



Rapport

Verstoorde verhoudingen

Een onderzoek naar de werkwijze van het LBIO bij een verzoek om verhoging van de alimentatie.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam deels gegrond.

Datum: 19 september 2018

Rapportnummer: 2018/075

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	4
Wat was de oorspronkelijke klacht?	5
Welke reactie komt er op de klacht?	6
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	6
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	6
Hoe reageerde het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen?	7
De reactie van verzoekster	8
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	9
Conclusie.....	11
Relevante wet- en regelgeving.....	13

SAMENVATTING

Verzoekster is gescheiden. De omgangsregeling wordt door haar ex-partner al geruime tijd niet meer nageleefd. Hun twee kinderen verblijven, anders dan de omgangsregeling voorschrijft, nauwelijks nog bij hun vader. Als gevolg hiervan draagt zij een groter deel van de kosten van de kinderen dan was afgesproken. Als verzoekster haar ex-partner vraagt om verhoging van de alimentatie, reageert hij afwijzend. Ze vraagt het LBIO om advies. Het echtscheidingsconvenant bevat een bepaling op basis waarvan de ex-partner kan worden aangeschreven over verhoging van de alimentatie. Het LBIO schrijft de ex-partner vervolgens aan met een standaardbrief en onjuiste bedragen. Als verzoekster het LBIO hierop wijst, onderneemt het geen actie. Op basis van de tegenargumenten van de advocaat van de ex-partner besluit het LBIO de bemiddeling te staken. Het LBIO zegt nu dat verzoekster onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een betalingsachterstand. Het LBIO verwijst haar naar een mediator of de rechter. Verzoekster is het hier niet mee eens. Ze vraagt om een kopie van de brief van de advocaat en om teruggebeld te worden door het afdelingshoofd. Aan beide verzoeken wordt geen gehoor gegeven. Vervolgens dient ze een klacht in. Haar klacht wordt door het LBIO ongegrond verklaard zonder dat zij vooraf is gehoord en zonder dat op al haar klachtonderdelen wordt gereageerd. De Nationale ombudsman vindt dat het LBIO onvoldoende heeft geluisterd naar verzoekster en onvoldoende aandacht heeft besteed aan haar signalen en argumenten. Ook is de klacht van verzoekster niet behoorlijk behandeld. LBIO heeft hierdoor gehandeld in strijd met de vereisten van goede voorbereiding, goede organisatie, fair play en luisteren naar de burger.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster is van mening dat het LBIO jegens haar onzorgvuldig heeft gehandeld door:

1. haar na bestudering van het dossier desgevraagd mede te delen dat het echtscheidingsconvenant voldoende grond geeft om de inning van de achterstallige alimentatie door het LBIO te laten plaatsvinden en later, nadat de weigering van de ex-echtgenoot was ontvangen, jegens haar het standpunt in te nemen dat eerst mediation moet worden toegepast en daarna eventueel een gang naar de rechter alvorens het LBIO iets voor haar kan betekenen;
2. haar toe te zeggen contact met haar te zullen opnemen alvorens de ex-partner aan te schrijven en haar vervolgens te verrassen met een schrijven aan haar ex-partner waarin een standpunt over de alimentatie wordt ingenomen dat zij niet herkent, waarin onjuistheden staan en waarin over de alimentatie voor haar jongste zoon niet wordt gerept;
3. in het geheel niet te reageren op haar verzoek om de brief van de advocaat van haar ex-partner te mogen ontvangen en ook niet op haar verzoek om teruggebeld te worden door het afdelingshoofd;
4. ondanks een schriftelijke kennisgeving dat het LBIO een termijn van zes weken hanteert voor de klachtenprocedure, pas op 21 november 2017 te reageren op haar

klacht van 26 augustus 2017 (per post) en 18 september 2017 (per mail), waarbij de klacht ongegrond wordt verklaard zonder dat zij vooraf is gehoord en zonder dat op al haar klachtonderdelen wordt gereageerd.

