

Rapport

Een kwestie van centen?

Een onderzoek naar een klacht over het handelen van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (hierna: het LBIO) bij het overnemen van de alimentatie-inning.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het LBIO gegrond.

Datum: 13 september 2017

Rapportnummer: 2017/101

ACHTERGROND

Op 18 januari 2016 verzocht de ex-partner van verzoeker het LBIO de alimentatie-inning over te nemen, omdat verzoeker over de maanden november 2015 en januari 2016 niet de gehele verschuldigde partneralimentatie zou hebben betaald. Het LBIO informeerde verzoeker hierover op 2 februari 2016 en stelde hem in de gelegenheid hierop te reageren. Verzoeker was van mening dat er geen achterstand was en voerde daarvoor verschillende argumenten aan. Er volgde een uitvoerige correspondentie tussen verzoeker en het LBIO.

Op 22 juli 2016 liet het LBIO verzoeker – na klachtbehandeling – weten dat het, ondanks de door hem aangevoerde argumenten, aannemelijk achtte dat er in de zes maanden voorafgaand aan het overnameverzoek was tekortgeschoten in de alimentatieverplichting. Daarmee was voldaan aan het criterium voor overname van de alimentatie-inning. Het LBIO nam de alimentatie-inning op 22 juli 2016 over, door loonbeslag te leggen.

Nadat de door het LBIO aannemelijk geachte alimentatie-achterstand was voldaan, en zes maanden alimentatie via het LBIO was betaald, eindigde de bemoeienis van het LBIO. Nadien bereikten verzoeker en zijn ex-partner overeenstemming over de door verzoeker verschuldigde alimentatie over 2015 en betaalde zijn ex-partner – na tussenkomst van een incassobureau – de door haar te veel ontvangen alimentatie aan verzoeker terug.

WAT IS DE KLACHT?

Het LBIO heeft aan verzoeker aangekondigd dat het zou gaan beoordelen of hij een betalingsachterstand partneralimentatie had, en het de alimentatie-inning derhalve zou overnemen. Verzoeker klaagt over de wijze waarop het LBIO vervolgens heeft gereageerd op de informatie die verzoeker verstrekke in reactie op die aankondiging.

De wijze waarop het LBIO reageerde op de informatie die verzoeker verstrekke, valt onder te verdelen in verschillende klachtonderdelen. Het gaat meer specifiek om de hoogte van de alimentatieplicht over het jaar 2015, het betalingspatroon, de procedure van klachtbehandeling, en het rechtstreeks mogen betalen van de betalingsachterstand aan de ex-partner.

Hierna zal per klachtonderdeel worden beschreven wat er precies is gebeurd en wat het oordeel van de Nationale ombudsman daarover is.

HOOGTE ALIMENTATIEPLICHT 2015

Wat is er gebeurd?

Om te bepalen of aannemelijk is dat sprake is van een betalingsachterstand, moet het LBIO eerst vaststellen hoe hoog de alimentatieplicht was. Het LBIO stelde zich op het standpunt dat de alimentatieplicht over 2015 € 2.068,73 per maand bedroeg. Het LBIO kwam op dat bedrag doordat het de in 2012 bepaalde alimentatieplicht van € 2.000,- per maand over januari 2013, 2014 en 2015 had geïndexeerd.¹

Verzoeker was het hier niet mee eens. Hij wees het LBIO op de beschikking van 9 december 2015, waarin de rechtbank als vaststaand feit had vermeld dat de geïndexeerde alimentatieplicht vanaf 1 januari 2015 € 2.034,14 per maand bedroeg. Ook de ex-partner was in haar verzoek aan het LBIO om de inning over te nemen, uitgegaan van dit door de rechtbank genoemde bedrag.

Het LBIO liet verzoeker weten de alimentatieplicht over 2015 volgens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad juist berekend te hebben. Ondanks dat verzoeker meermaals wees op de door de rechtbank genoemde alimentatieplicht over 2015, volhardde het LBIO in dit standpunt.

Naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman erkende het LBIO uiteindelijk dat het rekening had moeten houden met de in de beschikking van 9 december 2015 genoemde hoogte van de alimentatieplicht over 2015. Het LBIO bood verzoeker in de brief aan de Nationale ombudsman excuses aan voor het feit dat dit niet was gebeurd en stortte de reeds geïnde opslagkosten² aan hem terug. Verzoeker ontving hierover geen rechtstreeks bericht van het LBIO.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de reactie van het LBIO aan de behoorlijkheidsvereisten van luisteren naar de burger en goede motivering. De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit betekent dat indien een burger argumenten aanvoert tegen een voornemen van de overheid, de overheid daar voortvarend en op een voor de burger begrijpelijke manier op reageert.

¹ Op grond van artikel 1:402a van het Burgerlijk Wetboek wordt de alimentatieplicht iedere januari verhoogd met een door de minister van Veiligheid en Justitie vast te stellen percentage. Dit wordt het indexerende van alimentatie genoemd.

² Indien het LBIO de alimentatie-inning overneemt, mag het hiervoor kosten in rekening brengen. Dit worden opslagkosten genoemd. De opslagkosten bedragen 15% over de alimentatieachterstand met een minimum van € 19,00. Daarnaast wordt zo lang de alimentatie-inning is overgenomen over de lopende alimentatieplicht een opslag van 15% berekend, met eveneens een minimum van € 19,00 per maand.

De ex-partner van verzoeker had bij het verzoek om overname van de alimentatie-inning laten weten dat verzoeker over het jaar 2015 € 2.034,14 per maand aan alimentatie verschuldigd was. Dit kwam overeen met hetgeen de rechtbank in de beschikking van 9 december 2015 had vermeld. De Nationale ombudsman vindt het dan ook onbegrijpelijk dat het LBIO is afgeweken van die door de rechtbank als vaststaand feit vermelde alimentatieplicht; die ruimte heeft het LBIO niet.

Daar komt vervolgens nog eens bij dat verzoeker het LBIO meerdere keren heeft gewezen op het in de beschikking van 9 december 2015 genoemde bedrag. Dat bleek echter aan dovemans oren gericht. Pas nadat de Nationale ombudsman het LBIO op precies diezelfde beschikking wees, kwam het LBIO tot de conclusie dat het van de daarin genoemde alimentatieplicht had moeten uitgaan. De Nationale ombudsman kan niet anders dan constateren dat het LBIO verzoekers argument over de hoogte van de alimentatieplicht – en daarmee verzoeker – niet serieus heeft genomen.

Dit klachtonderdeel is gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van luisteren naar de burger en goede motivering.

BETALINGSPATROON

Wat is er gebeurd?

Nadat is vastgesteld hoe hoog de alimentatieplicht is, moet het LBIO bekijken hoeveel alimentatie er is betaald in de periode van zes maanden die het LBIO beoordeelt. Om dat goed te kunnen bepalen, moet het LBIO eerst vaststellen voor welke maand de gedane betalingen bedoeld waren. In deze zaak was daar discussie over.

De ex-partner van verzoeker stelde (onder andere) dat hij geen alimentatie had betaald over de maand november 2015. Verzoeker had in reactie daarop gesteld dat hij de alimentatie vanaf het ingaan van de alimentatieplicht altijd twee maanden vooruit had betaald. Volgens hem had hij dus eind september 2015 de alimentatie voor de maand november 2015 betaald. Eind oktober 2015 had verzoeker vervolgens niet de alimentatie voor december 2015 aan zijn ex-partner overgemaakt, maar een bedrag van € 0,01, met daarbij de omschrijving '*Omdat rechter beschikking maakt betaal ik nu even niet meer*'. Toen de beschikking van de rechtbank er eind november 2015 nog steeds niet was, maakte hij op 30 november 2015 een bedrag van € 2.034,14 over, met daarbij als omschrijving '*December 2015*'.

