgemaakt. Hoe kan het dan dat zoals uit bijlage 4 blijkt dat de bedragen veranderen.

Klager heeft geen enkel idee hoe dat kan en heeft zichzelf ook dezelfde vraag gesteld. Het is opgegeven als automatische afschrijving en daarbij is gekeken naar de vorige afschrijving.

De voorzitter geeft aan dat als een ander bedrag wordt overgemaakt dit voor eigen risico komt.

Klager is het hier mee eens maar vindt wel dat dit op een royale manier aangepakt had kunnen worden. Er is gewoon niet goed gelet op het bedrag.

Mevrouw Mellink merkt op dat de klacht gaat over de wijze waarop met klager is gecommuniceerd maar stelt vast dat ook de brieven van hem soms een agressieve toonzetting hebben. Wanneer is dat gebeurd.

Klager antwoordt dat hij nog enkele mails heeft uit 2013 en dat vanaf die tijd de toon van communiceren is veranderd. Klager overhandigt de mails aan de commissie. De taal van het overdragen aan een incassobureau en het neerzetten als een regelmatige wanbetaler heeft hiervoor gezorgd.

Mevrouw Mellink constateert dat klager in 2012 al geïrriteerd was.

Klager geeft aan dat dit inderdaad het geval is en de irritatie was over iets simpels en die situatie is blijven bestaan.

De voorzitter stelt vast dat met ingang van 1 januari 2013 de wet is herzien. Klager stelt dat de kredietovereenkomst niet voldoet aan de eisen. Heeft klager dan contact opgenomen met de GKB om de overeenkomst open te breken en zo nee waarom niet?

Klager antwoordt dat contact opnemen met de GKB inderdaad wel beter was geweest. De Wet Financiële Toezicht is aangescherpt. Klager is werkzaam in de verzekeringssector. Zo heeft klager 10 jaar gewerkt op het belastingkantoor, daarna Apeldoorn en vervolgens in de verzekeringswereld. Het kantoor waar klager heeft gewerkt werd verkocht en daarna is hij zijn eigen kleine onderneming begonnen. Om aan de wettelijke eisen te voldoen die aan de financiële sector worden gesteld heeft klager in 2011 en 2012 een cursus gevolgd. De cursus was scherp maar heeft klager wel gehaald. De cursus zette hem op het been. Als een verzekering wordt afgesloten dan wordt de arbeid en tijd in rekening gebracht. Dit geldt voor de gehele financiële sector. De kosten moeten reëel zijn en verantwoord kunnen worden. Het kan niet zo zijn dat het maar in andere termen wordt gegoooid. Als klager op de vingers wordt getikt dan geldt dat ook voor de GKB. De insteek, er is een overeenkomst getekend en daar moet aan worden gehouden is wel erg simpel. Klager is van mening dat de wet de bepalende factor is en daarom moet ook de GKB aan de wet voldoen. Met ingang van 1 januari 2013 moet de GKB zich dus ook kunnen verantwoorden. De rente moet herleidbaar zijn tot de werkelijke kosten.

De voorzitter vraagt of de koninklijk weg ook niet was geweest dat klager zelf had aangeklopt bij de GKB.

Klager antwoordt bevestigend. Echter klager heeft een heel druk leven, gezellig maar wel druk. Hij heeft er dan ook niet bij stilgestaan. In de confrontatie met de GKB komt alle frustratie naar boven. Na het inloggen op de website bleek volgens klager dat er teveel is geïnd. Er is door hem gevraagd om een overzicht om zo de GKB de gelegenheid te geven om openheid van zaken te geven. Daar wordt wel op gereageerd en dat was ook een moment waarop de GKB zelf onderzoek had kunnen doen en het aflossingsbedrag kunnen aanpassen conform de wet.

De voorzitter vraagt of en zo ja wanneer in 2013 klager de mail heeft gestuurd over de wijzigingen in de wet en dat de kredietovereenkomst niet voldoet aan de eisen.

Klager geeft aan dat hij niet meer in bezit is van deze mail.

Mevrouw Mellink vraagt of klager zelf onderzoek en de berekening heeft gedaan.

Klager antwoordt dat hij een globale berekening heeft gemaakt op basis van informatie gevonden op het internet.

