



Rapport

Rapport over

een onderzoek naar de wijze waarop het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) met het verzoek tot overname van de inning is omgegaan.

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de wijze van overname van de inning en de klacht over klachtbehandeling gegrond. Over de klacht over het verstrekken van geheime informatie aan de ex-partner geeft de Nationale ombudsman geen oordeel

Rapportnummer: 2015/013

Datum: 20 januari 2015

Wat is er gebeurd en hoe kijken verzoeker en het LBIO hier tegenaan?

Verzoeker en zijn ex-partner waren bezig om van elkaar te scheiden. Op 12 juli 2012 was in een voorlopige-voorzieningenprocedure door de rechter de kinderalimentatie op € 195 per kind, totaal op € 390 bepaald.

Op 18 februari 2013 heeft het LBIO verzoeker aangeschreven omdat het van zijn ex-partner het verzoek had ontvangen de inning van de kinderalimentatie over te nemen. In het jaar ervoor had het LBIO ook een verzoek tot overname van de inning ontvangen. Het LBIO heeft die overname eind 2012 onder voorbehoud beëindigd omdat er geen achterstand meer zou bestaan, gebaseerd op afschriften van internetbankieren die verzoeker het LBIO had toegestuurd.

In de brief van 18 februari 2013 laat het LBIO verzoeker weten dat zijn ex-partner bezwaar heeft gemaakt tegen het sluiten van het dossier in december 2012 omdat er volgens haar ten onrechte een bedrag van € 390 was opgevoerd in de administratie. De achterstand op dat moment bedroeg volgens het LBIO € 403,28.

Daarna zijn er (in 2013) veel berichten over en weer tussen verzoeker en het LBIO verstuurd. Voor een uitgebreider overzicht en de inhoud van de contacten tussen verzoeker en het LBIO en - voor zover relevant - zijn ex-partner en het LBIO verwijst de Nationale ombudsman naar het Correspondentieoverzicht in de Bijlage.

Verzoeker heeft in maart 2013 meerdere keren per e-mail contact gezocht met het LBIO, maar hij ontving geen reactie. Verschillende van deze e-mails, onder andere die van 24 maart, sloot hij af met een passage als 'ik verzoek u vriendelijk doch dringend mij binnen 48 uur een reactie te geven, bij voorkeur per e-mail. Mocht ik binnen deze periode geen reactie van u hebben ontvangen, ga ik er van uit dat de kwestie is afgesloten en leg ik uw schrijven ter zijde.'

Verzoeker stelt dat hij op 8 april 2013 het LBIO een brief heeft gestuurd.

In die brief geeft verzoeker aan dat hij nog steeds in afwachting is van een reactie van het LBIO op zijn e-mails in reactie op de brief van 18 februari. Tevens geeft hij aan dat hij een achterstand bestrijdt, de plicht tot indexering volgens hem en zijn advocaat niet bestaat en waarom en dat het niet hem maar zijn ex-partner te verwijten is dat het zo lang duurt voor er een definitieve uitspraak van de rechter komt inzake de echtscheiding. Hij gaat ervanuit dat de toelichting bij het verschil in berekening voldoende is en de zaak is afgesloten, als hij binnen twee weken geen reactie ontvangt.

Het LBIO stelt dat het geen brief van verzoeker heeft ontvangen op of omstreeks 8 april 2013. Verzoeker vindt dat vreemd, want de brief zat wel in de kopie van het dossier dat hij eerder van het LBIO heeft ontvangen en ook in eerdere correspondentie met hem heeft het LBIO aangegeven de brief wél te hebben ontvangen. Zo heeft het LBIO hem hierover op 27 juni 2013 laten weten dat deze brief als klacht aangemerkt zal worden.

Het LBIO benadrukt dat het nooit aan verzoeker de ontvangst van een brief van 8 april heeft bevestigd, totdat verzoeker de tekst van de brief op 4 juli 2013 mailde aan het LBIO.

Verzoeker vindt dat de onduidelijkheid over deze brief, maar ook het niet reageren op andere reacties van verzoeker, zijn zaak geen goed heeft gedaan en hem onnodige schade heeft toegebracht. Omdat de brief van 8 april 2013 eerst niet is behandeld en later als klacht is opgepakt zonder dat op dat moment zijn inhoudelijke argumenten ten aanzien van de achterstand zijn behandeld, is er nodeloos tijd verloren gegaan, aldus verzoeker.

Het LBIO stelt dat het verzoeker op 5 juni 2013 een brief heeft verstuurd. In de brief geeft het LBIO aan dat er nog steeds een achterstand bestaat en dat hij nog steeds niet het juiste bedrag overmaakt. Naar de eerdere e-mails en brief van verzoeker wordt niet verwezen. Het LBIO geeft verder aan dat hij alsnog een periode van tien dagen krijgt om de achterstand te voldoen, het LBIO daarover binnen twee weken dient te informeren en dat het LBIO het incassooverzoek zal afwijzen als hij heeft aangetoond te hebben betaald. Mocht het LBIO geen betaalbewijzen ontvangen, dan wordt de inning overgenomen. Verzoeker stelt dat hij de brief niet heeft ontvangen. Hij denkt ook dat deze brief niet op dat moment naar hem is verstuurd, deze zat namelijk niet in de kopie van het LBIO-dossier dat hij heeft opgevraagd.

Op 20 juni 2013 informeert het LBIO verzoeker dat het de inning heeft overgenomen. Verzoeker is van mening dat de inning onterecht is overgenomen, want de aanmaning van 5 juni 2013 heeft hij niet ontvangen en op zijn eerdere reacties waarom er in zijn ogen geen achterstand heeft bestaan, is niet gereageerd.

Op 24 juni 2013 reageert verzoeker per e-mail op de overname. Hij geeft het LBIO een opsomming van de data wanneer hij heeft gereageerd op berichten van het LBIO maar waar hij vervolgens geen reactie op kreeg. Hij verwijst onder meer naar de beschikking van de rechtbank van 6 juni 2013 (zie het Correspondentieoverzicht in de Bijlage bij dit rapport) en hij verzoekt het LBIO ook om een schadevergoeding.