Om te onderbouwen dat verzoeker zijn alimentatie altijd twee maanden vooruit had betaald, stuurde hij bankafschriften en verwees hij naar de eerste alimentatiebetaling op 30 april 2013. Deze betaling, die geen omschrijving had, betrof volgens verzoeker de alimentatie over de maand **juni 2013**. Ter onderbouwing van het feit dat zijn alimentatieplicht in die maand was ingegaan, verwees hij naar de eerste rechterlijke beschikking, van 20 december 2012. Daarin stond dat de alimentatieplicht inging in de

maand waarin de woning met de daarop rustende hypotheek notarieel aan de ex-partner werd overgedragen.

Naar aanleiding van de uitleg van verzoeker nam het LBIO contact op met de ex-partner. Desgevraagd gaf zij aan dat verzoeker de alimentatie niet twee maanden, maar één maand vooruit betaalde. Volgens de ex-partner was de alimentatieplicht namelijk in **mei 2013** ingegaan.

In vervolg hierop vroeg het LBIO verzoeker om bewijsstukken te sturen van de notariële overdracht van de woning. Verzoeker stuurde in reactie daarop de notariële akte van overdracht, die op 15 mei 2013 gedateerd was.

Bij brief van 7 april 2016 liet het LBIO verzoeker weten van oordeel te zijn dat hij zijn alimentatie altijd één maand vooruit betaalde. Dat had het LBIO vastgesteld aan de hand van de omschrijving 'December 2015', bij de betaling van 30 november 2015. Omdat eerdere betalingen geen omschrijving hadden, gaven die geen aanleiding tot een ander oordeel. Het LBIO concludeerde dat nu verzoeker in oktober 2015 geen alimentatie had overgemaakt, aannemelijk was geworden dat hij geen alimentatie over de maand november 2015 had betaald.

Voor zover verzoeker stelde dat hij in 2013 een maand te vroeg was begonnen met het betalen van alimentatie, liet het LBIO weten dat het niet de taak van het LBIO is te besluiten of een vordering uit 2013 bestaat die verrekend mag worden. Bij brief van 20 mei 2016 lichtte het LBIO toe dat verzoeker een dergelijke vordering aan de rechter had moeten voorleggen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de reactie van het LBIO aan de behoorlijkheidsvereisten van luisteren naar de burger en goede motivering.³

Het LBIO vatte verzoekers argument over het te vroeg beginnen met betalen van de alimentatie in 2013 te beperkt op. Het LBIO stelde zich op het standpunt dat het niet de taak van het LBIO is om te besluiten of een vordering uit 2013 bestaat. Verzoeker stelde echter niet dat hij in 2013 een maand te veel alimentatie had betaald en hij daarom een vordering op zijn ex-partner had. Hij stelde dat uit de eerste betaling uit 2013 kon worden afgeleid dat hij de alimentatie altijd – dus ook in 2015 – twee maanden vooruit betaalde. Dat zou betekenen dat de betaling van 30 november 2015 buiten het reguliere betalingspatroon viel, en niet bepalend kon zijn voor het vaststellen van het betalingsritme. Verzoeker reageerde daarmee op het standpunt van het LBIO.

Het LBIO had naar aanleiding van verzoekers reactie een gemotiveerd standpunt moeten innemen over de vraag of hij aannemelijk had gemaakt dat hij de alimentatie twee

³ Zie voor een omschrijving van deze behoorlijkheidsvereisten p. 3 van dit rapport.

maanden vooruit betaalde. Het LBIO leek daar ook naar op weg, toen het verzoeker om de notariële akte vroeg, die duidelijkheid zou moeten kunnen geven over het moment waarop de alimentatieplicht was ingegaan.

