



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam.

**Datum: 25 april 2012**

**Rapportnummer: 2012/069**

## Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) heeft gehandeld naar aanleiding van haar verzoek om overname van de inning van de kinderalimentatie bij haar ex-partner ten behoeve van haar zoon. Zij stelt dat door deze handelwijze haar privacy is geschonden.

Verzoekster klaagt er hiertoe allereerst over dat het LBIO haar er in de brief van 14 juni 2011 niet over heeft geïnformeerd dat het LBIO haar ex-partner eerst de gelegenheid zou geven om de achterstand alsnog rechtstreeks aan haar te betalen.

Verder klaagt verzoekster erover dat het LBIO hierbij haar bankrekeningnummer aan haar ex-partner heeft verstrekt, terwijl zij het LBIO in haar aanvraagformulier dringend had verzocht om haar persoonsgegevens geheim te houden.

Bovendien klaagt verzoekster erover dat het LBIO, nadat door adresverificatie bekend was geworden dat haar ex-partner op dat moment in detentie verbleef, niet eerst met haar heeft overlegd of het wel verstandig was om de inning voort te zetten.

## Bevindingen

### I. Feiten

1. Op 9 juni 2011 vulde verzoekster op de website van het LBIO het formulier 'overname inning alimentatie' in waarmee zij het LBIO verzocht om de inning van de kinderalimentatie voor haar zoon van haar ex-partner over te nemen.

Op dit aanvraagformulier vermeldde zij onder meer dat zij in een Blijf-van-mijn-lijfhuis had gezeten. Daarom moest alles geheim gebeuren en mochten haar gegevens niet bekend worden gemaakt in verband met de veiligheid. Zij gaf aan dat zij al vijf jaar geen alimentatie had gehad en dat er al drie keer een deurwaarder op was gezet. Dan was het er weer wel en dan weer niet; het was al vanaf 2004 aan het rommelen. Verder gaf verzoekster aan dat er veel onduidelijke informatie was over haar ex-partner. Hij zou van 2008 tot 2010 in een inrichting hebben verbleven en daarna spoorloos zijn.

Verzoekster deed op dit aanvraagformulier ook nog het uitdrukkelijke verzoek om haar veiligheid niet in gevaar te brengen.

2. In reactie op het verzoek om overname van de inning, vroeg het LBIO verzoekster bij brief van 14 juni 2011 om de originele grosse van de rechterlijke uitspraak, zodat de inningsprocedure kon worden gestart. Verzoekster nam hierop op 24 juni 2011 telefonisch contact op met het LBIO met de mededeling dat de grosse nog moest worden opgevraagd. Hierdoor liep haar verzoek enige vertraging op.

3. Na de originele grosse van verzoekster te hebben ontvangen, achterhaalde het LBIO het adres van de ex-partner in de gemeentelijke basisadministratie (GBA). De ex-partner werd bij brief van 13 juli 2011 aangeschreven met het verzoek om binnen eenentwintig dagen te bewijzen dat wel of alsnog rechtstreeks aan verzoekster was betaald. Bij brief van diezelfde datum stelde het LBIO verzoekster op de hoogte van het aanschrijven van haar ex-partner.

4. Op 16 augustus 2011 nam medewerker V. van het LBIO contact op met verzoekster met de vraag of zij inmiddels betalingen van haar ex-partner had ontvangen. Dit was niet het geval. Later die dag belde verzoekster terug met de opmerking dat zij dacht dat haar ex-partner direct aan het LBIO moest betalen. Dat was namelijk haar bedoeling, omdat haar veiligheid op het spel stond. Verzoekster wilde graag nog even met iemand overleggen om te bekijken of zij de inning wel wilde voortzetten na deze informatie.

5. Op 18 augustus 2011 liet verzoekster het LBIO weten dat zij de inning vanwege veiligheidsredenen wilde intrekken. Na een schriftelijke bevestiging hiervan, waarbij verzoekster aan het LBIO haar verontschuldiging aanbood voor het ongemak, sloot LBIO op 19 augustus 2011 het dossier.