Op 25 juni 2013 reageert het LBIO op zijn e-mail van de dag ervoor en laat het hem weten dat het hem op 5 juni 2013 een aanmaning heeft verstuurd, waar hij niet op heeft gereageerd. Ook gaat het LBIO in op de inwerkingtreding van de beschikking van 6 juni 2013.

Op 26 juni 2013 heeft verzoeker bij de rechter een verzoek ingediend tot wijziging van de voorlopige voorzieningen die nog geldend waren omdat de echtscheidingsbeschikking op dat moment nog niet definitief en daarmee geldend was geworden.

In juli 2013 ontstond er na meerdere e-mails en telefonische contacten tussen verzoeker en het LBIO over en weer uiteindelijk duidelijkheid voor beide partijen, maar toen was de inning al overgenomen en tevens loonbeslag gelegd waardoor ook de werkgever van verzoeker op de hoogte was gesteld van deze situatie. In de e-mailwisseling wordt ook

over en weer gesproken over de brief van 8 april 2013. Na een eerdere opmerking op 1 juli 2013 dat die brief bij het LBIO in bezit is, vraagt het LBIO tussen 1 en 4 juli 2013 een kopie op. Toen voor verzoeker duidelijk was geworden waarom hij de ontstane achterstand moest betalen, heeft hij deze voldaan en is de inning door het LBIO en het loonbeslag meteen, op 18 juli 2013, beëindigd.

Verzoeker is van mening dat er ten tijde van de overname van de inning geen achterstand bestond en dat dit ook uit stukken in het dossier blijkt. Hij snapt dan ook niet hoe het kan dat het LBIO een staatje met een opgebouwde achterstand opstelt en kan meesturen naar de Nationale ombudsman.

Verzoeker is het er niet mee eens dat het LBIO stelt dat het de inning terecht heeft overgenomen. Verder is hij van mening: 'Mocht ook de Nationale ombudsman vinden dat dit wel terecht is geweest, dan is het zeker niet aan mij verwijtbaar. Door de onduidelijke communicatie vanuit het LBIO, wat in de brief van 10 december 2012 zelf heeft aangegeven dat er geen achterstand was, en het gebrek aan reacties op mijn brief, e-mails en pogingen telefonisch contact te krijgen nadat het LBIO mij op 18 februari 2013 heeft aangeschreven, heeft beantwoording van de vragen vanuit het LBIO vertraging opgelopen. Wanneer het LBIO duidelijker en sneller was geweest in de communicatie, überhaupt had gereageerd, was het niet zo hoog opgelopen en was alles veel sneller en efficiënter afgehandeld.' Dit vindt verzoeker het LBIO te verwijten.

Het LBIO is van mening dat er geen sprake is van onterecht betaalde indexering. Het verwijst daarbij naar artikel 1:402a BW waarin staat dat de uitkeringen voor levensonderhoud geïndexeerd worden. In het artikel staat:

"De bij rechterlijke uitspraak of bij overeenkomst vastgestelde bedragen voor levensonderhoud worden jaarlijks van rechtswege gewijzigd met een door Onze Minister van Justitie vast te stellen percentage, dat, behoudens het bepaalde in het derde en vierde lid, overeenkomt met het procentuele verschil tussen het indexcijfer der lonen per 30 september van enig jaar en het overeenkomstige indexcijfer in het afgelopen jaar."

Het LBIO heeft verzoeker hierop gewezen met het informatieblad dat als bijlage aan de brief van 18 februari 2013 was toegevoegd.

Verzoeker vindt het niet meer dan redelijk wanneer het LBIO een brief naar zijn (inmiddels voormalige) werkgever zou sturen om zijn goede naam te zuiveren. Door nalatigheid van het LBIO is er loonbeslag gelegd. De situatie is geëscaleerd. Hij heeft alle gevraagde informatie aan het LBIO verstrekt, maar het LBIO heeft deze niet behandeld of erop gereageerd. Tevens meent het LBIO dat het een brief heeft gestuurd die geen onderdeel uitmaakt van het dossier (de brief van 5 juni 2013). Als gevolg van de fouten van het LBIO is verzoeker in systemen terecht gekomen waar hij niet in thuis hoort. Verzoeker is van mening dat hij recht heeft op zijn privacy en hij verwacht dat het LBIO na afloop van alles al zijn gegevens uit de systemen verwijdert.

Het LBIO is van mening dat er geen sprake is geweest van onterecht loonbeslag en om die reden is de werkgever er ook niet expliciet op gewezen dat het loonbeslag onterecht is geweest, maar dat de inning uit coulance is stopgezet omdat verzoeker nadat de inning was overgenomen de achterstand binnen zeer korte tijd volledig had voldaan.

In de (interne) klachtafhandelingsbrief van 6 november 2013 heeft het LBIO daarover gezegd: 'Het LBIO zal geen excuses maken richting uw werkgever. Het LBIO heeft niet ten onrechte loonbeslag gelegd.'

Naast de hierboven beschreven klachten die voortvloeien uit de onduidelijkheid over de al dan niet bestaande plicht tot indexerings- en de daaruit voortvloeiende onduidelijkheid over het al dan niet bestaan van een achterstand, speelden er voor verzoeker ook nog twee andere zaken.

Verzoeker stelt dat het LBIO geheime informatie over hem aan zijn ex-partner heeft doorgespeeld. Nadat zij bij het LBIO een klacht heeft ingediend, heeft zij een kopie van het LBIO-dossier ontvangen. Hierin heeft ook informatie gezeten met -voor haar- geheime informatie over verzoeker. Volgens verzoeker is dit gebleken tijdens meerdere rechtszaken waarin er door haar is geciteerd uit het LBIO-dossier. Het gaat dan om onder andere zijn adres, bankgegevens, loonspecificaties van de werkgever, een kopie van de beslaglegging. Verzoeker had het LBIO van tevoren laten weten welke documenten er niet bij haar terecht mochten komen door dit door middel van nummering op de documenten toe te lichten.