Verzoekster is van mening dat het LBIO haar sterk heeft benadeeld door haar ex-partner aan te schrijven met een onjuist standpunt. Zij begrijpt dat haar ex-partner zich tegen het standpunt van het LBIO verzet en gaat ervan uit dat, als het LBIO het juiste standpunt had ingenomen, de verhoudingen op dit punt niet zo op scherp waren komen te staan. Volgens haar is het echtscheidingsconvenant helder over de situatie waarbij de kinderen structureel vaker bij haar verblijven dan bij haar ex-partner: dan wordt de alimentatie verhoogd met € 50,- per kind per maand voor elke toegenomen dag afwijkend van de omgangsregeling. Nu door de ex-partner niet wordt betwist dat de kinderen vrijwel nooit bij hem verblijven, is dit artikel volgens verzoekster gewoon van kracht.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoekster is in 2005 gescheiden. Haar beide kinderen wonen bij haar. In het echtscheidingsconvenant is de omgangsregeling van de kinderen met hun vader vastgelegd en ook de alimentatie die de vader maandelijks ten behoeve van de kinderen moet betalen. Het echtscheidingsconvenant maakt deel uit van de echtscheidingsbeschikking van de rechter, dus heeft rechtskracht. Er zijn daarna tussen de beide ex-partners geen andere afspraken gemaakt.

Verzoekster is van mening dat de vader zich al meer dan drie jaar niet houdt aan de omgangsregeling. Volgens de omgangsregeling zouden de kinderen eens in de veertien dagen een weekend bij hun vader doorbrengen en ook een deel van de kerst- en zomervakantie (vier weken in totaal). Anders dan was afgesproken, verblijven de kinderen nu echter nooit meer bij hun vader en komen zij gedurende het hele jaar voor haar kosten. Haar oudste zoon woont inmiddels van maandag tot en met vrijdag op kamers. Zijn kosten voor zijn levensonderhoud komen dan volgens afspraak voor haar rekening. Maar ook voor alle weekenden en vakanties komen zijn kosten voor rekening van verzoekster. Hetzelfde geldt voor de jongste zoon, die niet op kamers woont. Verzoekster is van mening dat zij daarom voor beide zonen recht heeft op een verhoging van de alimentatie ter compensatie van de weekends en vakanties waarin zij tegen de afspraak in bij haar verblijven. In het echtscheidingsconvenant is immers bepaald dat wanneer wordt afgeweken van de omgangsregeling en de kinderen als gevolg daarvan structureel vaker bij de moeder verblijven, de alimentatieverplichting zal toenemen met € 50,- per kind per maand voor elke toegenomen dag afwijkend van de omgangsregeling.

Verzoekster benadert in januari 2017 haar ex-echtgenoot met het verzoek de alimentatie te verhogen. Als hij afwijzend reageert op haar verzoek, neemt ze in maart 2017 telefonisch contact op met het LBIO. Aan de medewerkster die zij aan de telefoon krijgt vraagt ze of haar zaak kansrijk is wanneer zij het LBIO zou vragen de inning over te nemen. Verzoekster leest de artikelen uit het convenant waar het om gaat aan haar voor.

Na intern overleg laat de medewerkster volgens verzoekster aan haar weten dat zij voldoende juridische gronden heeft om de inning van de alimentatie door het LBIO te laten overnemen met als inzet de verhoging van de alimentatie. Verzoekster levert in maart 2017 de gevraagde documenten aan. Haar meerderjarige zoon doet dat ook. Volgens verzoekster wordt afgesproken dat het LBIO geen contact met haar ex-partner zal opnemen alvorens met verzoekster te overleggen.