De voorzitter geeft nogmaals aan dat de commissie alleen een oordeel geeft of de GKB goed heeft gehandeld in de beantwoording van de brieven vanaf 22 januari 2016 en niet over de hoogte van de aflossing of het openbreken van het contract. Dit is iets wat klager dient voor te leggen aan de kantonrechter. In de brief van 29 februari 2016 worden de termen bezwaar en beroep gebruikt echter dit is in dit geval niet mogelijk, maar moet meegenomen worden in de beoordeling van de klacht over hoe de contacten zijn geweest en hoe dit door de GKB is opgepakt.

Klager geeft aan dat hij vanaf het begin heeft aangegeven dat het een klacht betrof en daar is de GKB zijdelings op ingegaan.

De voorzitter vraagt of klager is gehoord.

Klager antwoordt ontkennend. Het reageren door klager was zowel telefonisch als schriftelijk op sommige momenten te heftig. Indien klager echter officieel was uitgenodigd voor een gesprek dan was hij zeker gekomen. In 2012 heeft klager wel aangegeven niet gehoord te willen worden, echter dat was toen. Hij betreurt het dat het zo is gelopen en achteraf bekijk je de zaken toch altijd anders. De verzekeringswereld is zeker geen vetpot. Bij de laatste waarschuwing heeft hij dan ook zeker tot 10 moeten tellen.

Mevrouw Mellink constateert dat uit de correspondentie blijkt dat dit niet altijd is gelukt bij klager.

Klager geeft aan dat dit mede het gevolg is geweest van het maar blijven doorgaan van de GKB.

De voorzitter vraagt hoe het nu staat met de aflossing.

Klager heeft geen zicht op de laatste stand van zaken. Er is nu sprake van een incasso maar daar heeft hij ook niets meer van gehoord.

De voorzitter stelt vast dat er nog een vordering van € 2204,44 open staat.

Klager geeft aan dat hij hier niet richting het incassobureau op heeft gereageerd maar richting de GKB zelf door een aangetekende brief naar de heer Tingen te sturen.

Klager merkt op dat zijn grootste ergernis zit in de manier waarop gereageerd wordt door de GKB als een betaling niet op tijd is terwijl hij zich van geen kwaad bewust is. Klager schetst de ervaring van zijn broer die in zijn werk bezwaarschriften afhandelde en waarbij 'werd afgerekend' op het aantal afgewerkte dossiers. Indien de GKB op dezelfde wijze werkt dan is het logisch dat het bezwaar van hem is afgewezen. Door de groepsdruk gaat de kwaliteit naar beneden.

De voorzitter dankt klager voor zijn bijdrage. Op korte termijn zal hij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop hij kan reageren.

### **Horen van mevrouw K. Knol, mevrouw Westland en de heer J. Tingen van de GKB op 30 augustus 2016.**

De voorzitter heet mevrouw Knol, mevrouw Westland en de heer Tingen welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitief rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter merkt op dat in het klachtreglement van de GKB enkele onjuistheden staan zoals bijvoorbeeld dat binnen twee maanden een klacht ingediend moet zijn.

Mevrouw Knol geeft aan dat volgens haar deze informatie zelf afkomstig is van de commissie.

De voorzitter geeft aan dat dit hem bevreemdt, de commissie is hiervan niet op de hoogte, en hij vraagt of deze lijn landelijk door alle GKB's wordt aangehouden.

Mevrouw Knol geeft aan dat dit niet landelijk is. De heer Tingen vult aan dat natuurlijk het klachtreglement wel landelijk is afgestemd.

De voorzitter vraagt of de adviescommissie van de GKB klager heeft gehoord en zo nee wat daar de reden van is.

Mevrouw Knol antwoordt dat vanwege het feit dat de klacht kennelijk ongegrond is afgezien kan worden van het horen en dat gelet op het verleden ook afgezien is van het horen van klager. Wel is klager toen telefonisch gehoord.

Mevrouw Mellink merkt op dat volgens klager het telefonisch horen heeft gespeeld in 2013 en dat is een paar jaar terug. Nu is er sprake van een andere nieuwe klacht en in dat kader is er niet telefonisch gehoord.

Mevrouw Knol geeft aan dat de wet de keuze biedt indien er sprake is van kennelijk ongegrond.

