

Rapport

Gemiste kans

Een onderzoek naar de klacht over gedragingen van het Landelijk bureau inning onderhoudsbijdragen.

Oordeel

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

Datum: 21 januari 2019

Rapportnummer: 2019/009

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
De klachten van verzoeker.....	5
De reactie van het LBIO op de klachten	6
De vervolklachten van verzoeker	7
Interventie van de Nationale ombudsman.....	7
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	8
Hoe reageerde het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen?.....	9
Hoe reageerde verzoeker?	10
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	10
Conclusie.....	12
Slotbeschouwing	13
Relevante wet- en regelgeving.....	14

SAMENVATTING

Verzoeker is gescheiden en moet alimentatie betalen aan zijn ex-partner. Maar hij verzet zich tegen zijn alimentatieplicht. Dat doet hij door met regelmaat niet of te laat te betalen, waarna zijn ex-partner steeds het LBIO inschakelt. Meestal betaalt hij dan net op tijd alsnog. Omdat dit vaak is voorgekomen, heeft het LBIO verzoeker terecht gewaarschuwd dat hij de volgende keer niet opnieuw gelegenheid krijgt alsnog te betalen. Bij de eerstvolgende keer dat de ex-partner het LBIO inschakelt geeft het LBIO verzoeker nog slechts de gelegenheid aan te tonen dat hij de alimentatie wel heeft betaald. De brief waarmee het LBIO hem dit mededeelt is echter onduidelijk en verwarrend. Verzoeker betaalt alsnog, maar het LBIO kondigt desondanks aan de inning over te nemen door middel van loonbeslag. Verzoeker dient een klacht in, waarop hij niet binnen zes weken een reactie ontvangt. Op zijn verzoek tot inzage in het dossier wordt twee maanden lang niet gereageerd. Ondanks zijn aandringen wordt hij ook niet gehoord naar aanleiding van zijn klacht. De Nationale ombudsman vindt het traineergedrag van verzoeker met betrekking tot de alimentatie onacceptabel. Hij vindt het daarom een gemiste kans dat de overname van de inning door procedurele fouten uiteindelijk niet kon worden doorgezet. Ook bij een onwelwillende alimentatieplichtige moet het LBIO zijn brieven echter zorgvuldig formuleren en de klachtenprocedure correct toepassen.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker is gescheiden in 2006. Hij is door de rechter verplicht kinderalimentatie te betalen aan zijn ex-partner. De alimentatie moet maandelijks bij vooruitbetaling worden voldaan. Maar de verhoudingen tussen de beide ex-partners zijn ernstig verstoord. Verzoeker kan zich niet vinden in zijn plicht om alimentatie te betalen. Zijn onvrede daarover uit hij door de alimentatie vaak te laat of niet te betalen. Zijn ex-partner vraagt dan het Landelijk bureau inning onderhoudsbijdragen (LBIO) om de inning over te nemen. Telkens als het LBIO verzoeker aanschrijft naar aanleiding van het verzoek van zijn ex-partner, betaalt verzoeker binnen de gestelde termijn alsnog. Hierdoor wordt vaak net voorkomen dat het LBIO de inning overneemt. Deze handelwijze van verzoeker levert het LBIO veel werk op, terwijl het de kosten daarvan niet op verzoeker kan verhalen. In februari 2018 mislukt de handelwijze van verzoeker. Hij wordt opnieuw aangeschreven door het LBIO. Binnen drie weken na de aanschrijving betaalt verzoeker alsnog. Maar het LBIO kondigt aan de inning toch over te nemen door middel van het leggen van loonbeslag. Verzoeker vindt dat het LBIO hem niet goed heeft geïnformeerd. Hij dient een klacht in bij het LBIO. De manier waarop het LBIO vervolgens met zijn klacht omgaat vindt verzoeker beneden peil. Daarom dient hij daarover een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De klacht van verzoeker luidt als volgt:

1. Verzoeker is van mening dat de informatie die hij van het LBIO heeft ontvangen onzorgvuldig is en tegenstrijdigheden bevat.
2. Verzoeker vindt voorts dat zijn klachten daarover door het LBIO niet goed zijn behandeld.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker is een bekende van het LBIO. Zijn ex-partner heeft al meerdere malen een verzoek ingediend om de inning van de alimentatie over te nemen. Verzoeker betaalt de alimentatie namelijk vaak niet of niet tijdig. Het LBIO heeft verzoeker dan ook al meerdere malen aangeschreven waarbij hem steeds een laatste kans werd gegeven om de overname van de inning te voorkomen. Deze kans heeft verzoeker steeds benut door binnen de door het LBIO gestelde termijn van veertien dagen te betalen. Hierdoor wist hij de overname van de inning vaak net te voorkomen.