Het LBIO weet niet waar verzoeker op doelt, het LBIO is van mening dat het geen geheime informatie aan haar heeft doorgegeven. Het LBIO heeft contact opgenomen met verzoeker nadat het van zijn ex-partner het verzoek om een kopie van het dossier had ontvangen. Per e-mail is er over en weer contact geweest, onder andere over de stukken die zijn ex-partner wel of niet mocht inzien. Uiteindelijk heeft het LBIO verzoeker op 11 oktober 2013 laten weten dat het zijn ex-partner alleen een kopie heeft toegestuurd van de correspondentie tussen haar en het LBIO.

De Nationale ombudsman heeft daarop nog eens uitdrukkelijk gevraagd aan verzoeker waarom hij denkt dat het LBIO privégegevens over hem aan zijn ex-partner heeft verstrekt.

Verzoeker antwoordde dat het LBIO naar aanleiding van een verzoek van de ex-partner hem om toestemming heeft gevraagd om het dossier te verstrekken aan haar. Hij heeft daarvoor geen toestemming gegeven, anders dan dat het gaat om de stukken welke van of voor haar bestemd zijn. Verzoeker schrijft de Nationale ombudsman dat het LBIO toch een geheel kopie dossier, of meer dan waarvoor toestemming is verleend, aan de ex heeft verstrekt. In ieder geval andere stukken dan alleen stukken die geadresseerd waren aan of afkomstig van haar. Dit blijkt volgens verzoeker o.a. uit de stukken die door haar advocaat naar de rechtbank zijn gezonden voor de afwikkeling van de echtscheiding, maar ook in een latere procedure die gevoerd wordt door de nieuwe advocaat van zijn ex. In beide gevallen gaat het om een kopie van het loonbeslag van

8 juli 2013 (met bijlagen, waaronder loonstrook, NAW-gegevens, salarisgegevens en vermelding van zijn bankrekeningnummer), een kopie van verzoekers gegevens uit het GBA, kopieën van de door verzoeker naar het LBIO ingezonden bankafschriften waaruit de betaling van de alimentatie blijkt enzovoorts.

Verzoeker heeft ook een klacht over de klachtafhandeling door het LBIO. Hij is van mening dat het LBIO niet al zijn klachten heeft behandeld. Hij doelt op de klachten over de bejegening door twee medewerkers van het LBIO, bijvoorbeeld over de medewerkster die de zaak behandelde. Deze klacht heeft hij ingediend op 1 november 2012 en op 20 november 2012 heeft hij een rappel per e-mail verstuurd. Daarnaast doelt hij op zijn klachten over het onvolledig zijn van het LBIO-dossier, de wijze waarop er met zijn brief van 8 april 2013 is omgegaan, zijn klacht over machtsmisbruik door het LBIO en zijn klacht over het (niet) willen verwijderen van het LBIO-dossier. De klacht over het machtsmisbruik is wel aan de orde geweest toen hij zijn klacht mondeling heeft toegelicht, maar in de schriftelijke klachtafhandeling is er geen uitspraak over gedaan

Het LBIO is van mening dat het alle klachten van verzoeker heeft behandeld en deze of gegrond of ongegrond heeft verklaard.

Verzoeker heeft in zijn klachten bij het LBIO ook verzocht om een schadevergoeding. Op 3 oktober 2013 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden in verband met ingediende klachten door verzoeker en op 6 november 2013 heeft het LBIO schriftelijk op zijn klachten gereageerd. Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding laat het LBIO hem weten: 'U verwacht van het LBIO een schadevergoeding te ontvangen. Het LBIO ziet niet in waarom het u een schadevergoeding zou moeten verstrekken. U hebt geen schade geleden. U hebt ongemak ondervonden van de procedure bij het LBIO, maar dat op zich is geen reden u een schadevergoeding toe te kennen. Wanneer u de alimentatie correct had voldaan, was er geen sprake geweest van een inning via het LBIO. Het ongemak is in die zin ook aan uzelf te wijten.'

Na de klachtbehandeling bij het LBIO heeft verzoeker zich met zijn klachten tot de Nationale ombudsman gewend. Na een intakegesprek op het bureau van de Nationale ombudsman heeft de Nationale ombudsman besloten een schriftelijk onderzoek te starten.

De klacht waarop dit onderzoek is gebaseerd

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het LBIO heeft gehandeld ten aanzien van het verzoek tot overname van de inning door zijn ex-echtgenote. De kern van de klachten is dat het LBIO onzorgvuldig heeft gehandeld bij het besluit de inning over te nemen en het daarna gelegde loonbeslag. Tevens klaagt verzoeker erover dat het LBIO onzorgvuldig, met name onvolledig, is geweest in de afhandeling van zijn klacht.

In de klachtafhandeling heeft de Nationale ombudsman het LBIO gevraagd om naast een reactie op de geformuleerde klacht, met name in te gaan op de volgende punten die verzoeker ter onderbouwing van zijn klacht heeft aangegeven.

Het LBIO is (niet) ingegaan op de argumenten dat er geen achterstand bestond en het loonbeslag dus onterecht was. De klacht richt zich er met name op hoe het LBIO is omgegaan met zijn brief van 8 april 2013.

Het LBIO heeft, nadat was gebleken dat er onterecht loonbeslag was gelegd, dit niet expliciet aan zijn werkgever laten weten zodat hij gerehabiliteerd werd en het LBIO vordert niet de door hem onterecht betaalde indexering terug bij zijn ex-echtgenote dan wel betaalt dit niet vanuit eigen middelen terug.