Mevrouw Mellink geeft aan dat het horen ook met zich mee kan brengen dat men tot elkaar komt waardoor men wel op "speaking terms" blijft.

De voorzitter geeft aan dat klager heeft aangegeven dat indien hij bij deze klacht was uitgenodigd om de klacht te bespreken hij wel was gekomen.

De heer Tingen reageert door aan te geven dat in zijn algemeenheid wel altijd wordt gehoord. Door omstandigheden is door de GKB een zodanige inschatting gemaakt dat een klachtgesprek niet van waarde zou zijn. In dit geval is misschien deze conclusie te snel geweest.

De voorzitter geeft aan dat klager in de brief van 29 februari 2016 spreekt van beroep aantekenen. Daar is niets mee gedaan door de GKB. Als overheidsorgaan heb je een plicht om indien nodig een

verduidelijking te vragen van wat iemand nu precies bedoeld, zeker nu in dit geval beroep aantekenen niet mogelijk is.

Mevrouw Mellink vraagt waarom dat niet door de GKB is gebeurd.

Mevrouw Knol antwoordt dat via de brieven uitleg is gegeven over de vervolgstappen. Klager kwam dan weer met een reactie en daarop is weer schriftelijk gereageerd door de GKB.

De voorzitter constateert dat op de brief van 3 maart 2016 geen reactie is gegeven door de GKB en dan ontvangt klager op 11 maart 2016 een brief van het incassobureau. Klager is van mening dat gereageerd had moeten worden op zijn bezwaar/klacht.

Mevrouw Knol merkt op dat in juni 2013 ook een klacht is ingediend. Naar aanleiding daarvan is veel e-mail contact geweest en zijn er ook diverse brieven over en weer verstuurd.

Mevrouw Mellink stelt vast dat er veel is gebeurd en is gezegd maar zijn er bijna geen echte acties zijn ondernomen door de GKB. Incasso's zijn bijvoorbeeld niet doorgezet.

De heer Tingen geeft aan dat het probleem zit in het feit dat het hier gaat om een kredietportefeuille. Dat is een bijzondere portefeuille en het is dan ook vaak beter om mee te bewegen dan hard op het incasseren te gaan zitten. Dat is een ongeschreven gedragscode binnen de wereld van de GKB. Dat kan tot gevolg hebben dat in sommige dossiers teveel wordt meebewogen en in andere weer te weinig en te vroeg wordt overgegaan tot het neerleggen van de vordering bij een incassobureau.

Mevrouw Mellink vraagt waarom dan in dit geval op het moment dat de klacht nog in behandeling was wel is overgegaan tot het neerleggen van de vordering bij het incassobureau.

Mevrouw Knol antwoordt dat het proces van 2013 daaraan ten grondslag heeft gelegen. De GKB is echter wel altijd bij hetzelfde standpunt gebleven en was er naar hun mening sprake van een herhaling van zetten.

De heer Tingen vult aan dat dit ook wel past in het beleid van de GKB. In dit geval loopt het traject van de invordering door het incassobureau en de klachtafhandeling samen. Dit heeft onder andere te maken met de voorgeschiedenis en het feit dat bij de debiteurenadministratie het geduld op was.

De voorzitter stelt vast dat door de GKB geen antwoord wordt gegeven op hetgeen door klager wordt aangedragen over de nieuwe wetgeving. Derhalve komt dit telkens terug. De GKB had minstens een uitleg kunnen geven over wat de gevolgen waren voor klager.

Mevrouw Mellink constateert dat de uitleg van de GKB in de brief van 12 februari 2016 geen uitleg is over wat de gevolgen van de nieuwe wet zijn voor klager.

De voorzitter vindt dat slechts een uitleg wordt gegeven over hoe het bedrag is opgebouwd.

Mevrouw Knol antwoordt dat deze informatie ook al bekend was op het moment dat de kredietovereenkomst is afgesloten en dat ook vaker met klager is gecommuniceerd.

De voorzitter vraagt of de invoering van de nieuwe wet ook gevolgen heeft gehad voor overeenkomsten met de GKB.