Op 6 december 2017 ontvangt verzoeker wederom een brief van het LBIO met de mededeling dat het LBIO ondanks de aanschrijving niet overgaat tot inning omdat verzoeker de achterstallige alimentatie over oktober en november 2017 binnen de gestelde termijn alsnog aan zijn ex-partner heeft overgemaakt. In deze brief staat ook dat als er weer een inningsverzoek komt vanwege een achterstand, hij dan niet meer in de gelegenheid wordt gesteld alsnog binnen veertien dagen te betalen. Hij krijgt dan alleen nog de gelegenheid aan te tonen dat hij de volledige bijdrage "op een zodanig tijdstip

heeft voldaan dat redelijkerwijs aangenomen kan worden dat zijn ex-partner deze betaling inderdaad heeft ontvangen in of voor de maand waarvoor deze bestemd is." Kan hij dat niet aantonen, dan zal zonder meer tot inning worden overgegaan.

Op 6 februari 2018 ontvangt verzoeker een brief van het LBIO over een achterstand in de betaling van alimentatie over de maanden december tot en met februari. Het gaat om een totaalbedrag van € 989,78. In de brief staat dat verzoeker de gelegenheid krijgt aan te tonen dat hij wel heeft betaald. De brief bevat daarover de volgende passage:

Bewijs en termijn

Als u de alimentatie naar uw mening geheel heeft betaald, verzoeken wij u dit met kopieën van bankrekeningafschriften aan het LBIO aan te tonen. Bewijsstukken van uw betalingen moet u dan binnen 14 dagen na dagtekening van dit schrijven aan het LBIO sturen. Als u daarmee aantoont dat u voor de datum van deze brief wel de volledige bijdrage heeft betaald, zal het LBIO het incassooverzoek afwijzen. Indien dit niet het geval is, zal het LBIO direct de inning overnemen.

Verderop in de brief staat echter ook een andere termijn genoemd. Het gaat om de volgende passage in de brief:

Beoordeling

Tot slot wijzen wij u erop dat wij voor de beoordeling of het LBIO de inning wel of niet gaat verzorgen, uitgaan van de informatie die ons voor het verstrijken van de eerdergenoemde termijn van 21 dagen na dagtekening van deze brief wordt verstrekt. Wij moeten er bij de eventuele overname van de inning vanuit kunnen gaan dat wij over de juiste betaalgegevens beschikken. Het tijdig overleggen van deze informatie kan de problematiek van vergaande incassomaatregelen en executiekosten voor u voorkomen.

In de brief worden dus twee verschillende termijnen genoemd waarbinnen verzoeker moet aantonen dat hij de alimentatie heeft betaald. Op 23 februari (zeventien dagen na de aanschrijving) betaalt verzoeker de achterstand in één keer en stuurt hij het betaalbewijs naar het LBIO.

Op 28 maart 2018 ontvangt verzoeker een brief van het LBIO waarin staat dat hij niet of onvoldoende heeft aangetoond dat hij de alimentatie aan zijn ex-partner heeft betaald. De inning wordt overgenomen door middel van het leggen van loonbeslag. De brief spreekt over een achterstand van 1 december 2017 tot en met 30 april 2018. Bij de brief zit een bijlage waaruit blijkt verzoeker op 23 februari de alimentatie over december tot en met februari alsnog aan zijn ex-partner heeft betaald.

Verzoeker is het niet eens met deze brief. Hij heeft namelijk wel aangetoond dat hij de alimentatie alsnog heeft betaald. Dit wordt zelfs bevestigd in de bijlage van de brief van het LBIO. Hij heeft dus geen achterstand van meer dan een maand. Zijn ex-partner heeft bovendien geen verzoek tot overname ingediend voor de maanden maart en april. Ook is het volgens hem onmogelijk om een achterstand te hebben over de maand april 2018 als

die maand nog niet begonnen is. Hij neemt het hoog op dat het LBIO toch loonbeslag gaat leggen.