Vervolgens wordt verzoekster naar eigen zeggen verrast door een brief van het LBIO van 9 juni 2017 waarin staat dat haar ex-partner door het LBIO is aangeschreven. Uit deze brief maakt verzoekster op dat er onjuistheden staan in de brief aan haar ex-partner. Er staan onder meer alimentatiebedragen in de bijlage die zij niet herkent. Ze neemt telefonisch contact op met het LBIO. De onjuistheid wordt door het LBIO erkend. Toegelicht wordt dat het om een standaardbrief en standaardberekening gaat. De bedragen kunnen later altijd nog worden aangepast.

In juli belt een medewerker van het LBIO naar verzoekster met de mededeling dat een reactie is ontvangen van de advocaat van haar ex-partner en dat het LBIO op basis daarvan voornemens is de zaak af te sluiten en de inning dus niet over te nemen. Verzoekster reageert ontstemd. Ze vraagt om een kopie van de brief van de advocaat en om teruggebeld te worden door het afdelingshoofd. Ze ontvangt echter geen kopie van de brief en ze wordt niet teruggebeld.

Een maand later ontvangt zij een brief van het LBIO met de mededeling dat men de zaak wil sluiten. Haar ex-partner heeft namelijk via zijn advocaat aangevoerd dat de kinderen niet structureel langer bij hun moeder verblijven. De kinderen maken volgens hem nu, gezien hun leeftijd, zelf uit waar zij verblijven. De keuze van de kinderen om niet op de afgesproken momenten bij hun vader te verblijven (bijvoorbeeld vanwege bijbaantjes en sociale verplichtingen) leidt volgens hem niet tot een hogere alimentatieverplichting. Dit brengt het LBIO tot de conclusie dat er onenigheid is over de hoogte van de alimentatieverplichting. Verzoekster heeft volgens het LBIO onvoldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is van een betalingsachterstand. Ze zal zich tot een mediator moeten wenden of tot de rechter voor een nieuwe uitspraak over de alimentatieplicht.

Op dat moment is niet alleen de verhouding tussen verzoekster en haar ex-partner ernstig verstoord, maar ook de verhouding tussen verzoekster en het LBIO. Ze besluit een klacht in te dienen.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Op 26 augustus 2017 dient verzoekster haar klacht in bij het LBIO. De klacht betreft de onzorgvuldige wijze waarop het LBIO volgens verzoekster met haar zaak is omgegaan. Verzoekster benoemt in haar toelichting onder meer de vier klachtonderdelen die in het voorgaande zijn opgenomen onder de kop 'wat is de klacht?'. Voorts voert zij aan dat in de brief van de advocaat van haar ex-partner juist wordt onderkend dat de kinderen niet meer bij hun vader verblijven. Hun leeftijd, hun bijbaantjes en hun sociale verplichtingen

doen daarbij volgens haar niet ter zake. Deze bijbaantjes en sociale verplichtingen kunnen immers ook vanuit de woning van hun vader plaatsvinden. Bovendien gaat het om de vraag voor wiens rekening de kosten van de kinderen komen. Op alle momenten waarop de kinderen niet bij hun vader verblijven komen hun onderhoudskosten voor haar rekening. Het convenant is volgens haar helder over deze situatie. Ze begrijpt dan ook niet waarom het LBIO het dossier wil sluiten.

Als verzoekster op 18 september 2017 nog geen reactie van het LBIO heeft ontvangen op haar klacht, stuurt ze een herinnering. In reactie daarop ontvangt zij op 29 september een kort bericht van het LBIO inhoudend dat voor de klachtenprocedure een termijn van zes weken wordt gehanteerd.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Op 17 november 2017 (ruim elf weken na indiening van de klacht) stuurt het LBIO aan verzoekster een schriftelijke reactie op haar klacht. Verzoekster is voorafgaand aan deze reactie niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