Uit de notariële akte bleek dat de woning in mei 2013 notarieel was overgedragen. In het aan de beschikking van 20 december 2012 gehechte echtscheidingsconvenant, dat onderdeel uitmaakt van die beschikking, staat dat de alimentatieplicht inging in de maand *nadat* de woning was overgedragen. Dat zou betekenen dat de alimentatieplicht, zoals verzoeker stelde, in **juni 2013** inging.

In de beschikking zelf stond echter dat de alimentatieplicht inging in de maand *waarin* de woning werd overgedragen. Dat zou dus betekenen dat de alimentatieplicht in **mei 2013** was ingegaan. Dat komt overeen met de beschikking van 9 december 2015, waarin de rechtbank overwoog dat verzoeker alimentatie is gaan voldoen vanaf mei 2013.

De Nationale ombudsman begrijpt dat het LBIO op basis van deze informatie niet kon vaststellen wanneer de alimentatieplicht was ingegaan. Dat betekent echter niet dat het LBIO deze informatie – die het zelf bij verzoeker had opgevraagd – kon negeren. Het LBIO had op deze informatie moeten reageren en een expliciet standpunt moeten innemen over de vraag of verzoeker met deze informatie aannemelijk had gemaakt dat hij de alimentatie twee maanden vooruit betaalde.

Dit klachtonderdeel is gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van luisteren naar de burger en goede motivering.

PROCEDURE VAN KLACHTBEHANDELING BIJ HET LBIO

Wat is er gebeurd?

Omdat verzoeker niet tevreden was over de contacten met de zaakbehandelaar van het LBIO, heeft hij op 10 april 2016 een klacht ingediend bij diens afdelingshoofd. Hij verwees daarbij naar de klachtenregeling van het LBIO⁴, waarin staat dat een klager zich eerst tot een afdelingshoofd kan wenden. Hij sloot zijn klacht af met de zin: "*In afwachting van uw reactie om de klachtenregeling verder te kunnen volgen.*"

Een medewerker van de afdeling Juridische Zaken van het LBIO heeft op deze klacht gereageerd bij brief van 20 mei 2016, en de brief namens de directeur ondertekend. Omdat verzoeker zich in de inhoud van die brief niet kon vinden, heeft hij op 2 juni 2016 een klacht ingediend bij de directeur van het LBIO. In reactie daarop liet het LBIO hem bij brief van 28 juni 2016 weten dat de brief van 20 mei 2016 moest worden aangemerkt als

⁴ Zie de bijlage bij dit rapport.

klachtbehandeling door de directeur, zodat het niet nodig was verzoekers e-mail van 2 juni 2016 als klacht te behandelen.⁵

Verzoeker gaf aan dat hij op basis van de klachtenregeling had verwacht dat hij bij het LBIO op twee niveaus een klacht kon indienen, namelijk bij het afdelingshoofd en de directeur.

De Nationale ombudsman verzocht het LBIO om een toelichting op dit punt. Het LBIO liet weten dat het feit dat de mogelijkheid om een afdelingshoofd te benaderen in de klachtenregeling onder het kopje 'Klachtbehandeling' staat, niet wil zeggen dat het LBIO elk contact van een klant beschouwt als een klacht. Klanten worden gestimuleerd om bij ontevredenheid eerst contact te zoeken met de zaakbehandelaar en zo nodig met diens afdelingshoofd. Uiteraard staat het vrij om direct een klacht in te dienen bij de directeur.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid. Dit houdt in dat de overheid doet wat zij zegt. Zij komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

De Nationale ombudsman is voorstander van het zoeken naar manieren om tegemoet te komen aan een klacht, zonder direct over te gaan tot formele klachtbehandeling. De Nationale ombudsman kan zich dan ook vinden in de opbouw van de door het LBIO in de klachtenregeling omschreven te nemen stappen bij ontevredenheid, waaronder het benaderen van het afdelingshoofd.