DE KLACHTEN VAN VERZOEKER

Verzoeker dient de volgende dag, op 29 maart 2018, per mail hierover een klacht in bij het LBIO. Dezelfde dag neemt hij ook telefonisch contact op met de medewerkster die volgens het briefhoofd de brief van 6 februari heeft opgesteld. Er staan volgens hem fouten in die brief. De medewerkster verbindt hem direct door met de incasso-afdeling. Diezelfde dag ontvangt hij een mailbericht van het LBIO waarin slechts wordt verwezen naar de brief van het LBIO van 6 december die als bijlage is meegezonden. Verzoeker neemt hier geen genoegen mee. Hij herhaalt in een mailbericht van 30 maart 2018 zijn klacht inhoudend dat hij de achterstand in alimentatie volgens hem op tijd alsnog heeft voldaan en dat het LBIO volgens hem de inning dus niet mag overnemen. Met verwijzing naar zijn brieven van 28 maart en van 6 februari 2018 maakt hij in deze klacht ook melding van onduidelijke en tegenstrijdige correspondentie door het LBIO. Hij eist inzage in zijn dossier.

Op 30 maart 2018 stuurt verzoeker een mailbericht, gericht aan de directeur van het LBIO, waarin hij inzage eist in zijn dossier. Voorts beklagt verzoeker zich in dit bericht over het feit dat in de brief van het LBIO van 28 maart 2018 ten onrechte wordt beweerd dat hij niet zou hebben aangetoond dat hij de alimentatie heeft betaald. Verzoeker vindt dat hij duidelijk heeft aangetoond dat hij dat wel heeft gedaan.

Op 31 maart dient verzoeker opnieuw een klacht in bij het LBIO, deze keer over de brief van het LBIO van 6 december 2017. Op de website staat dat hij binnen drie weken na de aanschrijving alsnog mag betalen en hij vindt dat hij op deze mededeling mag vertrouwen. Volgens verzoeker heeft het LBIO zich met de brief van 6 december niet aan de wet gehouden. Het LBIO verstrekt volgens hem tegenstrijdige informatie en verandert de regels tijdens het spel.

Op 1 april 2018 dient verzoeker nogmaals een klacht in, nu over de behandelend medewerker die hij op 29 maart 2018 telefonisch heeft gesproken over de brief van het LBIO van 6 februari 2018. Ondanks dat de brief door haar was opgesteld, ging zij daarover niet met hem in gesprek en verbond zij hem direct door met een incasso-medewerker. Verzoeker vindt dat zij daarmee onzorgvuldig handelde. Hij voelde zich door haar afgescheept.

Op 2 april stuurt verzoeker een aanmaning met betrekking tot de behandeling van zijn klacht. Hij heeft van het LBIO namelijk nog geen enkele reactie ontvangen.

Op 6 april 2018 dient verzoeker per mail, gericht aan de directeur van het LBIO, een klacht in over de brief van het LBIO van 6 december 2017. Het LBIO wijkt in die brief volgens hem af van het beleid. Die vrijheid heeft het LBIO volgens hem niet.

Op 11 mei 2018 stelt verzoeker het LBIO per mail in gebreke omdat hij niet binnen zes weken een reactie op zijn klacht heeft ontvangen.

DE REACTIE VAN HET LBIO OP DE KLACHTEN

Op 17 mei 2018 ontvangt verzoeker twee brieven van het LBIO. In de ene brief wordt zijn klacht over de overschrijding van de termijn voor klachtbehandeling gegrond verklaard. Hiervoor worden excuses aangeboden. In deze brief wordt verzoeker voorts medegedeeld dat zijn verzoek om een gesprek met de directeur niet wordt gehonoreerd. De directeur heeft de behandeling van klachten gedelegeerd aan zijn stafbureau, aldus de brief. "De directeur heeft ervan afgezien u uit te nodigen voor een gesprek met hem."