In de reactie op haar klacht wordt toegelicht waarom het LBIO van mening is dat het dossier op juiste gronden is gesloten. Volgens het LBIO is duidelijk dat de ex-partner van verzoekster en zijn advocaat het convenant anders interpreteren dan verzoekster. In dat geval kan het LBIO niet anders dan pas op de plaats maken en partijen eerst de gelegenheid geven er onderling uit te komen. Lukt dat niet dan is eerst een mediator aan zet en daarna de rechter, aldus het LBIO. Concluderend acht het LBIO haar klacht ongegrond. Op de andere klachtonderdelen van verzoekster wordt in de brief niet ingegaan.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoekster dient haar klacht bij de Nationale ombudsman aanvankelijk in naar aanleiding van de lange duur van de klachtbehandeling door het LBIO. Tien weken na indiening van haar klacht heeft zij namelijk nog slechts een brief waarin staat dat de behandeldingsduur zes weken bedraagt. Als verzoekster de reactie van het LBIO alsnog ontvangen heeft, vult zij haar klacht aan de Nationale ombudsman aan. Haar klacht luidt dan dat het LBIO haar aanvraag tot overname van de inning om voor haar onduidelijke redenen afwijst en dat inhoudelijk niet op haar klacht is gereageerd.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft verzoekster eerst een aantal malen telefonisch gehoord naar aanleiding van haar klacht. Vervolgens heeft de Nationale ombudsman de correspondentie tussen verzoekster en het LBIO bestudeerd. Voorts heeft de Nationale ombudsman het LBIO gevraagd een reactie te geven op de klacht. Het LBIO is daarbij

ook gevraagd hem alle relevante stukken toe te zenden. De reactie met bijlagen die de Nationale ombudsman daarop ontving, heeft hij doorgezonden naar verzoekster.

HOE REAGEERDE HET LANDELIJK BUREAU INNING ONDERHOUDSBIJDRAGEN?

De reactie van het LBIO op de klacht luidde als volgt:

Klachtonderdeel 1

Het LBIO verricht naar aanleiding van een verzoek tot overname van de inning altijd een eerste beoordeling. Daarbij wordt beoordeeld of degene die de aanvraag indient voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er een achterstand is in de betaling van de alimentatie. Als door de alimentatiegerechtigde voldoende aannemelijk is gemaakt dat er sprake is van een achterstand, dan wordt de betalingsplichtige aangeschreven. De betalingsplichtige krijgt daarbij de gelegenheid aan te tonen dat geen sprake is van een achterstand. Deze fase van het proces wordt bij het LBIO de Interventiefase genoemd. De argumenten van beide partners worden vervolgens door het LBIO tegen elkaar afgewogen alvorens te beslissen de inning van de alimentatie wel of niet over te nemen.

In dit geval is de behandelend medewerkster ten behoeve van de eerste beoordeling te rade gegaan bij de afdeling Juridische Zaken van het LBIO. De conclusie was dat verzoekster op dat moment voldoende aannemelijk had gemaakt dat er een achterstand was. De betalingsplichtige kon dus door het LBIO worden aangeschreven. Wat tijdens het telefoongesprek tussen verzoekster en de medewerkster van het LBIO hierover precies is gezegd is niet te achterhalen, maar het LBIO is er zeker van dat de medewerkster niet kan hebben toegezegd dat de inning hoe dan ook zou worden overgenomen. Medewerkers van de afdeling Interventie kennen immers de werkwijze van het LBIO en weten dat in veel gevallen de inning uiteindelijk niet wordt overgenomen, bijvoorbeeld omdat de betalingsplichtige zich met succes heeft verweerd. De ex-partner van verzoekster heeft volgens het LBIO met succes weten te onderbouwen dat de achterstand in de alimentatie niet voldoende aannemelijk was om de inning te kunnen overnemen.

Klachtonderdeel 2

Het LBIO heeft de eerste aanschrijving gedaan door middel van de brief van 9 juni 2017. Deze brief is naar beide partners verzonden. Het LBIO heeft geen aantekening gevonden die erop wijst dat het LBIO nog voordat de eerste aanschrijving werd verzonden contact moest opnemen met verzoekster. Wel heeft het LBIO geconstateerd dat in de brief van 9 juni 2017 onjuiste bedragen worden gehanteerd. Op 16 juni heeft hierover een telefoongesprek plaatsgevonden met verzoekster. Daarvan is de volgende notitie in het dossier aangetroffen:

"Mevrouw had een vraag over de bedragen die in sel06 staan. Deze zijn inderdaad niet juist, maar kunnen altijd nog aangepast worden. Verwacht geen problemen, kan altijd nog een reactie sturen aan de heer X of zijn advocaat. Zij wacht het even af."