In deze zaak constateert de Nationale ombudsman dat het LBIO echter niet volgens die stappen uit de eigen klachtenregeling heeft gehandeld. De door verzoeker aan het afdelingshoofd gezonden klacht is immers direct door de directeur behandeld. Daarmee is verzoeker een stap in de klachtbehandeling ontnomen, die hij gelet op de klachtenregeling wel mocht verwachten. Dat die stap geen onderdeel uitmaakt van de formele klachtbehandeling, en dus wettelijk niet vereist is, maakt hiervoor niet uit. Het gaat erom dat het LBIO een bepaalde verwachting bij verzoeker heeft gewekt, en die – zonder enig voorafgaand persoonlijk contact daarover – niet is nagekomen.

Dit klachtonderdeel is gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid.

⁵ Overigens reageerde het LBIO in deze brief wel inhoudelijk, zij het summier, op de e-mail van verzoeker van 2 juni 2016.

BETALINGSACHTERSTAND RECHTSTREEKS BETALEN AAN EX-PARTNER

Wat is er gebeurd?

Wanneer het LBIO een betalingsachterstand aannemelijk acht, stelt het de alimentatieplichtige altijd eerst in de gelegenheid die achterstand rechtstreeks aan de alimentatiegerechtigde te voldoen. Zo kan bemoeienis van het LBIO, met daarbij komende maatregelen als loonbeslag en opslagkosten, worden voorkomen en ontvangt de alimentatiegerechtigde zo snel mogelijk de achterstallige alimentatie.

Op 29 juni 2016 liet de zaakbehandelaar verzoeker weten aannemelijk te achten dat hij een alimentatie-achterstand van € 4.627,84 had.⁶ Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld dit bedrag binnen zeven dagen aan zijn ex-partner over te maken. Verzoeker was het niet eens met deze alimentatie-achterstand, en voerde hiertegen bij e-mails van 1 en 3 juli 2016 opnieuw argumenten aan.

Op 12 juli 2016 liet de klachtbehandelaar weten de klachtbehandeling afgerond te achten en de zaak terug te zullen overdragen aan de zaakbehandelaar, zodat kon worden overgegaan tot overname van de alimentatie-inning. Omdat verzoeker meermaals had aangegeven dat het door het LBIO opgestelde achterstandsoverzicht feitelijke onjuistheden zou bevatten, zou de zaakbehandelaar worden gevraagd hiernaar te kijken. Indien het achterstandsoverzicht onjuistheden⁷ bevatte, zou dat worden hersteld en verzoeker de gelegenheid krijgen om de juist berekende achterstand rechtstreeks aan zijn ex-partner te voldoen. Indien het achterstandsoverzicht geen onjuistheden bevatte, zou het LBIO de alimentatie-inning overnemen door loonbeslag te leggen en daarbij opslagkosten in rekening brengen.

Bij brief van 19 juli 2016 liet de zaakbehandelaar weten dat de ex-partner had beaamd dat de achterstand door het LBIO juist was berekend. Het LBIO zou derhalve loonbeslag leggen om tot alimentatie-inning te kunnen overgaan. Verzoeker was het hier niet mee eens, nu hij meende dat in het achterstandsoverzicht voor de maand november 2015 een te hoog bedrag aan betaalde alimentatie was opgenomen.

Het LBIO liet in reactie hierop weten dat het om € 0,10 verschil in het voordeel van verzoeker ging. Het bedrag was immers in het achterstandsoverzicht opgenomen als betaalde alimentatie. Verzoeker gaf in reactie hierop aan dat de omvang van de onjuistheid en de vraag of die in zijn voor- of nadeel was, niet van belang was. Het LBIO had immers de toezegging gedaan dat hij in geval van een onjuistheid in het achterstandsoverzicht de alimentatie-achterstand alsnog rechtstreeks aan zijn ex-partner mocht betalen. Verzoeker wilde nu van die gelegenheid gebruikmaken.

