



LBIO
t.a.v. de heer L. de Bakker, directeur
Postbus 8901
3009 AX ROTTERDAM

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 3xxx

Datum

20 juni 2017

Ons nummer

201613229

Uw brief

30 maart 2017

Uw kenmerk

xxx

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxx

Onderwerp

afroning klachtbehandeling

Geachte heer De Bakker,

In januari hebben wij u geïnformeerd over een klacht van de heer Xxx over de werkwijze van het LBIO bij overname van de inning van kinderalimentatie. Xxx (hierna ook: verzoeker) meldde zich bij de Nationale ombudsman omdat hij niet tevreden was over de reactie van het LBIO op zijn klacht. Omdat aan het kenbaarheidsvereiste was voldaan, kwam de klacht in aanmerking voor behandeling door de Nationale ombudsman. Wij hebben u in dat kader verzocht eerst nog eens na te gaan of een verdere klachtbehandeling door het LBIO tot een oplossing zou kunnen leiden.

Uw brief van 30 maart jl laat zien dat u deze uitnodiging in zoverre heeft opgepakt dat u kritisch heeft gekeken naar het handelen van uw organisatie. U acht de klachten gegrond en biedt verzoeker excuses aan.

Bij de voorbereiding van uw reactie op de klachten heeft u helaas geen contact gehad met de heer Xxx ¹.

In deze brief ga ik in op de klachten en uw reactie daarop. Ten slotte doe ik een voorzet voor afsluiting van de zaak.

Korte weergave van wat er is gebeurd

De ex-partner van verzoeker heeft het LBIO begin 2016 benaderd omdat verzoeker over de maanden mei t/m oktober 2015 geen kinderalimentatie had betaald voor de jongste zoon. De rechter had in de echtscheidingsbeschikking van 1 december 2015 bepaald dat alimentatie was verschuldigd met ingang van 18 mei 2015, de datum waarop de echtscheidingsprocedure was gestart. Toen

¹ U schrijft dat verzoeker daar niet voor voelde. Wij hadden op 24 maart jl van verzoeker gehoord dat het LBIO nog geen contact met hem had opgenomen over de klacht. In het volgende telefonisch contact op 5 april vertelde hij dat het LBIO in de laatste week van maart contact had gezocht met het oog op een gesprek, maar dat hij daar inmiddels niet meer voor voelde.

Ons nummer

201613229

2

het LBIO Xxx bij brief van 11 februari 2016 tot betaling aanspoorde, reageerde hij per omgaande dat hij tot eind november 2015 een gemeenschap-pelijke huishouding heeft gevoerd met zijn –toen nog- echtgenote en dat zijn salaris t/m november 2015 op de gezamenlijke (en/of)rekening is gestort. Hij schreef dat hij een en ander kon aantonen.

Het LBIO nam de inning op 12 mei 2016 over en legde beslag op verzoekers salaris. Na tussenkomst van de advocaten van verzoeker en zijn ex staakte het LBIO de inning in juni 2016.

Bespreking van uw reactie op de klachten

In onze brief, per e-mail verzonden op 26 januari 2017, formuleerden wij de klachten als volgt:

"De heer Xxx is niet te spreken over de communicatie met het LBIO die volgde op de eerste brief (achterstandberekening) van 11 februari 2016. Hij vindt dat hij geen of geen deugdelijk antwoord heeft gekregen [op] zijn argumenten waarom er geen achterstand was, zodat onduidelijk bleef waarom het LBIO deze passeerde en besloot tot overname van de inning en beslaglegging. En toen hij een klacht indiende werd op een aantal punten niet gereageerd."

Communicatie met verzoeker en inwinnen van informatie

In uw reactie schetst u op welke punten de behandelend medewerker fouten heeft gemaakt in de communicatie met verzoeker die volgde op de aanschrijving door het LBIO van 11 februari 2016. Een van die punten sluit aan bij het concrete voorbeeld waarmee de klacht van verzoeker in onze brief van 26 januari 2017 was toegelicht: dat Xxx niet de kans had gekregen om zijn kant van het verhaal met stukken te onderbouwen.² Het siert het LBIO dat u nu ronduit voor de fouten uitkomt. En dat u beschrijft hoe het wél had gemoeten. Dat is een goed startpunt om van klachten te leren en herhaling te voorkomen. Verzoeker heeft in een reactie aangegeven dat laatste belangrijk te vinden - maar ook dat hij daarin nog niet veel vertrouwen heeft.

² Passage uit de brief van de Nationale ombudsman d.d. 26 januari 2017:

"het LBIO kondigde overname aan omdat hij [de heer Xxx] de gevraagde stukken niet had aangeleverd, maar volgens hem had het LBIO niet (meteen) duidelijk opgevraagd wat er nodig was"

Ons nummer

201613229

3

Wij onderschrijven uw conclusie dat Xxx terecht heeft geklaagd dat nooit concreet en schriftelijk op zijn argumenten is ingegaan, zoals zijn standpunt over de startdatum van de alimentatieverplichting. Verzoeker tilt hier zwaar aan en met reden; het betekende immers dat een beslissing met ingrijpende consequenties is genomen op basis van informatie van één van de betrokken partijen. Of in ieder geval: dat bij verzoeker die indruk is gewekt. Dat maakt LBIO kwetsbaar voor het verwijt van vooringenomenheid/partijdigheid, én vergroot het risico op onjuiste conclusies over het al dan niet bestaan van een achterstand.