Klachtonderdeel 3

De klacht van verzoekster inhoudend dat het LBIO niet heeft gereageerd op haar verzoek om de brief van de advocaat van haar ex-partner te mogen ontvangen en ook niet op haar klacht inhoudend dat zij, ondanks haar verzoek, niet is teruggebeld door het afdelingshoofd, acht het LBIO gegrond. Verzoekster is door het LBIO ten onrechte niet in het bezit gesteld van de brief van de advocaat van haar ex-partner. Het LBIO biedt hiervoor zijn excuses aan. Het LBIO heeft in het dossier geen telefoonnotitie aangetroffen waarin is vastgelegd dat zij wilde worden teruggebeld door het afdelingshoofd. Maar een feit is dat verzoekster zich in haar brief van 26 augustus 2017 erover beklaagt dat ze niet is teruggebeld door het afdelingshoofd. Het LBIO is hierop in zijn reactie op de klacht van 17 november 2017 niet ingegaan. Ook is het LBIO in deze brief ten onrechte niet ingegaan op de klacht over het niet ontvangen van de brief van de advocaat van de ex-partner.

Klachtonderdeel 4

Het LBIO onderkent dat er pas elf weken na ontvangst van de klacht is gereageerd. Daarvoor zijn ten onrechte geen excuses aangeboden. De klacht hierover vindt het LBIO gegrond. Voor wat betreft het horen is het juist dat het LBIO er soms voor kiest om klachten kennelijk ongegrond af te doen. Voor wat betreft de feiten is het LBIO ervan overtuigd dat het niet anders te doen stond dan het verzoek tot overname van de inning af te wijzen.

DE REACTIE VAN VERZOEKSTER

Verzoekster benadrukt dat het LBIO met haar in overleg had moeten treden naar aanleiding van de reactie van de advocaat. Dan had zij het LBIO kunnen uitleggen dat de argumenten van de advocaat langs de essentie heen gingen. Het eerste argument van de advocaat is dat de oudste zoon doordeweeks niet bij verzoekster verblijft. Echter, het is verzoekster nooit om de doordeweekse dagen te doen geweest. De kinderen komen doordeweeks conform de afspraak voor haar kosten. Het gaat in deze casus enkel om de weekenden en de jaarlijkse vier weken vakantie van beide zonen. De zonen verblijven dan niet bij hun vader zoals in het convenant was afgesproken. Hierdoor draagt verzoekster ook op die momenten de kosten voor haar kinderen, terwijl dat niet de afspraak is. Het convenant bepaalt dat als de kinderen langer bij haar verblijven dan afgesproken, de alimentatie daaraan evenredig wordt verhoogd. De advocaat voert in zijn brief allerlei redenen aan waarom de kinderen op de afgesproken momenten niet bij hun vader verblijven. Maar die redenen doen er volgens verzoekster niet toe. Het gaat erom dat de vader de afgesproken omgangsregeling niet naleeft. Dit wordt in de brief van de advocaat alleen maar onderschreven. Als rechtvaardiging hiervoor voert de advocaat aan dat de omgangsregeling zoals deze is neergelegd in het convenant door de leeftijd van de kinderen niet meer het uitgangspunt is. Dit kan volgens verzoekster echter nooit eenzijdig worden beslist. Zolang er geen nieuw convenant is gesloten of een nieuwe uitspraak door de rechter is gedaan is het bestaande convenant gewoon van kracht.