## II. Visie verzoekster

1. Verzoekster was van mening dat het LBIO haar privacy had geschonden door haar ex-partner alsnog de mogelijkheid te geven rechtstreeks aan haar te betalen en hem daarbij haar bankrekeningnummer te verstrekken. In een klachtbrief van 1 september 2011 liet zij het LBIO weten dat het haar, na telefonisch contact te hebben gehad met mevrouw V. van het LBIO op 16 augustus 2011, niet was gebleken of haar gegevens geheim waren gebleven of toch bekend waren gemaakt. Later, op 20 september 2011 liet verzoekster dit ook telefonisch aan een medewerker van de Nationale ombudsman weten. Op 22 september 2011 deelde zij de medewerker van de Nationale ombudsman echter mee dat mevrouw V. haar op 16 augustus 2011 telefonisch had meegedeeld dat het LBIO voor de duidelijkheid haar bankrekeningnummer aan haar ex-partner had gegeven. Daar was zij zeer van geschrokken, omdat zij bang was dat hij via haar bankrekeningnummer haar adresgegevens zou kunnen achterhalen. Zij had niet verwacht dat het LBIO haar ex-partner eerst de gelegenheid zou geven om direct aan haar te betalen. Vanwege Stap 5 op de website van het LBIO (zie Achtergrond) was zij ervan uitgegaan dat de betaling via het LBIO ging en haar personalia en bankgegevens geheim zouden blijven.

2. Toen verzoekster op 16 augustus 2011 van het LBIO vernam dat de ex-partner was aangeschreven, nam zij contact op met de politie. Van de politie kreeg zij te horen dat haar ex-partner op dat moment gedetineerd was in een GGZ-kliniek voor gedetineerden met psychiatrische problematiek. De politie zou daarbij hebben geadviseerd om, indien haar ex-partner op de hoogte was van haar adresgegevens, zo spoedig mogelijk een urgentie aan te vragen voor een andere woning en haar bankgegevens te wijzigen. Deze situatie

had verzoekster, zowel geestelijk als financieel, in grote problemen gebracht.

Voorts vond verzoekster dat het LBIO haar, na het natrekken van de adresgegevens van haar ex-partner, had moeten informeren dat haar ex-partner was gedetineerd. Verzoekster vond dat het LBIO deze situatie met haar had moeten bespreken alvorens hem aan te schrijven. Door dit alles was ook nog haar veiligheid in gevaar gebracht, aldus verzoekster.

### III. Visie LBIO

1. Het LBIO was van oordeel dat het op geen enkele wijze de privacy van verzoekster had geschonden en begreep ook niet waarop verzoekster haar standpunt baseerde. Het LBIO stuurde op 13 juli 2011 slechts één brief aan de ex-partner, waarin geen enkel persoonsgegeven over verzoekster aan hem was gegeven, ook geen bankrekeningnummer. Het LBIO kan namelijk slechts iets doen als de betalingsplichtige al op de hoogte is van het bankrekeningnummer. Dit staat op de website van het LBIO vermeld (zie Achtergrond). Als de betalingsplichtige niet weet op welk bankrekeningnummer hij moet betalen, kan er immers ook geen achterstand ontstaan.

Op grond van de wet diende de ex-partner eerst zelf in de gelegenheid te worden gesteld om rechtstreeks aan verzoekster te betalen. Dit is eveneens op de website van het LBIO vermeld en ook in de brief van 13 juli 2011 aan verzoekster aangegeven. Echter, verzoekster interpreteerde de informatie op de website blijkbaar zodanig dat betaling direct via het LBIO zou plaatsvinden.

2. Het LBIO gaat ervan uit dat een ontvangstgerechtigde incasso wenst indien een verzoek wordt ingediend. Verzoekster had op haar incassoverzoek niet aangegeven dat zij overleg wilde over de stappen die zouden worden ondernomen. Zij gaf slechts aan dat haar gegevens geheim dienden te blijven. Dit sprak voor het LBIO voor zich, omdat er op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens überhaupt geen informatie aan de betalingsplichtige verstrekt mag worden over de bankrekening of verblijfplaats van de ontvangstgerechtigde of andersom. Het LBIO was overigens niet op de hoogte van de verblijfplaats van de ex-partner. De GBA geeft slechts een adres. Dit adres wordt verder niet nagetrokken. Maar ook al had het LBIO dit wel geweten, had het op grond van diezelfde Wet Bescherming Persoonsgegevens niet de bevoegdheid om dit met verzoekster te bespreken.