Tijdens de hele inningsprocedure is er (tot dan toe) voor de ex-partner geheime informatie over verzoeker, zoals zijn geheim adres, toch via het LBIO bij haar terecht gekomen.

Het oordeel van de Nationale ombudsman over de klachten

De wijze waarop het LBIO heeft gehandeld ten aanzien van het verzoek tot overname van de inning

Deze klacht wordt beoordeeld aan de hand van de vraag of het LBIO de-escalierend heeft gehandeld. Het vereiste van de-escalatie houdt in dat de overheid escalatie probeert te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Aanvankelijk heeft het LBIO verzoeker in december 2012 -onder voorbehoud- laten weten dat er geen achterstand in de alimentatie meer bestond. Daarna heeft verzoeker ruim twee maanden niets van het LBIO of zijn ex over een achterstand vernomen. Met de brief van 18 februari 2013 heeft het LBIO aangegeven dat er toch nog een achterstand bestond en dat deze opliep.

Daarna is er naar het oordeel van de Nationale ombudsman onnodig escalatie ontstaan tussen verzoeker en het LBIO. Vragen van verzoeker werden niet adequaat opgepakt en beantwoord door het LBIO, dat leidde tot nieuwe problemen en uiteindelijk tot een inning via loonbeslag. De Nationale ombudsman ziet dat met name gebeuren in de volgende fases van de contacten tussen verzoeker en het LBIO.

Vanaf het moment dat verzoeker de brief van 18 februari had ontvangen, ontstond er onduidelijkheid voor verzoeker die alleen maar groter werd. Diverse e-mails van hem werden niet beantwoord, zelfs niet na herhaaldelijk verzoek van zijn kant en de opmerking van verzoeker in zijn e-mail van 24 maart dat hij bij het niet ontvangen van een reactie van het LBIO ervan uitging dat de zaak afgesloten zou zijn. Daarnaast zijn er over en weer twee (belangrijke) brieven opgesteld waarvan onduidelijk is of die zijn verstuurd en ontvangen en op welk moment.

Verzoeker heeft eind juni 2013 in enkele e-mails aan het LBIO melding gemaakt van een brief van hem aan het LBIO gedateerd 8 april 2013. Anders dan verzoeker leest de Nationale ombudsman in een e-mail van het LBIO van 27 juni 2013 niet een bevestiging dat het die brief heeft ontvangen. Anderzijds heeft het LBIO verzoeker kennelijk niet eerder dan op 1 (of 2 of 3) juli 2013 bericht dat in het dossier geen brief zit gedateerd op of rond 8 april 2013. Het LBIO heeft toen om een kopie van de brief verzocht.

Uit de correspondentie van verzoeker gericht aan het LBIO had het LBIO moeten opmaken dat verzoeker vragen had en dat in de loop van de tijd zijn irritatie ook toenam. Zo heeft verzoeker op een gegeven moment verzocht om schadevergoeding en aangegeven dat hij klachten had. Ook heeft hij aangegeven dat er niet adequaat op zijn klachten werd gereageerd. Vooral in de beginperiode (februari tot en met juni 2013) is er door het LBIO niet adequaat gereageerd op berichten van verzoeker. Uit de communicatie tussen beide partijen op 4 en 15 juli 2013 blijkt dat op het moment dat er wel contact is, meteen duidelijk wordt waar de schoen wringt: er bestaat een verschil van mening of er nu wel of niet geïndexeerd moet worden én er blijkt in december 2012 een rekenfout gemaakt te zijn. Bij adequaat reageren van de kant van het LBIO, hadden deze problemen al in februari boven tafel kunnen komen. Nadat alle onduidelijkheden waren opgelost, heeft het LBIO verzoeker in de gelegenheid gesteld om alsnog de achterstand te voldoen en heeft daarna het loonbeslag beëindigd. In die zin heeft het LBIO zich op dat moment voldoende ingespannen om te herstellen wat eerder is misgegaan. Maar als het eerder duidelijkheid had verschaft, was loonbeslag mogelijk niet nodig geweest en was de (voormalig) werkgever van verzoeker hier niet in betrokken geraakt. In die zin vindt de Nationale ombudsman het niet behoorlijk dat het LBIO naar de werkgever niet een toelichting heeft gestuurd waarom het het loonbeslag had opgeheven.

Of de wettelijke indexering ook geldt voor alimentatie die in een voorlopige voorzieningenprocedure is vastgelegd, zal de Nationale ombudsman niet beoordelen. Het probleem lijkt in deze situatie met name te zijn dat verzoeker de plicht daartoe betwist en dat het LBIO daar niet meteen op heeft gereageerd. Het LBIO heeft verzoeker over de plicht tot betalen van de indexering bericht in de brief van 18 februari 2013, verzoeker heeft dat meteen weersproken.

Gezien de argumenten die verzoeker daartoe heeft aangedragen én gezien het feit dat hij ook in de brief van 8 april heeft aangegeven dat zijn advocaat die mening was toegedaan, had hij van het LBIO een meer inhoudelijke reactie mogen verwachten op de vraag waarom de indexering ook van toepassing is bij voorlopige voorzieningen. Dit had zo nodig in een mondeling gesprek kunnen gebeuren. In elk geval had het LBIO hem meer mee moeten nemen in de uitleg van de beslissing hieromtrent. Van het LBIO mag worden verwacht dat het dit uitlegt en niet alleen verwijst naar de wet. Als er dan nog discussie of onduidelijkheid bestond, had het LBIO verzoeker naar de rechter kunnen verwijzen terwijl het door ging met de inning.

Zoals in eerdere rapporten door de Nationale ombudsman is geoordeeld: bij onenigheid over de uitleg van rechterlijke beschikkingen moet het LBIO partijen terugverwijzen naar

de rechter en een beslissing nemen om wel of niet intussen de inning over te nemen. Omdat partijen in het voorjaar en de zomer van 2013 in procedures waren verwickeld, had het voor de hand gelegen om verzoeker voor de vraag of er al dan niet sprake was van indexering naar de rechter te verwijzen op het moment dat hij het niet eens blijft met de argumenten van het LBIO.