Toch heeft het LBIO de argumenten van de advocaat gezien als doorslaggevend, waardoor zij gedwongen wordt naar de rechter te stappen. Verzoekster ervaart dit als zeer onrechtvaardig.

Later voegt verzoekster aan haar reactie toe dat het LBIO volgens haar van meet af aan heeft gehandeld alsof het om een standaard zaak ging. Haar verzoek tot overname had echter betrekking op een bijzondere bepaling in hun convenant. De standaard werkwijze van het LBIO sloot daar dus niet op aan. Ook heeft het LBIO volgens haar nooit begrepen dat het haar niet om de doordeweekse dagen ging, maar om de weekenden en de vakanties. Ze heeft dan ook het gevoel dat het LBIO nooit echt naar haar geluisterd heeft.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Klachtonderdeel 1; geen oordeel

De Nationale ombudsman heeft niet kunnen vaststellen of de medewerkster van het LBIO aan verzoekster tijdens het eerste telefoongesprek heeft toegezegd dat het LBIO de inning hoe dan ook zou overnemen. De Nationale ombudsman betreurt dat verzoekster aan dit eerste telefoongesprek met het LBIO op dit punt een hogere verwachting heeft ontleend dan gerechtvaardigd was, gelet op de werkwijze van het LBIO. Maar de Nationale ombudsman kan op basis van de beschikbare informatie niet vaststellen of het LBIO aan die hoge verwachting heeft bijgedragen. Over dit klachtonderdeel geeft de Nationale ombudsman daarom geen oordeel.

Klachtonderdeel 2; goede voorbereiding

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om weloverwogen een beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger. Van het LBIO mag worden verwacht dat het zich vooraf vergewist van de juistheid van de alimentatiebedragen waarover de betalingsplichtige wordt benaderd en dat het actie onderneemt als blijkt dat die bedragen niet juist zijn.

In dit geval kwam het LBIO bij zijn berekening uit op andere bedragen dan waarover verzoekster haar ex-partner had aangeschreven. Dit had voor het LBIO aanleiding moeten zijn om contact op te nemen met verzoekster alvorens de ex-partner aan te schrijven. Door dit niet te doen en door ook geen actie te ondernemen toen verzoekster later zelf contact opnam met de mededeling dat de bedragen van het LBIO niet juist waren, heeft het LBIO gehandeld in strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

Het klachtonderdeel inhoudend dat in de brief aan de ex-partner niet wordt gerept over verzoeksters jongste zoon is niet gegrond. In de brief van het LBIO aan de ex-partner van 9 april 2017 worden namelijk beide zonen genoemd. In de brief die op dezelfde datum aan verzoekster werd toegezonden is per abuis wel slechts één van de zonen bij naam genoemd. Doordat verzoekster de brief aan de ex-partner niet in afschrift heeft

ontvangen, ging zij er ten onrechte van uit dat ook in de brief aan haar ex-partner haar jongste zoon niet genoemd werd.

Klachtonderdeel 3; goede organisatie

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De Nationale ombudsman acht het, mede gelet op de reactie van het LBIO op dit klachtonderdeel, aannemelijk dat verzoekster heeft gevraagd om de brief van de advocaat en dat zij heeft verzocht om teruggebeld te worden door het afdelingshoofd. In elk geval heeft zij zich er in haar brief van 26 augustus 2017 over beklaagd dat op beide verzoeken niet is gereageerd. De Nationale ombudsman acht het in strijd met het vereiste van goede organisatie dat het LBIO geen notities heeft gemaakt van haar verzoeken en dat het LBIO aan de verzoeken ook geen gevolg heeft gegeven. Toen het LBIO er door de klacht van verzoekster op geattendeerd werd dat haar verzoeken waren genegeerd, had het LBIO deze fouten nog kunnen herstellen. Door dit niet te doen heeft het in strijd gehandeld met het vereiste van goede organisatie.