⁶ Dit was de vierde berekening van de alimentatie-achterstand door het LBIO. De uitkomsten van de diverse berekeningen liepen fors uit elkaar en scheelden onderling enkele duizenden euro's. Het ging om € 6.432,91, € 5.321,19 en € 8.333,84.

⁷ Het LBIO sprak letterlijk over 'onvolkomenheden'.

In reactie op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman liet het LBIO weten dat € 0,10 zo'n gering bedrag is dat dit een zorgvuldige overname van alimentatie-inning niet in de weg staat.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst het handelen van het LBIO op dit punt aan de behoorlijkheidsvereisten van redelijkheid en betrouwbaarheid.⁸ Het behoorlijkheidsvereiste van redelijkheid houdt in dat de overheid de verschillende belangen afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst van die afweging mag niet onredelijk zijn.

Het LBIO had verzoeker laten weten het achterstandsoverzicht nogmaals te zullen bekijken. De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat verzoeker in afwachting van de uitkomst van die herbeoordeling de voorlopige alimentatie-achterstand nog niet rechtstreeks aan zijn ex-partner had voldaan. Nadat het LBIO de achterstand herbeoordeeld had, werd verzoeker niet opnieuw in de gelegenheid gesteld om alsnog rechtstreeks aan zijn ex-partner te betalen. Dit terwijl zowel verzoeker als zijn ex-partner hier belang bij hadden, nu verzoeker expliciet had aangegeven hiertoe bereid te zijn. Dat het LBIO verzoeker niet in de gelegenheid stelde rechtstreeks aan zijn ex-partner te betalen, acht de Nationale ombudsman dan ook onredelijk. Nu het LBIO was overgegaan tot een herbeoordeling van het achterstandsoverzicht, had het verzoeker ook opnieuw in de gelegenheid moesten stellen de alimentatie-achterstand rechtstreeks aan zijn ex-partner te voldoen. Of er wel of geen fouten in het achterstandsoverzicht zaten, was hiervoor niet van belang.

De Nationale ombudsman merkt nog op dat het LBIO in dit geval bovendien een toezegging had gedaan. Door zich niet aan die toezegging te houden heeft het LBIO ook het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid geschonden. Het LBIO had niet gespecificeerd wat onder een onjuistheid moest worden verstaan. Nu de brief van het LBIO geen aanleiding gaf om iets anders te veronderstellen, mocht verzoeker ervan uitgaan dat hieronder iedere onjuistheid moest worden verstaan. Door verzoeker tegen te werpen dat de onjuistheid slechts een klein bedrag in zijn voordeel betrof, heeft het LBIO dan ook de spelregels tijdens het spel veranderd. Bovendien heeft het door op de omvang van de onjuistheid te focussen, miskend dat de beslissing om verzoeker niet in de gelegenheid te stellen de achterstand rechtstreeks aan zijn ex-partner te voldoen, grote negatieve gevolgen voor hem had. De overname van de alimentatie-inning heeft immers geleid tot ingrijpende maatregelen als loonbeslag en opslagkosten.

Dit klachtonderdeel is gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van redelijkheid en betrouwbaarheid.

⁸ Zie voor een omschrijving van het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid p. 7 van dit rapport.

CONCLUSIE

De klachtonderdelen over de wijze waarop het LBIO heeft gereageerd op de argumenten van verzoeker over de hoogte van de alimentatieplicht over het jaar 2015 en het betalingspatroon, zijn gegrond vanwege schending van de behoorlijkheidsvereisten van luisteren naar de burger en goede motivering.

Het klachtonderdeel over de procedure van klachtbehandeling is gegrond vanwege schending van het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid.

Het klachtonderdeel over het rechtstreeks mogen betalen van de betalingsachterstand aan de ex-partner is gegrond vanwege schending van de behoorlijkheidsvereisten van redelijkheid en betrouwbaarheid.

INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het LBIO de in rekening gebrachte opslagkosten aan verzoeker heeft terugbetaald.