Met het niet reageren op berichten van verzoeker en het niet verstrekken van uitleg heeft het LBIO niet de-escalerend gehandeld. De gedraging is niet behoorlijk.

De klachtbehandeling

De klacht van verzoeker ten aanzien van de wijze waarop het LBIO zijn klachten heeft behandeld, wordt beoordeeld aan de hand van de vraag of de organisatie en administratie de dienstverlening van het LBIO aan de burger ten goede is gekomen. Dit vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid secuur werkt en slordigheden vermijdt.

Ten aanzien van de klachtbehandeling heeft het LBIO verzoeker op 27 juni 2013 en 1 juli 2013 laten weten dat zijn klachten in behandeling zijn genomen. Dit betrof het niet reageren op zijn eerdere berichten aan het LBIO. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klachtbehandeling erg lang heeft geduurd, omdat er pas begin juli wordt gestart met klachtbehandeling van berichten die in maart zijn binnengekomen. Daarnaast was dat de eerste reactie die verzoeker op die berichten kreeg, terwijl er in die berichten door hem ook inhoudelijke punten werden aangedragen die van belang waren bij de overname van de inning.

Uit de bevindingen blijkt dat het LBIO niet is ingegaan op alle klachten die verzoeker heeft aangedragen. Zo is er niet ingegaan op de klachten die hij had over de twee medewerkers van het LBIO. Of dit wel is gebeurd tijdens de hoorzitting is voor de Nationale ombudsman niet te beoordelen. Feit is dat deze punten in de afhandelingsbrief niet zijn genoemd. Het LBIO heeft daarmee niet laten zien dat het echt naar verzoeker heeft geluisterd. Dit is niet secuur geweest.

Met het niet (snel) behandelen van zijn klachten heeft het LBIO niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van goede organisatie. De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het terechtkomen van geheime informatie bij zijn ex-partner

Weliswaar heeft verzoeker aangegeven welke stukken met privégegevens van hem door de advocaten van zijn ex in procedures zijn gebruikt, maar het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft niet uitgewezen of en welke geheime informatie het LBIO aan de ex-partner verstrekt zou hebben. Zo is denkbaar dat informatie via de deurwaarder bij de ex is terechtgekomen. Uit het dossier blijkt dat het LBIO aan verzoeker heeft laten weten dat het de ex-partner alleen kopieën van de correspondentie tussen haar en het LBIO heeft verstrekt. Voor het overige heeft het onderzoek geen

aanknopingspunten opgeleverd dat er geheime informatie over verzoeker door slordigheid bij het LBIO bij zijn ex-partner terecht is gekomen. De Nationale ombudsman kan daarom over deze klacht geen oordeel geven.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om een aanbeveling te doen. In de interne klachtbehandeling heeft het LBIO de klacht gegrond verklaard dat niet op alle berichten van verzoeker is gereageerd. Gezien de hele gang van zaken had daar naar de mening van de Nationale ombudsman een vervolgactie uit voort moeten komen. De stelling van het LBIO dat als verzoeker de alimentatie, inclusief de indexering, had voldaan er geen sprake was geweest van inning door het LBIO, ontslaat het LBIO er niet van om te zorgen voor duidelijkheid wanneer mensen betwisten dat er een achterstand bestaat. Het LBIO heeft zelf een aandeel gehad in het laten bestaan van onduidelijkheid over (het oplopen van) de achterstand. Het LBIO heeft verzoeker pas op een later moment echte duidelijkheid verstrekt waaruit deze was opgebouwd en heeft nagelaten om meteen duidelijkheid te verstrekken toen bleek dat er een discussie bestond over de verplichting te indexeren of niet.

Conclusie

De klacht over de wijze waarop het LBIO heeft gehandeld ten aanzien van het verzoek tot overname van de inning is gegrond, wegens schending van het vereiste van de-escalatie.

De klacht over de wijze waarop het LBIO de klachten van verzoeker heeft behandeld is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede organisatie.

Ten aanzien van de klacht over het terechtkomen van geheime informatie bij de ex-partner komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat geen oordeel kan worden gegeven.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het LBIO in overweging om na te denken over een gebaar richting verzoeker voor de hinder die verzoeker heeft ondervonden.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

Correspondentieoverzicht

Tussen 11 maart en 6 november 2013 is er, kort samengevat, in 2013 de volgende correspondentie tussen verzoeker en het LBIO geweest:¹

- 11 maart reageert verzoeker per e-mail op de brief van het LBIO, hij vraagt het LBIO de procedure aan te houden omdat er een mediationpoging loopt en er tijdens dat traject geen nieuwe procedures mogen worden gestart. Tevens geeft hij aan dat de inhoud van de brief van het LBIO niet klopt.
- 14 maart belt het LBIO met zijn ex-partner. Ook is er vooraf overleg gevoerd tussen de zaakbehandelend medewerkster en een kwaliteitsadviseur van het LBIO: de inning wordt niet voortgezet in verband met de mediation;
- 24 maart mailt verzoeker het LBIO met de vraag om een reactie op zijn e-mail van 11 maart. Hij geeft daarin aan dat als hij binnen 48 uur geen reactie ontvangt hij ervan uitgaat dat 'de kwestie is afgesloten';
- 27 maart mailt verzoeker het LBIO. In de e-mail geeft hij aan dat hij constateert dat 'de kwestie is afgesloten' en hij verzoekt zijn gegevens uit het bestand te verwijderen;
- 28 maart ontvangt het LBIO een klacht van de ex-partner, althans zij vraagt wat er met haar klacht van 18 december 2012 is gebeurd;
- 8 april is er door verzoeker een brief naar het LBIO verstuurd. Van deze brief is het onduidelijk of en zo ja wanneer deze door het LBIO is ontvangen. In de brief heeft verzoeker uiteengezet dat er op dat moment geen achterstand bestaat. Deze is niet aanwezig op de chronologische plek in de kopie van het LBIO-dossier dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen.
- 5 juni heeft het LBIO verzoeker een brief gestuurd. Verzoeker geeft aan dat hij deze brief nooit heeft ontvangen. In die brief heeft het LBIO verzoeker laten weten dat er een achterstand bestaat die hij niet heeft voldaan. Over deze brief bestaat onduidelijkheid of het LBIO deze brief daadwerkelijk heeft verstuurd. Bij het door verzoeker opvragen van het dossier zat er geen afschrift van die brief in het dossier. Van deze brief zat wel een kopie in het LBIO-dossier dat de Nationale ombudsman van het LBIO heeft ontvangen maar zonder de bijlage waarin de achterstand is weergegeven;
- 6 juni heeft de rechtbank de beschikking afgegeven in de procedure rondom de echtscheiding. Hierin is onder meer bepaald dat:

'Bepaalt dat de man, met ingang van de dag waarop de beschikking van echtscheiding zal zijn ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand en tot 1 januari 2014, voor de verzorging en opvoeding van (...) voornoemd aan de vrouw, die de minderjarige verzorgt en opvoedt, zal betalen een bedrag van € 16

¹ Deze informatie is gebaseerd op de kopie die de Nationale ombudsman van het LBIO-dossier heeft ontvangen en voor zover relevant voor de klachten:

per maand, telkens bij vooruitbetaling te voldoen, en verklaart de bepaling van deze bijdrage uitvoerbaar bij voorraad;

Bepaalt dat de man, met ingang van 1 januari 2014, voor de verzorging en opvoeding van (...) voornoemd aan de vrouw, die de minderjarige verzorgt en opvoedt, zal betalen een bedrag van € 47 per maand, te vermeerderen met de wettelijke indexering per die datum, telkens bij vooruitbetaling te voldoen, en verklaart de bepaling van deze bijdrage uitvoerbaar bij voorraad;'

- 20 juni neemt het LBIO de inning over. In de brief daarover schrijft het LBIO onder meer:
'op grond van de rechterlijke beslissing van 12 juli 2012 bent u thans een bedrag van € 396,64 per maand verschuldigd. Daarbij wordt u op grond van de wet een opslag in rekening gebracht van € 58,50 per maand. Uw lopende maandelijkse verplichting bedraagt dus € 455,14. Over de periode van 12 juli 2012 tot en met 30 juni 2013 berekenen wij een achterstand in uw betalingen van € 616,84 aan alimentatie plus € 92,53 aan opslag, is in totaal € 709,37;'
- Eveneens op 20 juni wordt de werkgever van verzoeker in kennis gesteld van het loonbeslag;
- 24 juni stuurt verzoeker het LBIO een e-mail in reactie op het overnamebericht. Hij laat weten dat hij op eerdere berichten van het LBIO hieromtrent heeft gereageerd en stukken heeft toegestuurd, maar dat het LBIO daar niet op heeft gereageerd. Hij verwijst naar de beschikking van de rechter van 6 juni en hij vraagt tevens om een schadevergoeding voor alles wat het LBIO heeft veroorzaakt door het niet reageren op zijn eerdere e-mails en brieven;
- 25 juni ontvangt hij daarop een reactie per e-mail. Er wordt verwezen naar een brief van het LBIO van 5 juni waarmee hem een aanmaning is verstuurd. In de e-mail van 25 juni wordt ook een toelichting gegeven op de achterstand. Het LBIO laat verzoeker weten de beschikking van 6 juni te hebben ontvangen, maar dat deze pas in werking treedt nadat de echtscheiding is ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand en dat tot dat moment de voorlopige voorzieningen hun rechtskracht behouden. Daarop volgt een e-mailwisseling waarin ook geen duidelijkheid ontstaat over het bestaan en de hoogte van de achterstand. Verzoeker geeft aan dat hij van mening is dat er geen achterstand is en waarom, maar het LBIO gaat daar niet op in;
- 26 juni dient verzoeker bij de rechtbank een verzoek in tot wijziging van de voorlopige voorzieningen en verzoekt onder meer dat gedurende de duur van het geschil het dictum van de beschikking van 6 juni wordt overgenomen. In het verzoek wordt aangegeven dat de echtscheidingsbeschikking nog niet is ingeschreven omdat zijn ex-partner daaraan haar medewerking weigert;
- 26 juni stuurt hij een e-mail naar het LBIO. Hij geeft daarin onder meer aan dat hij zijn brief van 8 april heeft afgesloten met:

'wanneer ik binnen twee (2) weken na dagtekening van deze brief geen reactie van u heb ontvangen, ga ik er van uit dat bovenstaande toelichting ruim voldoende is en dat hiermee de zaak definitief is afgesloten. Aansluitend verzoek ik u om mijn gegevens volledig bij u te verwijderen.'

Na zijn brief heeft hij van het LBIO noch van zijn ex-partner iets vernomen over de vermeende niet-betaalde alimentatie. Pas op 20 juni verneemt hij weer iets van het LBIO. Tot aan de uitspraak in de bodemprocedure (zitting op 18 april en uitspraak op 6 juni) heeft hij alles betaald;