De andere brief van 17 mei 2018 is een reactie op de klachten van verzoeker van 28 en 31 maart 2018 en van 1, 2 en 6 april 2018. Ook in deze brief worden excuses gemaakt voor de verlate reactie op zijn klacht. In de brief wordt voorts toegelicht dat het LBIO niet wettelijk verplicht is om de alimentatieplichtige de gelegenheid te geven de achterstand alsnog te voldoen. Het LBIO moet de alimentatieplichtige wel gedurende veertien dagen de gelegenheid geven aan te tonen dat er wel is betaald. Is dit binnen die termijn niet of onvoldoende aangetoond, dan is het LBIO wettelijk gezien gerechtigd om de inning over te nemen. Het beleid van het LBIO houdt daarentegen in dat het de alimentatieplichtige na de aanschrijving over de achterstand gedurende drie weken de gelegenheid geeft om alsnog te betalen. Die gelegenheid wordt echter niet meer geboden als er binnen twee jaar drie maal een verzoek tot overname tot inning binnenkomt en al die keren pas betaald wordt na interventie van het LBIO zonder dat de inning werd overgenomen. Voor dit beleid is volgens het LBIO gekozen omdat de alimentatiegerechtigde geen belang heeft bij een zekere vrijblijvendheid voor wat betreft de tijdigheid van de betalingen. Het LBIO wijst er daarbij op dat verzoeker, conform het beleid, hierover vooraf is geïnformeerd in de brief van 6 december 2017. De klacht van verzoeker dat het LBIO de inning ten onrechte heeft overgenomen acht het LBIO niet gegrond.

In deze tweede brief van 17 mei 2018 wordt ook ingegaan op verzoekers klacht over het telefoongesprek van 29 maart 2018. Dat gesprek ging over de brief van 6 februari 2018 waarin volgens verzoeker tegenstrijdige termijnen staan. Volgens het LBIO had de desbetreffende medewerkster ten tijde van het telefoongesprek de zaak van verzoeker niet meer in behandeling. Daarom heeft zij verzoeker volgens het LBIO terecht doorverbonden met een andere medewerker, die het dossier wel in behandeling had. Over het verloop van het telefoongesprek kan geen oordeel worden gegeven, zo meldt het LBIO verder in de brief, omdat de desbetreffende medewerkster zich het gesprek niet kan herinneren. Er worden alleen verslagen van telefoongesprekken gemaakt als er tijdens zo'n gesprek afspraken worden gemaakt, toezeggingen worden gedaan of zich onregelmatigheden voordoen. Van dit telefoongesprek was geen verslag gemaakt.

DE VERVOLGKLACHTEN VAN VERZOEKER

Op 18 mei 2018 dient verzoeker per mail een klacht in bij het LBIO over het feit dat hij volgens hem tijdens meerdere telefoongesprekken heeft aangegeven dat hij inzage in zijn dossier wil en dat hij gehoord wil worden. Daarop heeft hij echter geen reactie gekregen, terwijl het LBIO volgens hem wel verplicht is daar gehoor aan te geven.

Op 18 mei 2018 dient verzoeker ook per mail een klacht in over onjuistheden en tekortkomingen in de brief van het LBIO van 17 mei 2018. Ook beklagt hij zich in dit bericht over het feit dat hij nog steeds geen reactie heeft gekregen op zijn klacht van 30 maart.

Op 19 mei 2018 stuurt verzoeker zijn klacht nogmaals aan LBIO, nu ter attentie van de directie van het LBIO. Hij vermeldt erbij dat het LBIO zich volgens hem niet aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht houdt.

Op 20 mei 2018 stuurt verzoeker een mailbericht aan het LBIO inhoudend dat hij nog steeds geen reactie heeft ontvangen op zijn klachten van 29 maart.

Op 22 mei 2018 stuurt verzoeker opnieuw een mailbericht ter attentie van de directeur LBIO, waarin hij zich erover beklagt dat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn klachten van 29 en 30 maart 2018. Hij geeft ook nogmaals aan dat hij inzage in zijn dossier wil en dat hij gehoord wil worden.

Op 29 mei 2018 dient verzoeker zijn klacht in bij de Nationale ombudsman.

INTERVENTIE VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Kort nadat de klacht van verzoeker door de Nationale ombudsman in behandeling is genomen, bericht verzoeker aan de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman dat het LBIO, ondanks de aanzeggingen daarover, de inning van de alimentatie niet heeft overgenomen. Zijn werkgever is door het LBIO wel ingelicht over het te leggen loonbeslag, maar er is desondanks nog geen loonbeslag gelegd. Verzoeker maakt zich zorgen over de ontstane situatie. Hij mag van het LBIO niet meer rechtstreeks aan zijn ex-partner betalen en er wordt ook door het LBIO geen alimentatie geïnd. Hierdoor heeft zijn ex-partner nu al vier maanden geen alimentatie ontvangen. Door de bemoeienis van het LBIO is de situatie volgens hem nu voor beide ex-partners verslechterd.