3. Het LBIO nam het verzoek van verzoekster als ieder ander verzoek in behandeling en ziet nu niet in waarom hier vanaf had moeten worden geweken. Het LBIO achtte het niet redelijk te verlangen dat de opmerkingen van verzoekster op het aanvraagformulier hadden dienen te worden geïnterpreteerd als een verzoek om contact. Pas als haar ex-partner had verzocht om haar rekeningnummer, had het LBIO in overleg met haar kunnen bespreken of dit rekeningnummer kon worden verstrekt. Zover is het echter niet gekomen. Haar ex-partner had namelijk nooit gereageerd op de brief van het LBIO, dus

feitelijk was er geen aanleiding om met verzoekster te overleggen, aldus het LBIO.

4. Het LBIO legde bij zijn reactie onder meer een afschrift van de brief aan de ex-partner van 13 juli 2011 over. Hierin stond geen adres of bankrekeningnummer van verzoekster vermeld.

IV. verklaring betrokken medewerker V.

Medewerker V. van het LBIO verklaarde op 13 oktober 2011 tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman onder meer dat zij uit het dossier kon opmaken dat zij verzoekster in augustus meerdere keren telefonisch had gesproken. V. kon zich de telefoongesprekken niet meer letterlijk herinneren, maar zij kon zich niet voorstellen dat zij in die gesprekken zou hebben gezegd dat haar bankrekeningnummer aan haar ex-partner zou zijn verstrekt. Dit deed het LBIO namelijk nooit.

## Beoordeling Nationale ombudsman

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. Voor het LBIO vloeit hieruit voort dat het zowel de ontvangstgerechtigde als de betalingsplichtige duidelijk informeert over de procedure die wordt gevolgd bij de overname van de inning van alimentatie.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over het aanschrijven van de ex-partner

1. Verzoekster is van mening dat het LBIO haar, vanwege haar verzoek om geheimhouding van haar persoonlijke gegevens en haar verzoek om haar veiligheid te waarborgen, erover had moeten informeren dat haar ex-partner eerst nog de gelegenheid zou krijgen om de achterstand rechtstreeks aan haar te betalen. Zij was namelijk in de veronderstelling dat het LBIO de inning op zich zou nemen en zij het geld direct van het LBIO zou ontvangen. Als ze had geweten dat haar ex-partner eerst zelf nog de gelegenheid kreeg om te betalen, had zij het LBIO niet verzocht om de inning over te nemen. Verzoekster is van mening dat hiermee haar privacy is geschonden, vooral nu het LBIO haar bankrekeningnummer aan haar ex-partner had verstrekt.

2. Het is de Nationale ombudsman gebleken dat verzoekster vervelende dingen met haar ex-partner heeft meegemaakt, waardoor zij eerder zelfs in een Blijf-van-mijn-lijfhuis heeft moeten wonen. Dit alles heeft zeer nare gevolgen voor verzoekster gehad, onder meer de angst waarmee verzoekster nu moet leven. Het is dan ook begrijpelijk dat verzoekster heel voorzichtig omgaat met het bekend maken van haar persoonlijke gegevens, om zo te

voorkomen dat haar ex-partner haar kan traceren.