- 27 juni reageert verzoeker op de e-mail van het LBIO. Hij schrijft daarin onder andere dat hij uit de e-mail van 25 juni opmaakt dat het LBIO zijn e-mails van 11, 24 en 27 maart en zijn brief van 8 april heeft ontvangen. Verder geeft hij aan de brief van 5 juni niet ontvangen te hebben en betwist hij dat er nog een achterstand is;
- 27 juni ontvangt hij een e-mail van het LBIO waarin het LBIO hem laat weten zijn e-mail van 24 juni als klacht in behandeling te gaan nemen;
- 1 juli vraagt verzoeker per e-mail het LBIO om met een inhoudelijke reactie te komen op zijn e-mails van 11, 24 en 27 maart en de brief van 8 april;
- 1 juli krijgt verzoeker daarop per e-mail een reactie waarin staat dat de door hem aangehaalde punten als klacht in behandeling zijn genomen;
- 1 juli reageert verzoeker daar op per e-mail, hij verzoekt om hangende de klachtenprocedure en de zitting bij de rechtbank inzake de herziening van de voorlopige voorziening verdere invordering op te schorten aangezien er zwaarwegende factoren zijn die opschorting rechtvaardigen. Verzoeker is van mening dat het aan zijn ex te wijten is dat er nog steeds geen oplossing is en daarnaast heeft hij gewoon betaald;
- 1 juli krijgt hij nogmaals een e-mail. Hierin geeft het LBIO hem aan dat zijn klacht geen opschortende werking heeft. Verder geeft het LBIO aan dat het niet zelfstandig kan beslissen de inning op te schorten in afwachting van de wijziging van de voorlopige voorzieningen en zijn ex-echtgenote wenst dat de inning wordt voortgezet. Tevens dringt het LBIO er bij verzoeker op aan dat hij met betaalbewijzen aantoont dat er geen achterstand bestaat en dat het LBIO bereid is om de overname terug te draaien en het loonbeslag ongedaan te maken indien hij aantoont het bedrag alsnog te hebben betaald. De verschuldigdheid van de achterstand van € 1013,48 staat voor het LBIO vast. Het LBIO benadrukt dat hij nog 5 dagen de tijd krijgt om aan te tonen dat er geen achterstand is;
- 1 juli reageert verzoeker per e-mail. Hij verwijst naar zijn brief van 8 april voor de juistheid van de betalingen. Tevens geeft hij aan dat het voor hem onmogelijk is om gegevens aan te leveren nu het LBIO heeft aangegeven dat het de gegevens die hij al heeft aangeleverd in de klachtenprocedure gaat behandelen, later dan de door hen gestelde invorderingsperiode. Dat is tevens de reden waarom verzoeker om opschorting vraagt, om een oplossing te vinden voor de ontstane impasse. Hij verzoekt het LBIO om aan te geven wat er niet klopt in zijn berekeningen en toelichtingen. Dan zou volgens verzoeker uitstel niet meer nodig

zijn. Voor het overige is hij van mening dat het LBIO alle benodigde stukken heeft;

- Op 4 juli stuurt verzoeker het LBIO de tekst toe van de brief van 8 april nadat het LBIO hem heeft laten weten die brief niet ontvangen te hebben. Hij geeft daarbij aan dat het hem bevreemdt dat het LBIO pas op dat moment heeft aangegeven die brief niet ontvangen te hebben, terwijl hij al in veel e-mails het bestaan van die brief heeft genoemd. In die e-mail kondigt verzoeker ook aan dat er op 16 juli een zitting zal zijn in verband met de herziening van de voorlopige voorziening. Tevens geeft verzoeker aan dat hij tot 1 juni alle alimentatie heeft voldaan;
- Op 4 juli stuurt het LBIO hem per e-mail een ontvangstbevestiging van zijn e-mail en de brief van 8 april. Het LBIO gaat in de e-mail inhoudelijk in op de stelling van verzoeker uit zijn brief van 8 april dat er geen plicht tot wettelijke indexering van de alimentatie zou bestaan. Deze bestaat er volgens het LBIO wel, ter hoogte van € 6,64 per maand, omdat er van rechtswege geïndexeerd moet worden en dit niet expliciet in een beschikking hoeft te worden opgenomen. Het LBIO stelt op dat moment de totale achterstand vast op € 193,64. Het biedt verzoeker de gelegenheid deze alsnog te voldoen waarna het loonbeslag zal worden opgeheven;
- Op 4 juli checkt verzoeker per e-mail of hij het goed begrijpt dat als hij de achterstand voldoet dat dan het loonbeslag wordt opgeheven;
- Op 5 juli stuurt het LBIO verzoeker een e-mail waarin staat dat als hij die maandag erop (dat is op 8 juli; aanvulling Nationale ombudsman) geen bewijzen van betaling heeft ontvangen het loonbeslag gehandhaafd blijft. De achterstand is hoger dan verzoeker aangeeft en het LBIO stuurt hem een overzicht mee van de specificatie van de vordering (niet aanwezig in de kopie van het LBIO dossier zoals verzonden aan de Nationale ombudsman);
- 5 juli probeert verzoeker telefonisch contact te krijgen met het LBIO. Dit lukt niet. Hij stuurt per e-mail een terugbelverzoek. Hij krijgt daar geen reactie op;
- 8 juli stuurt verzoeker nogmaals een belverzoek. Hierop krijgt hij geen reactie. 8 juli is de datum waarop zijn termijn verloopt waarbinnen hij alsnog kon betalen. In de e-mail geeft hij gemotiveerd aan waarom hij van mening is dat er geen achterstand is. Verzoeker gaat daarbij onder andere in op het al dan niet verplicht zijn tot het betalen van indexering. Hij voert daarbij onder andere aan (hij is van mening van niet) dat het om voorlopige voorzieningen ging, dus een tijdelijk karakter had, dat er niets over in de beschikking stond en dat er in de beschikking van 6 juni 2013 juist wel expliciet was benoemd dat hij vanaf 2014 moet gaan indexeren. Daarnaast hadden zijn ex-partner noch haar advocaat in de bodemprocedure aangedragen dat hij geen indexering had voldaan. In overleg met zijn advocaat heeft hij besloten om onder protest alle achterstanden te voldoen en heeft dat op 8 juli overgemaakt. Hij verzoekt het LBIO per direct het loonbeslag op te heffen en indien het LBIO dat niet wil doen om hem diezelfde dag een overzicht te sturen van de voorwaarden waaraan door verzoeker niet is voldaan. Tevens verzoekt hij om per direct een ontvangstbevestiging te ontvangen van zijn e-mail van 8 juli;