De medewerkster van de Nationale ombudsman neemt naar aanleiding hiervan contact op met het LBIO. Vanwege de ontstane situatie stelt zij aan het LBIO voor om in dit geval het aangekondigde loonbeslag niet meer te effectueren en de inning dus niet over te nemen. De medewerkster van het LBIO zegt in reactie daarop van mening te blijven dat het LBIO volledig in zijn recht staat bij de overname van de inning. Vanuit de Nationale

ombudsman wordt aangegeven dat dit wellicht klopt, maar dat er inmiddels zoveel onzorgvuldigheden in het proces zijn opgetreden, dat overname van de inning gelet daarop eigenlijk niet meer als behoorlijk handelen kan worden gezien. Het feit dat het LBIO zo lang heeft gewacht met het omzetten van zijn woorden in daden, dat de ex-partner uiteindelijk langer op haar geld moet wachten dan wanneer het LBIO verzoeker niet had aangeschreven, weegt daarbij zwaar mee. Afgesproken wordt dat het LBIO afziet van de overname en dat verzoeker daarover zowel door het LBIO als door de Nationale ombudsman wordt geïnformeerd.

Over de wijze waarop de klacht van verzoeker door het LBIO is behandeld, licht de medewerkster van het LBIO nog toe dat het inmiddels de zeventiende keer is dat het LBIO een verzoek tot overname van de ex-partner van verzoeker heeft ontvangen. In de meeste gevallen ging de overname niet door omdat verzoeker op het laatst toch nog betaalde. Maar er is duidelijk sprake van traineergedrag aan de kant van verzoeker. Dat is de reden waarom het LBIO hem strak heeft gehouden in het kader van de klachtbehandeling.

Op 19 juni 2018 wordt verzoeker door middel van een mailbericht door het LBIO geïnformeerd over het feit dat de inning naar aanleiding van de interventie van de Nationale ombudsman wordt teruggedraaid. Verzoeker wordt gevraagd het achterstallige bedrag rechtstreeks aan zijn ex-partner over te maken en de bewijzen daarvan aan het LBIO te sturen. Ook wordt in dit mailbericht vermeld dat het LBIO de werkgever van verzoeker op 11 juni 2018 een brief heeft gestuurd met het verzoek het beslag te beëindigen.

Op 22 juni echter meldt verzoeker aan de medewerkster van de Nationale ombudsman dat tot zijn stomme verbazing € 700,- van zijn loon is ingehouden ten behoeve van het LBIO. Hij is hier heel boos over. Volgens hem werkt men bij het LBIO langs elkaar heen.

De medewerkster van de Nationale ombudsman neemt hierover contact op met het LBIO dat direct dezelfde dag contact opneemt met de werkgever van verzoeker. Afgesproken wordt dat het LBIO het ten onrechte geïnde bedrag zal terugbetalen aan verzoeker zodat hij het rechtstreeks aan zijn ex-partner kan betalen. Op 29 juni 2018 blijkt echter dat het geïnde bedrag door het LBIO per abuis aan de werkgever is terugbetaald. De werkgever is nu verzocht om het bedrag door te storten aan verzoeker zodat hij het alsnog kan uitbetalen aan zijn ex-partner.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft onderzocht in hoeverre het LBIO tegenover verzoeker heeft voldaan aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Ook heeft de Nationale ombudsman onderzocht of de klacht van verzoeker door het LBIO op behoorlijke wijze is behandeld.

De Nationale ombudsman heeft ten behoeve van dit onderzoek met name de brief- en mailwisselingen tussen verzoeker en het LBIO onderzocht. De telefonische contacten

heeft de Nationale ombudsman niet betrokken in zijn onderzoek omdat de schriftelijke documentatie een voldoende duidelijk beeld geeft van de gedragingen van het LBIO ten aanzien van verzoeker.

HOE REAGEERDE HET LANDELIJK BUREAU INNING ONDERHOUDSBIJDRAGEN?