De situatie van verzoekster maakt echter niet dat het LBIO verzoekster in de brief van 14 juni 2011 had moeten informeren over het feit dat de ex-partner eerst nog de gelegenheid zou krijgen om rechtstreeks te betalen. Verzoekster had haar verzoek op de website van het LBIO ingediend. Op deze website staat onder Stap 1 duidelijk vermeld dat het LBIO de ex-partner eerst vraagt om de verschuldigde betaling rechtstreeks te betalen. Ook staat op de website vermeld dat vertrouwelijk met persoonsgegevens wordt omgegaan (zie Achtergrond). De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het LBIO verzoekster niet nog nader had dienen te informeren over de inningsprocedure. Het vereiste van goede informatieverstrekking is niet geschonden.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

3. Ten aanzien van het verstrekken van het bankrekeningnummer van verzoekster oordeelt de Nationale ombudsman als volgt. Tijdens het onderzoek is gebleken dat het LBIO geen contact heeft gehad met de ex-partner van verzoekster. Wel heeft het LBIO hem bij brief van 13 juli 2011 aangeschreven. In deze brief is geen bankrekeningnummer of adres van verzoekster aan de ex-partner verstrekt. Op grond van het bovenstaande concludeert de Nationale ombudsman dat het LBIO geen bankrekeningnummer aan de ex-partner van verzoekster heeft verstrekt. De klacht over het verstrekken van het bankrekeningnummer mist dan ook feitelijke grondslag.

Dat de medewerker van het LBIO dit desalniettemin tegen verzoekster zou hebben gezegd, acht de Nationale ombudsman niet waarschijnlijk. Uit het onderzoek is namelijk gebleken dat het LBIO, behalve de naam van een ontvangstgerechtigde, in beginsel nooit persoonlijke gegevens aan een betalingsplichtige verstrekt. Er was in dit geval ook geen enkele reden voor.

Gezien de informatie die verzoekster heeft verstrekt, is meer aannemelijk dat zij het gesprek met het LBIO op andere wijze heeft geïnterpreteerd. Verzoekster gaf namelijk eerst aan dat zij uit het gesprek met het LBIO niet kon opmaken of haar gegevens geheim waren gebleven of toch bekend waren geworden. Hoogstwaarschijnlijk heeft zij hier later uit opgemaakt dat de medewerkster hiermee heeft bedoeld dat haar bankrekeningnummer was verstrekt. Dat deze interpretatie voor verzoekster tot grote geestelijke en financiële problemen heeft geleid, is zeer vervelend, maar kan het LBIO niet worden verweten.

Ten aanzien van het informeren over de verblijfplaats van de ex-partner

1. Verzoekster was voorts van mening het LBIO haar had moeten informeren en met haar had moeten bespreken dat haar ex-partner op het moment van inning was gedetineerd. Zij had dan kunnen afzien van de inningsprocedure omdat dit haar veiligheid in gevaar zou brengen.

2. De Nationale ombudsman is echter met het LBIO van oordeel dat het voor het LBIO niet mogelijk was om verzoekster te informeren, omdat het deze kennis zelf ook niet had. Het LBIO haalt de adressen uit de GBA. Hierbij staat niet vermeld dat het om een inrichting gaat, en dit is voor de inningprocedure ook niet van belang. Nu het LBIO niet had kunnen weten dat de ex-partner was gedetineerd, mist ook deze klacht feitelijke grondslag.

Maar ook indien het LBIO dit wel had geweten, had het verzoekster hierover niet mogen informeren. Evenals het LBIO geen persoonlijke gegevens van verzoekster verstrekt, zo zal het ook geen persoonsgegevens van haar ex-partner verstrekken. Hiertoe is het LBIO op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens niet bevoegd.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO is ten aanzien van het verstrekken van informatie over het aanschrijven van de ex-partner, niet gegrond.

De klacht over het verstrekken van het bankrekeningnummer en de klacht over het verstrekken van informatie over de detentie van de ex-partner missen feitelijke grondslag.