Mevrouw Knol antwoordt dat afsluitkosten niet spelen bij kredietovereenkomsten met de GKB en alleen administratiekosten in rekening worden gebracht. In dit geval kan het ook zo zijn dat alleen de rente in rekening is gebracht. Hoe het bedrag exact is opgebouwd wordt echter nog even uitgezocht en via de mail aan de commissie gecommuniceerd.

Op 1 september 2016 wordt de reactie van de GKB door de commissie ontvangen. Deze is als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

De voorzitter vraagt hoe groot de verdragingsrente is.

Mevrouw Knol antwoordt dat dit afhankelijk is van de hoogte van de lening op dat moment. Het staat in de algemene voorwaarden en kan dan ook variabel zijn. Bij het afsluiten van een dergelijke kredietovereenkomst had dit beter uitgelegd moeten worden.

De voorzitter vraagt waarop de incassokosten zijn gebaseerd. Deze staan namelijk niet in het contract. Mevrouw Mellink constateert dat de incassokosten ook nog eens verschillen ten opzichte van het bedrag dat in de brief van 13 januari 2014 van de GKB wordt genoemd.



Mevrouw Knol antwoordt dat deze altijd in rekening worden gebracht op het moment dat een vordering wordt overgedragen aan een incassobureau en dat de GKB daar geen invloed op heeft. De daadwerkelijke overdracht van de vordering heeft pas in 2016 plaatsgevonden en derhalve is het bedrag van de incassokosten ook lager.

De voorzitter geeft aan dat de Nationale Ombudsman in 2013 een rapport heeft uitgebracht over hoe overheidsinstanties verstandig moeten invorderen, te weten het rapport "In het krijt bij de overheid". Daarin zijn normen opgenomen waaraan ook de commissie deze casus zal gaan beoordelen. Is de GKB op de hoogte van deze normen en worden deze ook door de GKB toegepast?

Mevrouw Knol antwoordt dat natuurlijk de behoorlijkheidsnormen altijd in acht worden genomen door de GKB.

De heer Tingen vult aan dat de GKB een andere positie heeft in de 'incassowereld' omdat incasso een privaatrechtelijke grondslag heeft. Echter zullen bestuursrechtelijke normen zijn doorvertaald naar de gedragscode die is opgesteld en die gehanteerd wordt door de GKB. De aanbevelingen van de Nationale Ombudsman zullen echter niet 1 op 1 zijn doorvertaald. Indien dat wel zou moeten dan ligt daar voor de GKB een opdracht.

De voorzitter merkt op dat in principe iemand zelf verantwoordelijk is voor de contacten met de GKB maar dat dit niet altijd goed lukt en het dan goed is om richtlijnen hiervoor te hebben die vanuit de GKB gevolgd kunnen worden.

Mevrouw Mellink vraagt naar de stand van zaken inzake de vordering op klager.

Mevrouw Knol antwoordt dat het bedrag nog open staat en dat het via het incassobureau loopt.

De heer Tingen geeft aan dat de debiteurenadministratie bemenst wordt door 1 medewerker die wegens ziekte al enige tijd afwezig is.

De voorzitter vraagt of de invordering stilgelegd kan worden tot in ieder geval de klachtbehandeling door de commissie is afgerond. De voorzitter geeft aan dit fatsoenlijk te vinden.

De heer Tingen geeft aan hierover te willen nadenken. Het is een redelijk verzoek echter is er ook een andere kant. Gezien de voorgeschiedenis is de pijngrens namelijk wel bereikt. Het terughalen van de incassoprocedure is ook kostbaar en de kosten hiervan moeten dan door de GKB zelf worden betaald.

De voorzitter dankt mevrouw Knol, mevrouw Westland en de heer Tingen voor hun bijdrage. Op korte termijn zullen zij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop zij kunnen reageren.

## **REACTIE OP DE BEVINDINGEN**

Op 6 oktober 2016 is het conceptrapport naar klager en de GKB gestuurd. Eventuele opmerkingen op dit rapport konden tot uiterlijk 24 oktober 2016 schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de commissie.

Klager heeft per brief, die door de commissie op 19 oktober 2016 is ontvangen, gereageerd. De brief is als bijlage toegevoegd aan het rapport. De GKB heeft niet gereageerd op het concept-rapport.