Bij brief van 2 juli 2018 heeft de Nationale ombudsman aan het LBIO gevraagd te reageren op de klacht die de Nationale ombudsman in onderzoek had genomen. Het LBIO reageerde op de klacht bij brief van 3 juli 2018.

Eerste klachtonderdeel (informatievoorziening)

Het LBIO onderkent dat de twee termijnen, die genoemd worden in de brief van 6 februari, niet met elkaar overeen komen. De termijn van veertien dagen is bestemd voor het toezenden van bewijsstukken. De termijn van eenentwintig dagen heeft betrekking op het moment waarop de inning zal worden overgenomen. De tussenliggende zeven dagen heeft het LBIO nodig om de bewijsstukken te beoordelen. De verwarring is volgens het LBIO mogelijk ontstaan door het woord 'eerdergenoemde' omdat er in de brief geen sprake is van een eerdergenoemde termijn van eenentwintig dagen.

Het LBIO onderkent ook dat in de voorlichtingsvideo op de website van het LBIO wordt uitgelegd dat een alimentatieplichtige na de eerste aanschrijving door het LBIO de gelegenheid krijgt om binnen drie weken alsnog te betalen. Deze video is echter een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid waarin wordt uitgelegd hoe het LBIO normaliter te werk gaat. In de video wordt daarom geen aandacht besteed aan het beleid van het LBIO om in zaken waarin de alimentatiegerechtigde in een tijdsbestek van twee jaar driemaal een inningsverzoek indient niet meer in de gelegenheid te stellen de achterstallige alimentatie alsnog te voldoen. Er is met de video voor gekozen enkel de standaard procedure uit te leggen, omdat deze voor de meeste mensen van toepassing is. Als sprake is van een afwijking van de standaardprocedure in individuele gevallen, dan wordt de desbetreffende persoon daar met een brief van op de hoogte gesteld, zoals is gebeurd met de brief van 6 december 2017.

Het LBIO wijst er in reactie op de klacht voorts op dat het na ontvangst van het bewijs van verzoeker dat hij de achterstand alsnog had betaald, contact heeft opgenomen met de ex-partner van verzoeker met de vraag of zij toch akkoord kon gaan met sluiting van het dossier. De ex-partner ging daarmee niet akkoord.

Met betrekking tot de onzorgvuldigheden in de brief van 28 maart 2018 geeft het LBIO aan dat het daarin inderdaad de maand april heeft genoemd als onderdeel van de achterstand. Het LBIO hanteert namelijk het beleid dat het de aankomende maand meeneemt in de achterstand als de aanschrijving minder dan vijf dagen voorafgaand aan die maand wordt gedaan. Het software systeem kan op dit punt nog niet worden aangepast. Het LBIO merkt hierbij op dat het overgrote deel van de alimentatieplichtigen begrijpt dat de alimentatie bij vooruitbetaling moet worden voldaan en dat de betaling

voor de nieuwe maand daarom wordt meegenomen in de achterstand als het nog maar enkele dagen duurt voordat de nieuwe maand begint.

Tweede klachtonderdeel (klachtbehandeling)

Met betrekking tot de klacht van verzoeker over de inzage in het dossier erkent het LBIO dat het pas laat heeft gecommuniceerd over de door verzoeker gevraagde inzage in het dossier. Dit is niet juist geweest. Het LBIO biedt verzoeker hiervoor zijn excuses aan. Over het verzoek tot inzage is volgens het LBIO op 5 juni 2018 telefonisch contact geweest tussen het LBIO en verzoeker. Verzoeker gaf daarbij aan dat hij pas een afspraak voor inzage wilde maken nadat het LBIO via de Nationale ombudsman bericht had ontvangen. Afgesproken werd dat het LBIO daarop zou wachten en dat daarna weer contact zou plaatsvinden met verzoeker. Dit vervolcontact heeft plaatsgevonden op 20 juni 2018. Daarbij is een afspraak gemaakt voor inzage op 13 juli 2018.