Klachtonderdeel 4; fair play en luisteren naar de burger

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

De hoorplicht van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure, waarvan slechts in uitzonderingsgevallen kan worden afgezien. De situatie waarin een klacht kennelijk ongegrond is, is één van die uitzonderingsgevallen. Een klacht is kennelijk ongegrond als zonder enig onderzoek kan worden vastgesteld dat de klacht ongegrond is. De Nationale ombudsman is van mening dat daar in deze zaak geen sprake van was. Het feit dat het LBIO van mening bleef dat de inning terecht was overgenomen, maakte geenszins dat verzoeksters andere klachtonderdelen geen onderzoek meer behoeften of onbeantwoord konden blijven. Verzoekster had haar klachtonderdelen in haar brief goed beargumenteerd en deze behoorden dus te worden onderzocht. Het horen van degene die de klacht heeft ingediend is daar een belangrijk onderdeel van.

Het vereiste van luisteren naar de burger houdt in dat de overheidsinstantie actief naar de burger luistert zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

De klacht van verzoekster ging erover dat het LBIO naar haar mening onzorgvuldig met haar zaak was omgegaan. De Nationale ombudsman vindt het niet behoorlijk dat het LBIO dit in de klachtafhandelingsbrief weliswaar benoemde als het onderwerp van haar

klacht, maar de brief afsloot met een conclusie die daar niet op aansloot: "Uw klacht dat het LBIO het dossier op basis van onjuiste feiten sluit, acht ik daarom ongegrond". Het gevoel bij verzoekster dat zij door het LBIO niet gehoord en niet begrepen werd, werd hierdoor versterkt. Het gaat dus niet alleen om het horen als formeel vereiste, maar ook om het luisteren naar waar het degene die een klacht indient om gaat, zodat de reactie daarop aan kan sluiten. Door naar aanleiding van de klacht geen contact op te nemen met verzoekster en de reactie niet te laten aansluiten op waar het haar om te doen was, heeft het LBIO gehandeld in strijd met het vereiste van luisteren naar de burger.

Als het LBIO verzoekster wel had gehoord en vervolgens in de klachtafhandelingsbrief had gereageerd op alle onderdelen van haar klacht, dan had dit veel kou uit de lucht kunnen nemen. De excuses die het LBIO nu via de Nationale ombudsman aan verzoekster heeft overgebracht, hadden dan rechtstreeks aan verzoekster kunnen worden aangeboden. Persoonlijk contact en een open en eerlijke opstelling tijdens de klachtbehandeling, waarbij gemaakte fouten ruitelijk worden toegegeven, werken de-escalierend. Een onpersoonlijke afdoening en een gesloten opstelling waarbij fouten worden gemaskeerd door reacties te geven die langs de kernpunten heengaan, werken escalatie in de hand.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam is deels gegrond.

Over de klacht inzake de vermeende toezegging van het LBIO geeft de Nationale ombudsman geen oordeel.

De klacht over de onjuiste alimentatiebedragen in de brief aan de ex-partner is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De klacht over het niet noemen van de jongste zoon in de brief aan de ex-partner is niet gegrond.

De klacht over het niet reageren op het verzoek om de brief van de advocaat te mogen ontvangen en op het verzoek om teruggebeld te worden door het afdelingshoofd is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

De klacht over de wijze waarop het LBIO de klacht van verzoekster heeft behandeld is gegrond wegens strijd met de vereisten van fair play en luisteren naar de burger.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de erkenning door het LBIO dat het de brief van de advocaat van haar ex-partner aan verzoekster had moeten doorzenden. Het LBIO erkent ook dat bij de klachtbehandeling ten onrechte niet op alle klachtonderdelen is gereageerd en dat er ten onrechte geen excuses zijn gemaakt voor de vertraagde reactie op de klacht. Tenslotte erkent het LBIO dat het beter was

geweest verzoekster wel te horen naar aanleiding van haar klacht. De Nationale ombudsman heeft voorts met instemming kennis genomen van de mededeling van het LBIO dat het tegenwoordig zoveel als mogelijk telefonisch contact zoekt met degenen die een klacht hebben ingediend.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