De commissie heeft de brief van klager op 26 oktober 2016 naar de GKB gestuurd met het verzoek om de eventuele reactie hierop uiterlijk 3 november 2016 aan de commissie te zenden. De GKB heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

## **OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE**

### ***Ontvankelijkheid***

De commissie stelt als eerste vast dat klager reeds een klacht heeft ingediend bij het bestuursorgaan en dat de interne klachtprocedure is afgerond. Ten tweede stelt de commissie vast dat de klacht van klager het feit betreft dat hij van mening is dat de GKB ten onrechte kosten en rente in rekening heeft gebracht en geen inhoudelijke reactie is gegeven op de door hem gestelde gronden. Volgens klager kent de GKB zijn eigen klachtprocedure amper en is deze derhalve niet goed toepast. De wijze van communiceren van de GKB heeft klager als bedreigend ervaren. De commissie is van oordeel dat zij niet bevoegd is ten aanzien van de hoogte van de aflossing of het openbreken van het contract. Dit is iets wat klager dient voor te leggen aan de kantonrechter. Voor het overige is de commissie wel bevoegd om de klacht van 21 juli 2016 van klager te behandelen, nu er ook overigens geen beletselen zijn op grond van de wet (art. 9:22 Algemene wet bestuursrecht (Awb)).

## **OOORDEEL**

De commissie heeft kennisgenomen van het dossier en betrokkenen gehoord. Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot het volgende oordeel.

### ***Doorlopen van de interne klachtprocedure***

De commissie merkt als eerste op dat in het klachtreglement van de GKB ten onrechte staat dat na afdoening van de klacht door de GKB, klager binnen twee maanden een klacht moet indienen bij de Ombudscommissie. Dit is niet juist. Als wettelijke regel geldt dat een klacht niet later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd, wordt ingediend (artikel 9:24 Awb). Daar kan door de commissie echter indien noodzakelijk van worden afgeweken.

Vervolgens stelt de commissie vast dat klager op 22 januari 2016 een brief aan de GKB heeft gestuurd. Hierin maakt klager melding dat hij zich afgezet voelt door de GKB en hij zijn ongenoegen uitsprekt over de naar zijn mening zeer dreigend taalgebruik wanneer hij 1x een maand oversloeg met betalen. De GKB heeft naar de mening van de commissie de brief van 22 januari 2016 ten onrechte niet aangemerkt als klacht. Naar het oordeel van de commissie zijn de opmerkingen van klager over het uitspreken van zijn ongenoegen en dreigend taalgebruik voldoende om de brief als klacht aan te merken. Het is namelijk niet noodzakelijk om in de brief het woord klacht te gebruiken. Van een bestuursorgaan mag verwacht worden, vergelijkbaar met de bezwaarprocedure, dat het uit de brief kan beoordelen wat iemand bedoeld en welke procedure daarvoor gevolgd dient te worden. Een bestuursorgaan mag er niet van uitgaan dat elke burger op de hoogte is van de te volgen procedures ten aanzien van contact met de overheid. Daarnaast had het in ieder geval op de weg gelegen van de GKB om te verifiëren bij klager of hij de brief van 22 januari 2016 heeft bedoeld als klacht of niet. Nu dit is nagelaten heeft de behandeling van de klacht van klager onnodig vertraging opgelopen.

Daarnaast stelt de commissie vast dat ten onrechte klager niet is gehoord. Uit de onderliggende stukken blijkt dat alleen een dossieronderzoek heeft plaatsgevonden. Ter zitting is aangegeven dat afgezien is van horen omdat naar de mening van de GKB sprake was van een kennelijk ongegronde klacht en klager in een eerdere klachtprocedure heeft aangegeven niet te willen worden gehoord. Artikel 9:10, lid 2 sub a van de Awb bepaalt inderdaad dat afgezien kan worden indien er sprake is van een kennelijk

ongegrunde klacht. De wetgever heeft met dit artikel echter een beperkte toepassing beoogd. Horen moet in een klachtprocedure het uitgangspunt zijn. Een klacht is kennelijk ongegrond wanneer uit het klaagschrift aanstonds blijkt dat de klachten van de klager ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. De commissie is van mening dat hiervan in onderhavig geval geen sprake is. De commissie oordeelt dan ook dat ten onrechte is afgezien van het horen. Klager heeft ter zitting ook aangegeven dat indien hij een uitnodiging had ontvangen voor een hoorgesprek hij hierop was ingegaan. Het had in ieder geval op de weg van de GKB gelegen om te controleren of klager gehoord wilde worden of niet.