- 8 juli stuurt het LBIO verzoeker per post een afschrift van de kennisgeving loonbeslag zoals aan zijn werkgever is verzonden. Per brief van dezelfde datum wordt zijn ex-partner eveneens geïnformeerd daarover;
- 9 juli informeert de ex-partner het LBIO over de ontvangen betalingen.
- 10 juli informeert de ex-partner het LBIO nogmaals over de ontvangen betalingen omdat zij geen reactie op haar bericht van 9 juli heeft ontvangen;
- 10 juli verstuurt verzoeker nogmaals een e-mail met het verzoek om contact op te nemen;
- 15 juli probeert verzoeker nogmaals te bellen. Hij krijgt een kwaliteitsmedewerker aan de lijn. De oorzaak van alle onduidelijkheid wordt opgehelderd: het LBIO heeft in de brief van 10 december 2012 een berekeningsfout gemaakt, maar dit niet naar verzoeker toe gecommuniceerd. Wat bleek was dat er in december 2012 toch nog wel een achterstand had bestaan, het LBIO heeft dit ten onrechte niet aan verzoeker laten weten op het moment dat het hem op 18 februari weer had aangeschreven. Tijdens het telefoongesprek wordt dit duidelijk. Diezelfde dag krijgt hij van het LBIO een e-mail met uitleg en excuus. Het LBIO stelt hem, om uit de impasse te komen, voor de laatste keer in de gelegenheid om binnen vijf dagen aan te tonen dat de achterstand van € 770,64 is voldaan. Als dat is gebeurd zal het loonbeslag worden opgeheven;
- 17 juli informeert de ex-partner het LBIO dat zij en verzoeker tot een overeenstemming zijn gekomen en wat de nieuwe alimentatiebedragen zullen worden. Zij verzoekt het LBIO dit mee te nemen in de berekeningen.
- 17 juli vindt er e-mailcontact over en weer plaats tussen verzoeker en het LBIO. Daarin ontstaat er discussie of verzoeker nu wel of niet de brief van 18 februari heeft ontvangen, verzoeker laat weten dat hij de brief van 5 juni nooit heeft ontvangen, maar dat hij niet heeft beweerd de brief van 18 februari niet ontvangen te hebben, hij heeft daar namelijk ook op gereageerd maar daar heeft het LBIO weer niet op gereageerd. Tevens ontstaat er discussie over de brief van 8 april, heeft het LBIO die nu wel of niet op dat moment al ontvangen;
- 18 juli verzoekt het LBIO de werkgever van verzoeker om het loonbeslag te beëindigen;
- 14 augustus wordt verzoeker geïnformeerd over het verzoek van zijn ex-partner om inzage te krijgen in het LBIO-dossier. Hij wordt in de gelegenheid gesteld om binnen drie weken daarop te reageren, mocht hij daar bezwaar tegen hebben;
- 22 augustus laat verzoeker het LBIO per e-mail weten dat hij geen toestemming geeft voor het verstrekken van een kopie van het LBIO dossier. Hierna wordt er nog een aantal keren over en weer gemaïld in verband met de vraag welke stukken verzoeker niet aan zijn ex-partner wil laten verstrekken en waarom niet.
- 3 oktober vindt de hoorzitting plaats in verband met de klacht van verzoeker. Voorafgaand daaraan is er over en weer gemaïld om een datum te bepalen en te bepalen wie er vanuit het LBIO bij de hoorzitting aanwezig zouden zijn omdat verzoeker ook een klacht over een kwaliteitsmedewerker heeft. Ook is er e-mailcontact geweest in verband met het opvragen van het dossier door verzoeker voorafgaand aan de hoorzitting.

- 11 oktober informeert het LBIO verzoeker dat het heeft besloten om zijn ex-partner alleen een kopie van de correspondentie tussen haar en het LBIO te verstrekken.
- 6 november krijgt hij de uitspraak van het LBIO op zijn klachten. Hierin staat onder meer:

' Het LBIO kan het incasso overnemen als binnen 14 dagen na de eerste aanschrijving (de brief van 18 februari 2013) niet is aangetoond dat de volledige achterstand door de betalingsplichtige aan de ontvangstgerechtigde is voldaan. Zoals gesteld, had u niet aangetoond de volledige achterstand te hebben voldaan en diende mijn bureau de inning derhalve te verzorgen. Het LBIO heeft het incasso derhalve op terechte gronden overgenomen en beslag op uw inkomen gelegd. Om die reden acht ik uw klacht op dit punt ongegrond.

(...)

Met u ben ik van mening dat u niet altijd een reactie hebt gehad op e-mails en/of brieven die u naar het LBIO stuurde. Ik bied u hiervoor mijn welgemeende excuses aan. Ik acht uw klacht op dit punt gegrond.

(...)

Gegevens worden door het LBIO niet verwijderd. Het dossier blijft voornamelijk bestaan. In het 'Privacyreglement geautomatiseerde informatie invordering onderhoudsgelden LBIO' staat hieromtrent het volgende in artikel 9 lid 1:

Artikel 9. Verwijdering en vernietiging van geautomatiseerde gegevens

1. Verwijdering van opgenomen gegevens vindt plaats na het verstrijken van de bewaartermijn die geldt voor zodanige bescheiden dan wel indien geen termijn is vastgelegd, uiterlijk zes jaren na beëindiging van de bemoeienis.

Uw klacht op dit punt acht ik ongegrond.

(...)

U verwacht van het LBIO een schadevergoeding te ontvangen. Het LBIO ziet niet in waarom het u een schadevergoeding zou moeten verstrekken. U hebt geen schade geleden. U hebt ongemak ondervonden van de procedure bij het LBIO, maar dat op zich is geen reden u een schadevergoeding toe te kennen. Wanneer u de alimentatie correct had voldaan, was er geen sprake geweest van een inning via het LBIO. Het ongemak is in die zin ook aan uzelf te wijten.