Reactie van het LBIO toen verzoeker een klacht indiende

Toen het Xxx niet lukte om "gehoor" te krijgen bij de behandelend medewerker en evenmin "hogerop" bij de leidinggevende³, kwam hij met zijn klacht terecht bij een klachtbehandelaar. Hij merkte dat zijn argumenten over de alimentatieverplichting ook daar niet de aandacht kregen die deze verdienen, integendeel. De klachtbehandeling is onvoldoende geweest, zo schrijft u verzoeker in uw brief van 30 maart 2017.

De Nationale ombudsman is het hiermee eens. Verzoeker kreeg een reactie die niet aansloot bij zijn probleem, en het LBIO heeft de kans voorbij laten gaan om eigen tekortkomingen te onderkennen en te herstellen. Verzoekers klacht had immers aanleiding moeten zijn om eind mei 2016 te constateren wat u in uw brief van maart 2017 alsnog opmerkt: dat het LBIO op 12 mei 2016 "de inning nog zeker niet [had] kunnen overnemen". Herstel had destijds bestaan uit stilleggen van de inning en de twee acties die u inmiddels zelf heeft genoemd: ingaan op verzoekers argumenten en bevragen van de ex-partner.

Consequenties; hoe verder?

Heeft het LBIO afdoende consequenties verbonden aan de gegrondverklaring van de klachten? Verzoeker vindt van niet. De Nationale ombudsman constateert dat het LBIO wel enkele punten uit de handreiking van de Nationale ombudsman over excuses voor gemaakte fouten ter harte heeft genomen.⁴ Maar onze indruk is dat nader contact met verzoeker wenselijk is en dat de gevolgen van de tekortkomingen nog niet - waar mogelijk - zijn gecompenseerd.

³ Verzoeker had op basis van informatie op de website verwacht dat hij bij een leidinggevende kon aankloppen. De Nationale ombudsman diept dit punt hier niet uit.

⁴ "Excuskaart. In vijf stappen naar een goed excuus van de overheid", Nationale ombudsman, februari 2011, gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl.

Ons nummer

201613229

4

Het lijkt ons in dit specifieke geval juist als u bij afronding van de klachtbehandeling tot uitgangspunt neemt dat er geen sprake is geweest van een situatie waarin de inning kon worden overgenomen.

Op basis van de bij ons bekende informatie vinden wij het namelijk niet goed voorstelbaar dat het bestaan van een achterstand aannemelijk zou zijn bevonden als het LBIO wél goed had geluisterd naar de verweren van verzoeker.

Verzoekers punt was dat de bijdrage voor de kinderen tot eind november 2015 wél is voldaan, namelijk doordat er een gezamenlijke huishouding was en een gezamenlijke bankrekening. Hij heeft dat onderbouwd, of in ieder geval aangeboden om dat te doen. U heeft, ook naar aanleiding van onze vraag daarover, niet betoogd en onderbouwd dat verzoeker tot eind november 2015 geen financiële bijdrage voor de kinderen had betaald.⁵

Het LBIO heeft over deze klacht nog geen persoonlijk contact met verzoeker gehad. Wij stellen voor dat u in (telefonisch) overleg met de heer Xxx nagaat wat er behalve excuses nog nodig is om af te ronden. Misschien leven bij de heer Xxx nog altijd de vragen over de gang van zaken die opdoken in onze telefonische contacten met hem. Een tegemoetkoming in verband met de (extra) advocaatkosten die hij heeft moeten maken doordat zijn argumenten bij het LBIO niet werden opgepikt, vinden wij niet ondenkbaar.⁶ En heeft het beslag nog gevolgen gehad die in redelijkheid tot een reparatie door het LBIO moeten leiden?

Graag gaan wij ervan uit dat u met verzoeker tot een redelijke oplossing zult proberen te komen.

Wij sturen de heer Xxx een kopie van deze brief en vragen ook hem om een redelijke opstelling bij het afronden van de kwestie.

Tot slot

Steeds vaker geven wij via onze website bekendheid aan de wijze waarop wij klachten onderzoeken en beoordelen, ook als hiervan niet in een rapport, maar in

⁵ De vraag van de ombudsman in zijn brief van 27 januari jl luidde : *Wat is de reactie van het LBIO op de redenering van de heer Xxx dat de bijdrage voor de kinderen tot eind november 2015 wél is voldaan, namelijk doordat er een gezamenlijke huishouding was en een gezamenlijke bankrekening?*

⁶ Vergelijk Nationale ombudsman-rapport 2014/067.

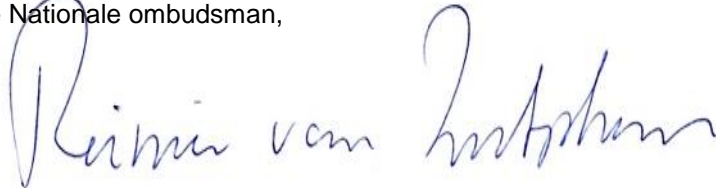
Ons nummer

201613229

5

een brief verslag wordt gedaan. Wij zijn van plan (een geanonimiseerde versie van) deze brief te publiceren.

Met vriendelijke groet,
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