Als laatste ten aanzien van de interne klachtprocedure stelt de commissie vast dat artikel 10 van het klachtreglement niet is opgevolgd. Het genoemde advies van artikel 10 klachtreglement GKB is niet opgesteld laat staan dat een rapport van bevindingen en eventuele aanbevelingen is opgemaakt en aan de directeur van de GKB is gezonden. Ook ten aanzien van dit deel van de klachtprocedure is de klacht gegrond.

#### *Niet inhoudelijk reageren op de punten ten aanzien van de wet- en regelgeving*

Klager stelt dat de GKB niet inhoudelijk is ingegaan op de punten die door hem zijn aangevoerd ten aanzien van de wet- en regelgeving. De commissie constateert dat in de brief van 12 februari 2016 door de GKB alleen is aangegeven hoe het bedrag is opgebouwd wat klager op grond van de overeenkomst per maand moest betalen. Er is geen uitleg gegeven of de nieuwe wet- en regelgeving ook consequenties had voor klager. De commissie oordeelt dat de klacht ten aanzien van dit punt dan ook gegrond is.

#### *Wijze communiceren door de GKB*

Klager is van mening dat de wijze waarop met hem is gecommuniceerd indien er sprake was van een te late betaling onfatsoenlijk is en er sprake was van dreigend taalgebruik. Als wettelijke regel geldt dat een klacht niet later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd, wordt ingediend (artikel 9:24 Awb). De commissie kan daar van af wijken en zal dat in dit geval ook doen. Op 30 maart 2011 zijn klager en de GKB een kredietovereenkomst aangegaan. In de periode september 2011 tot mei 2014 zijn er diverse contacten geweest over de betalingen die niet conform de kredietovereenkomst zijn gedaan. Het dossier bevat geen stukken die betrekking hebben op betalingen tussen mei 2016 en januari 2016. In de brief van klager die de commissie op 19 oktober 2016 heeft ontvangen is echter een mail van 14 juli 2015 opgenomen. Hiermee staat vast dat tussen mei 2014 en januari 2016 er in ieder geval sprake was van één betalingsachterstand. In maart 2016 is uiteindelijk de vordering uit handen gegeven. Derhalve zal de commissie toch een oordeel geven over de wijze waarop door de GKB is gecommuniceerd met klager ook al betreft het een periode die langer dan een jaar geleden is.

Voor de commissie staat vast dat klager meerdere keren niet conform de kredietovereenkomst het maandbedrag heeft betaald. Het ging dan om het niet overmaken van het juiste bedrag en het later betalen dan de vastgelegde datum. De commissie vindt dat de GKB klager hierover altijd op correcte wijze heeft geïnformeerd. De opmerking dat bij niet tijdige betaling de vordering uit handen wordt gegeven is slechts het meedelen van de volgende stap in het proces. De commissie kan dit echter niet als dreigend taalgebruik aanmerken. De commissie constateert dat in de periode zelfs de datum waarop de betaling moest plaatsvinden is aangepast. Dit wijst erop, ook al is dat niet zo ervaren door klager, dat door de GKB meegedacht is om herhaling van een betalingsachterstand te voorkomen. De commissie stelt zelfs vast dat ondanks dat klager er meerdere malen op is geweest pas in maart 2016 de vordering daadwerkelijk heeft uitbesteed. Dat klager de mededeling van het uit handen stellen van de vordering als dreigend en vervelend heeft ervaren rechtvaardigt niet de opvatting dat er sprake is van onfatsoenlijk communiceren. Klager is zelf verantwoordelijk voor het goed nakomen van de kredietovereenkomst voor wat betreft zijn eigen deel. Het tijdig betalen van het juiste bedrag maakt daar zeker onderdeel van uit. Dit deel van de klacht is dan ook ongegrond.