Met betrekking tot de klacht over het niet honoreren van het verzoek om een gesprek met de directeur, geeft het LBIO aan dat de directeur de behandeling van klachten heeft gedelegeerd aan zijn stafbureau. De stafmedewerkers beoordelen de klacht en brengen hierover zo nodig advies uit aan de directeur. De directeur kan de klacht vervolgens nog zelf bestuderen en bekijken of hij zich kan vinden in het advies van zijn stafmedewerkers. De uiteindelijke beslissing over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht ligt daarmee bij de directeur. De brieven worden opgesteld door de stafmedewerkers en kunnen in opdracht van de directeur worden getekend. De directeur heeft er in dit geval van afgezien om verzoeker uit te nodigen voor een gesprek met hem.

HOE REAGEERDE VERZOEKER?

Verzoeker geeft in zijn reactie aan dat hij niet veel kan met de woorden van het LBIO. Hij is van mening dat het LBIO zijn problemen op het gebied van onder meer automatisering, onduidelijke en tegenstrijdige communicatie et cetera afwentelt op de burger. Hij vindt het tijd worden dat het LBIO de zaken op orde brengt. Daartoe verwijst hij naar gelijksoortige eerdere klachten die de Nationale ombudsman over het LBIO heeft behandeld.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Goede informatieverstrekking

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

De Nationale ombudsman is van mening dat de brief van het LBIO van 6 februari 2018 niet voldoende zorgvuldig en duidelijk was geformuleerd.

In de eerste plaats was het passend geweest om in de brief van 6 februari 2018 (onder de kop Bewijs en termijn) te verwijzen naar de brief van 6 december 2017 en om de daarin vervatte boodschap, inhoudend dat verzoeker anders dan de vorige keren niet de gelegenheid kreeg alsnog te betalen, daarin nog eens duidelijk te herhalen met vermelding van de reden daarvoor. Vervolgens had de brief eenduidig moeten zijn over de termijn waarbinnen verzoeker mocht aantonen dat hij wel had betaald. De zin (onder de kop Beoordeling) waarin de termijn van eenentwintig dagen wordt genoemd is in dat opzicht onhelder en verwarrend. Het feit dat het LBIO intern een ruimere termijn hanteert dan de termijn die aan de burger wordt gesteld, is voor de burger niet relevant en behoeft dus niet te worden vermeld in de brief. Als deze termijn desondanks toch wordt vermeld, dan zou deze gepaard moeten gaan met een duidelijke toelichting over waar die termijn op ziet.

In de vervolgbrief van 28 maart 2018 wordt de maand april ten onrechte genoemd als onderdeel van de achterstand terwijl de maand april nog niet begonnen is. In zijn rapport van 24 juli 2017 (2017/089) heeft de Nationale ombudsman over deze werkwijze al geoordeeld dat het LBIO meer aandacht moet hebben voor zorgvuldige formulering van betalingsverzoeken alimentatie. Bedragen die geen achterstand zijn, moeten geen achterstand genoemd worden. Dat de meeste mensen volgens het LBIO wel begrijpen dat de alimentatie bij vooruitbetaling is verschuldigd en dat deze werkwijze daarom weinig weerstand oproept doet daar niets aan af. Ook het feit dat de software op dit punt niet aangepast kan worden, vindt de Nationale ombudsman geen goede reden om te volharden in onzorgvuldige en incorrecte formuleringen van betalingsverzoeken. Van de overheid mag een hoge mate van professionaliteit en zorgvuldigheid worden verwacht. Daar hoort bij dat brieven en betalingsverzoeken correct en zorgvuldig worden geformuleerd.

Fair play: 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. Dit betekent dat de overheid een open houding aanneemt waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en de daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Inzage in het dossier

Verzoeker heeft op 29 maart 2018 zijn eerste klacht ingediend. De volgende dag dient hij zijn tweede klacht in waarbij hij vraagt hij om inzage in zijn dossier. In zijn vervolklachten herhaalt hij veelvuldig zijn verzoek om inzage in het dossier. Toch vindt pas voor het eerst op 5 juni contact plaats tussen het LBIO en verzoeker over zijn verzoek om inzage. Het respecteren van het recht op inzage is van belang omdat de burger moet kunnen controleren of zijn gegevens kloppen en of de organisatie zijn gegevens op de juiste manier verwerkt. Het niet binnen een redelijke termijn inwilligen van een verzoek om inzage belemmert de burger daarin en heeft daardoor een nadelige invloed op de procedurele kansen van de burger in het kader van zijn klachtrecht. Door verzoeker ruim twee maanden te laten wachten alvorens te reageren op zijn verzoek om inzage heeft het LBIO gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

Het horen

In het kader van de formele klachtbehandeling worden de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld te worden gehoord (art. 9:10 Awb). Het horen is een belangrijk onderdeel van de formele klachtenprocedure. Dit onderdeel dient ertoe de burger in staat te stellen zijn belangen te behartigen in de vorm van het naar voren brengen en verdedigen van zijn standpunt.