AANBEVELING

Het LBIO heeft verzoeker in een brief aan de Nationale ombudsman excuses aangeboden en de opslagkosten teruggestort. Het LBIO heeft hierover echter geen contact meer gehad met verzoeker. De Nationale ombudsman beveelt aan dat het LBIO naar aanleiding van dit rapport alsnog persoonlijk contact met verzoeker opneemt. In dat kader wijst de Nationale ombudsman op de 'Excuskaart: in vijf stappen naar een goed excuus van de overheid'.⁹

SLOTBESCHOUWING

Nu de achtergrond van de bemoeienis van het LBIO altijd is dat alimentatieplichtigen en alimentatiegerechtigden er met elkaar niet uitkomen, bevindt het LBIO zich vaak in een lastig parket. De Nationale ombudsman ziet dat burgers daarbij soms verwachtingen hebben die het LBIO gelet op zijn wettelijk bepaalde taak niet kan waarmaken. Het LBIO is een uitvoeringsorganisatie, die niet zelf de (ingangdatum van de) alimentatieplicht vaststelt, maar zich moet houden aan rechterlijke beschikkingen en eventueel vastgelegde afwijkende afspraken tussen de alimentatieplichtige en -gerechtigde.

In deze zaak had de rechtbank in de beschikking van 9 december 2015 overwogen dat verzoeker over 2015 te veel alimentatie had betaald. De rechtbank kon echter nog niet

⁹ Zie www.nationaleombudsman.nl.

vaststellen hoe hoog de alimentatieplicht over 2015 zou moeten zijn, nu het jaarinkomen van de ex-partner over 2015 nog niet vaststond. Daarom gaf de rechtbank verzoeker en zijn ex-partner de opdracht dit na afloop van 2015 zelf te berekenen. In de tussentijd bleef de oude alimentatieplicht voor het jaar 2015 gelden.

De Nationale ombudsman begrijpt dat voor verzoeker uit deze beschikking heel duidelijk bleek dat hij over 2015 te veel alimentatie betaald had. Dat was echter iets waar het LBIO nog geen rekening mee kon houden, nu de alimentatieplicht over dat jaar nog niet opnieuw was vastgesteld. Het LBIO moest bij het beoordelen of aannemelijk was dat sprake was van een betalingsachterstand dan ook uitgaan van de oude alimentatieplicht.

Dat de alimentatieplicht over 2015 nog niet was herzien, was voor de ex-partner van verzoeker blijkbaar geen reden om pas op de plaats te maken en het LBIO niet te vragen de betalingsachterstand over 2015 te innen. Dat valt het LBIO echter niet te verwijten.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Reinier van Zutphen

BIJLAGE:**Op welke manier kunt u een klacht indienen bij het LBIO?**

1. Ondanks het feit dat het LBIO al het mogelijke doet om haar werk zo goed mogelijk te doen, kan het gebeuren dat de activiteiten van het LBIO niet volledig of niet correct zijn. Neem in zo'n geval contact op met de medewerker die uw zaak behandelt en laat weten waarover u ontevreden bent. De medewerker zal proberen uw ontevredenheid weg te nemen. Als u er met de zaakbehandelaar niet uitkomt, kunt u ook het afdelingshoofd benaderen.
2. Mocht uw ontevredenheid daardoor niet voldoende weggenomen zijn, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de directeur van het LBIO. (Dit heet het 'kenbaarheidvereiste'. Hier moet u aan voldoen, voordat u uw klacht eventueel aan de Nationale ombudsman stuurt.) Het indienen van een klacht bij het LBIO is in principe vormvrij.
3. Als u naar aanleiding van het antwoord van de directeur van het LBIO van mening blijft dat het LBIO u tekort doet, dan kunt u daarover schriftelijk klagen bij de Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC 's-Gravenhage.
4. Bij het afhandelen van een klacht is het LBIO gehouden aan hoofdstuk 9 ('Klachtbehandeling') van de Algemene wet bestuursrecht.