#### *Incassokosten*

Op 13 januari 2014 is aan klager een brief gezonden waarin hij door de GKB in gebreke wordt gesteld en wordt de gehele lening opgeëist. Voor de laatste maal wordt gevraagd om het openstaande bedrag binnen 14 dagen te voldoen. Indien de betaling na 14 dagen niet is ontvangen wordt een bedrag van

€ 900,41 aan incassokosten exclusief BTW in rekening gebracht. De commissie stelt dat op grond van de kredietovereenkomst de GKB niet gerechtigd is om zelf incassokosten in rekening te brengen. In de kredietovereenkomst wordt namelijk hiervan geen melding gemaakt. De GKB is dan ook niet gerechtigd deze toch in te vorderen zonder rechterlijke vonnis.

#### *Vordering uitbesteden*

De commissie vindt dat in het geval van uitblijvende betaling het in handen stellen van de vordering bij een deurwaarder op zichzelf is gerechtvaardigd. Wel wil de commissie daarbij wijzen op de spelregels zoals deze door de Nationale Ombudsman in zijn rapport "In het krijt bij de overheid zijn geformuleerd en deze van harte aanbevelen. Ter zitting is gebleken dat de GKB niet bekend is met dit rapport maar bereid is om hier naar te kijken.

#### **CONCLUSIE**

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat de GKB de brief van 22 januari 2016 onterecht niet als klacht heeft aangemerkt, niet geheel volgens het eigen klachtreglement heeft gehandeld, onvoldoende is ingegaan op de opmerkingen van klager ten aanzien van de wet- en regelgeving maar in de communicatie niet onfatsoenlijk heeft gehandeld.

#### **AANBEVELINGEN (op grond van artikel 9:27 Awb)**

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies doet de commissie u de volgende aanbevelingen:

- Zorgen voor bewustwording binnen de organisatie dat klachtbrieven ook worden herkend als zodanig ondanks dat dit door de burger niet specifiek wordt benoemd.
- Pas het klachtreglement en de afdoeningsbrief aan op de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend bij de ombudscommissie.
- Wijk niet af van het uitgangspunt van "horen", tenzij de klager aangeeft niet te willen worden gehoord.
- Stel altijd een schriftelijk advies op conform artikel 10 van het klachtreglement GKB.
- Communiceer alsnog naar klager over het punt of de wet- en regelgeving ook consequenties voor hem had.
- Houdt rekening met de spelregels van het rapport "In het krijt bij de overheid" bij het uitbesteden van toekomstige vorderingen.

Aldus opgemaakt op 22 november 2016  
Namens de Gemeentelijke Ombudscommissie,



,de heer M.A.C. Van Egdom, de voorzitter



,mevrouw E.H. Mellink, de secretaris

## Bijlage



Hallo,

Dinsdag 30 augustus 2016 heeft de hoorzitting plaatsgevonden. We hebben afgesproken dat de GKB via e-mail uitleg zou geven over de opbouw van het krediet en de in rekening gebrachte kredietvergoeding van klager. Hierbij stuur ik onze reactie.

In onze brief van 12 februari 2016 aan klager leggen wij uit dat we alleen een kredietvergoeding in rekening brengen en dat deze vergoeding bestaat uit rente, risico-opslag en administratiekosten. Middels deze e-mail hoop ik duidelijkheid te geven in de totstandkoming van het aflosbedrag.

Het netto krediet bedraagt op 31-03-2011 € 22.912,00. Het bijbehorende (jaar)rentepercentage bedraagt 7,6%. De in de kredietovereenkomst overeengekomen kredietvergoeding bestaat enkel uit rente (7,6%). De term rente, risico-opslag en administratiekosten is een oude term die we niet meer hadden moeten gebruiken in de brief van 12 februari 2016.

De overeenkomst en bijbehorende algemene voorwaarden zijn opgesteld door onze branchevereniging NVVK en in overeenstemming met de wet.

Mochten er nog vragen zijn dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,  
Kristianne Knol  
Coördinator klachten en geschillen  
Telefoon: 0592 395 155  
Mobiel: -  
E-mail: [Kristianne.Knol@degkb.nl](mailto:Kristianne.Knol@degkb.nl)  
Gemeentelijke Kredietbank (GKB)  
Postbus 426  
9400 AK Assen  
T 0592 366 099  
[www.degkb.nl](http://www.degkb.nl)

**Vanwege de zomerperiode wijzigen een aantal spreekuurtijden op locatie. Kijk bij Locatiebezoek per gemeente (onder Contact) of dit voor uw gemeente geldt.**