## **Slotbeschouwing**

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de klacht van verzoekster is ontstaan doordat zij na haar verzoek op de website van het LBIO een onjuiste voorstelling van de werkwijze van het LBIO heeft gehad. Door haar onjuiste interpretatie van deze werkwijze vervolgens aan de politie voor te leggen, zijn voor haar grote geestelijke en financiële problemen ontstaan. Achteraf kan worden gesteld dat het LBIO deze vervelende situatie voor verzoekster had kunnen voorkomen door de inningprocedure vooraf met haar te bespreken. In dit geval kon in redelijkheid echter niet van het LBIO worden verwacht dat het dit had kunnen voorzien. Het LBIO mocht er namelijk van uitgaan dat verzoekster de informatie op de website had gelezen, voordat zij haar verzoek bij het LBIO indiende. Hierin staat duidelijk vermeld dat het LBIO eerst de ex-partner aanschrijft alvorens tot inning over te gaan en dat de ex-partner op de hoogte moet zijn van het bankrekeningnummer. Voorts staat vermeld dat vertrouwelijk met persoonsgegevens wordt omgegaan.

Helaas heeft verzoekster in het telefoongesprek van 24 juni 2011 of na ontvangst van de brief van 13 juli 2011 niet zelf bij het LBIO nagevraagd in hoeverre haar persoonlijke gegevens veilig waren tijdens de inningsprocedure. Het LBIO had dan nadere informatie aan verzoekster kunnen verstrekken en daarmee haar zorgen kunnen wegnemen.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## Onderzoek

Op 14 september 2011 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van het LBIO. Deze gedraging wordt aangemerkt als een gedraging van de directeur van het LBIO.

In het kader van het onderzoek werd de directeur van het LBIO verzocht om op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Ook is tijdens het onderzoek een medewerker van het LBIO gehoord.

Hierna kreeg verzoekster de gelegenheid om op het standpunt van het LBIO en op het verslag van het gesprek met de medewerker van het LBIO te reageren.

## Informatieoverzicht

1. Verzoekschrift van verzoekster van 11 september 2011 met bijlagen.
2. Verklaring van medewerker V. van het LBIO van 13 oktober 2011.
3. Standpunt van de directeur van het LBIO van 16 november 2011 met bijlagen.

## Achtergrond

Op de website van het LBIO staat onder meer het volgende vermeld:

### "Wanneer kunnen wij u helpen?"

(...)

Als uw betalingsplichtige ex-partner op de hoogte is gesteld van het (bank)rekeningnummer waarop hij of zij de alimentatie over kan maken

(...)

Wat gebeurt er als u ons inschakelt?

**Stap 1:** Naar aanleiding van uw verzoek vraagt het LBIO uw ex-partner de verschuldigde betalingen rechtstreeks aan u te betalen.

Uw ex-partner moet ervoor zorgen dat wij binnen drie weken na ons verzoek een bewijs in handen hebben dat hij of zij (alsnog) heeft betaald. Mocht u toch de verschuldigde betaling ontvangen, dan horen wij dat graag. Na deze drie weken kan het nog vier weken duren



voordat wij weer contact met u opnemen. Het kan zijn dat wij een uitgebreid onderzoek moeten verrichten naar de adresgegevens van uw ex-partner. In dat geval kan de termijn van zeven weken uitlopen.

**Stap 2:** Betaalt uw ex-partner tijdig de volledige achterstand? Dan stoppen wij de bemiddeling tussen u en uw ex-partner. U ontvangt hierover bericht. Er volgen geen verdere stappen.

Betaalt uw ex-partner de achterstand niet volledig? Dan nemen wij de inning over en vervolgen de procedure.

Stap 3: We stellen een betalingsregeling voor. In de meeste gevallen vragen wij uw ex-partner maandelijks een bedrag te voldoen bestaand uit minimaal de lopende maandbijdrage, een bedrag van ten minste één maandtermijn om de achterstand in te lopen en de opslagkosten. Wordt er aan deze betalingsregeling tijdig voldaan? Dan is stap 6 de volgende stap.

Stap 4: Uw ex-partner krijgt tien dagen om zich aan de betalingsregeling te houden. Gebeurt dat niet? Dan nemen wij incassomaatregelen.

(...)

**Stap 5:** We krijgen uw achterstallige alimentatie binnen. We storten het ontvangen bedrag, verminderd met de opslagkosten, zo spoedig mogelijk op uw rekening."

#### **"Uw gegevens in vertrouwde handen**

Het LBIO is gehouden aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat wij vertrouwelijk en zorgvuldig met uw gegevens omgaan."

2011.08878