RELEVANTE WET- EN REGELGEVING

Artikel 1:408 Burgerlijk Wetboek

1. Een uitkering tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie, waarvan het bedrag in een rechterlijke beslissing, daaronder begrepen de beslissing op grond van artikel 822, eerste lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is vastgelegd, wordt ten behoeve van de minderjarige aan de ouder die het kind verzorgt en opvoedt of aan de voogd onderscheidenlijk aan de meerderjarige betaald.
2. Op verzoek van een gerechtigde als bedoeld in het eerste lid, van een onderhoudsplichtige dan wel op gezamenlijk verzoek van een gerechtigde en onderhoudsplichtige neemt het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen de invordering van de onderhoudsgelden op zich. De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van dit Bureau. De overhandiging daarvan machtigt het Bureau tot het doen van de invordering, zo nodig door middel van executie.
3. Kosten van invordering door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen worden verhaald op de onderhoudsplichtige, onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie. Het verhaal van kosten vindt plaats door wijziging van het bedrag, bedoeld in het eerste lid, volgens bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels.
4. Tot invordering op verzoek van een onderhoudsgerechtigde wordt slechts overgegaan, indien de gerechtigde ter gelegenheid van de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat binnen ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek de onderhoudsplichtige ten aanzien van ten minste één periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen. In deze gevallen geschiedt de invordering van bedragen die verschuldigd zijn vanaf een tijdstip van ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek.
5. Alvorens tot invordering met verhaal van kosten over te gaan wordt de onderhoudsplichtige bij brief met bericht van ontvangst in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor, alsmede van het bedrag inclusief de kosten van invordering. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief.
6. De invordering die op verzoek van de onderhoudsgerechtigde geschiedt, eindigt slechts, indien gedurende ten minste een half jaar regelmatig is betaald aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en er geen bedragen meer verschuldigd zijn als bedoeld in het vierde lid, tweede volzin. De termijn van een half jaar wordt telkens verdubbeld, indien een voorgaande termijn van invordering ook op verzoek van de onderhoudsgerechtigde was aangevangen.
7. Een invordering die geldt op het tijdstip van het meerderjarig worden van het kind, wordt ten behoeve van de meerderjarige voortgezet, tenzij deze op zijn verzoek wordt beëindigd.
8. De tenuitvoerlegging van een executoriale titel betreffende de betaling van de kosten van verzorging en opvoeding of levensonderhoud en studie geschiedt met inachtneming van de wijziging, bedoeld in het derde lid.

9. Invorderingen die tien jaren nadat de minderjarige de leeftijd van een en twintig jaren heeft bereikt, nog niet door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen zijn verwezenlijkt, mogen worden beëindigd. De onderhoudsgerechtigde wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

10. Een betaling door de onderhoudsplichtige strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, bedoeld in het derde lid, vervolgens in mindering van eventueel verschenen rente en ten slotte in mindering van de verschuldigde onderhoudsgelden en de eventueel lopende rente.

11. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen draagt zorg, dat de gelden die ten behoeve van het onderhoud van minderjarigen worden uitgekeerd, aan de daarop rechthebbenden worden uitbetaald.

12. Artikel 243, tweede tot en met vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.

13. Met uitzondering van de leden 1, 7 en 11, is dit artikel van overeenkomstige toepassing op de ten behoeve van een echtgenoot of geregistreerd partner bij rechterlijke uitspraak vastgestelde uitkering tot levensonderhoud, daaronder begrepen de beschikking inzake een voorlopige voorziening betreffende een uitkering tot levensonderhoud, met dien verstande dat invorderingen die tien jaar na de indiening van het verzoek om invordering nog niet zijn verwezenlijkt door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, mogen worden beëindigd.

Artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is,
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Memorie van Toelichting Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, Artikelsgewijze toelichting bij artikel 9:10 AWB

'...Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren. '