De klachtenprocedure van het LBIO houdt in dat de burger zich met zijn klacht kan wenden tot de directeur van het LBIO als hij er met de zaakbehandelaar en het afdelingshoofd niet uit komt. Verzoeker kwam er met de zaakbehandelaar niet uit en vroeg bij herhaling om een gesprek met de directeur. De Nationale ombudsman is van mening dat verzoeker van deze fase in de klachtenprocedure een degelijke klachtbehandeling mocht verwachten, waarbij hij onder meer door of namens de directeur zou worden gehoord. Het feit dat de directeur zijn taken heeft gedelegeerd aan het stafbureau vormt dan ook geen goed argument om het verzoek om te worden gehoord ongemotiveerd af te wijzen met de woorden "De directeur heeft ervan afgezien om u uit te nodigen voor een gesprek met hem." Ook het feit dat verzoeker bij het LBIO bekend staat als iemand die traineert bij de alimentatiebetaling is geen valide argument om de klachtenprocedure niet correct toe te passen. Ook een verzoeker op wiens gedrag veel is aan te merken behoort gebruik te kunnen maken van zijn klachtrecht. Ook op dit punt is de gedraging van het LBIO in strijd met het vereiste van fair play.

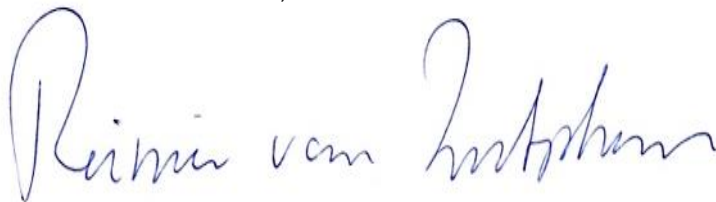
CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam is gegrond wegens strijd met de vereisten goede informatieverstrekking en fair play.

SLOTBESCHOUWING

Het LBIO is werkzaam in het spanningsveld tussen ex-partners van wie de onderlinge verhoudingen vaak ernstig zijn verstoord. Niet zelden is de alimentatie één van de instrumenten waarmee de ex-partners elkaar het leven zuur proberen te maken. Van het LBIO mag worden verwacht dat het alles in het werk stelt om binnen dat spanningsveld neutraal en objectief te blijven. Daar hoort bij dat het LBIO professioneel blijft handelen ook als het gedrag van de alimentatieplichtige te wensen overlaat. Doet het LBIO dat niet, dan geeft het de alimentatieplichtige ongewild munitie in handen om op procedurele punten alsnog zijn gelijk te halen. In dit geval viel op het gedrag van verzoeker veel aan te merken. Hij betaalde de alimentatie bij herhaling doelbewust te laat en is daarover veelvuldig door het LBIO aangeschreven. Dit heeft het LBIO veel werk opgeleverd terwijl het de kosten daarvan niet of nauwelijks op verzoeker heeft kunnen verhalen. Dat verzoeker zich niet erg welwillend opstelde, bleek ook uit het feit dat hij niet zelf de telefoon pakte toen hij in de brief van het LBIO twee tegenstrijdige termijnen aantrof. In plaats daarvan koos hij ervoor uit te gaan van de langste termijn en daarbinnen alsnog te betalen. Het LBIO handelde in juridisch opzicht dan ook correct toen het de inning besloot over te nemen. Het is daarom een gemiste kans dat het LBIO daarna niet heeft kunnen doorpakken. Doordat het LBIO procedureel de nodige steken liet vallen, moest de overname alsnog worden teruggedraaid en was de klacht van verzoeker uiteindelijk gegrond. Dit was niet alleen een gemiste kans voor het LBIO, maar ook voor de alimentatiegerechtigde, die eveneens veel nadeel heeft ondervonden van het traineergedrag van verzoeker.

De Nationale ombudsman,



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.