



# Rapport

**Datum: 20 december 1999**

**Rapportnummer: 1999/511**

## **Klacht**

Op 11 mei 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Opmeer, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) vanaf 24 september 1997 onvoldoende actie heeft ondernomen met betrekking tot de inning van kinderalimentatie ten behoeve van haar twee zonen.

Tevens klaagt verzoekster erover dat het LBIO haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de voortgang van de incasso van de kinderalimentatie en de inspanningen van het LBIO terzake.

## **Onderzoek**

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

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de directeur van het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Sinds 1 februari 1996 verricht het LBIO de inning van de door verzoeksters ex-echtgenoot aan haar verschuldigde kinderalimentatie ter grootte van f 250,- per maand

per kind.

In juli of augustus 1997 is door tussenkomst van een door het LBIO ingeschakelde gerechtsdeurwaarder een bedrag van bijna f 21.000,- aan achterstallige kinderalimentatie (verhoogd met invorderingskosten) geïnd bij de ex-echtgenoot van verzoekster.

2. Vanaf september 1997 is wederom - een maandelijks toenemende - betalingsachterstand ontstaan.

3. Verzoekster heeft achtereenvolgens op 28 januari 1998, 18 maart 1998, 29 april 1998, en 6 mei 1998, 11 juni 1998, 14 juli 1998 en vervolgens op 3, 10, 12 en 19 november 1998 en 14 april 1999 telefonisch contact gehad met medewerkers van het LBIO.

4. Bij brief van 27 mei 1998 sommeerde het LBIO de ex-echtgenoot van verzoekster tot betaling van de opnieuw ontstane achterstand van, op dat moment, ruim f 9.000,-, door betaling van dat bedrag binnen tien dagen dan wel door betaling van f 1.313,69 per maand. Indien niet aan de sommatie zou worden voldaan, zou het LBIO zonder nadere aankondiging overgaan tot het treffen van executiemaatregelen.

5. Bij brief van 16 juli 1998 gaf het LBIO opdracht aan een deurwaarder tot incasso van de toenmalige betalingsachterstand van, inmiddels, ruim f 9.900,-.

6. Bij brief van 20 juli 1998 vroeg het LBIO de Kamer van Koophandel te Hoorn om informatie over de ex-echtgenoot van verzoekster.

7. Op 28 juli 1998 zond het LBIO de van de Kamer van Koophandel ontvangen informatie door naar de betrokken gerechtsdeurwaarder.

8. Bij brief van 28 juli 1998 beklagde verzoekster zich bij de directeur van het LBIO over de naar haar mening onvoldoende voortvarende inning van de tegoeden door het LBIO.

Zij deelde hierin het volgende mee:

"Geachte directeur,

Op 10 aug. 1997 heb ik u, ook namens mijn zoon C., een brief toegestuurd waarin ik u vroeg welke stappen er ondernomen werden om de alimentatie voor mijn kinderen te innen. U hebt toen het dossier nader bestudeerd en op 24 sept. 1997 hebben C. en ik alimentatie ontvangen. Nadien hebben wij geen alimentatie meer ontvangen.

De achterstand t/m aug. 1998 is voor C. opgelopen tot f. 3.328,73 en voor mij tot f. 7.235,91.

Hierover heb ik verschillende keren gebeld met het LBIO. Steeds terugkerende opmerkingen zijn:

- ik ga er zo spoedig mogelijk achteraan

- ik maak een notitie

- ik vraag het dossier op

Omdat dit steeds terugkerende opmerkingen zijn, krijg ik de indruk dat er aan mijn zaak en die van C. niet voldoende gewerkt wordt.

Graag verneem ik van u waarom er geen stappen ondernomen worden om tot inning van de alimentatie over te gaan."

9. Bij brief van 31 juli 1998 deelde een medewerker van de afdeling Juridische Zaken van het LBIO verzoekster mee dat haar brief van 28 juli 1998 ter verdere behandeling was overgedragen aan het team van de Productgroep Kinderalimentatie.

10. In reactie op verzoeksters brief van 28 juli deelde het hoofd van de Productgroep Kinderalimentatie verzoekster bij brief van 6 augustus 1998 onder meer het volgende mee:

"Blijkens uw brief bent u niet tevreden over de behandeling van de incasso van de door de heer K. verschuldigde kinderalimentatie door het LBIO sedert de betaling in augustus 1997.

Na bestudering van het dossier is gebleken dat mijn bureau, sedert de beantwoording van uw klacht met gelijke strekking d.d. 08-09-97, de heer K. 2 maal op de achterstand in zijn betalingen heeft gewezen. Hierop werd van hem geen reactie noch een betaling ontvangen. Helaas heeft het LBIO door werkdrukke en onderbezetting niet in alle zaken even adequaat kunnen handelen. Hierdoor heeft het helaas kunnen voorkomen dat in de periode van oktober 1997 tot mei 1998 in dit dossier weinig actie is ondernomen, ondanks uw vele telefonische verzoeken daartoe. Ik betreur dit.

Op 16-07-98 echter is de inning van de aan u verschuldigde gelden weer uit handen gegeven aan de deurwaarder. Telefonische navraag leverde mij heden de informatie dat de beschikking inmiddels wederom aan de heer K. is betekend en dat de zaak klaarligt voor beslaglegging op het onroerende goed van debiteur. Ik heb bij de deurwaarder aangedrongen op een actieve behandeling van deze kwestie. De deurwaarder zegde mij voorts toe mij van zijn acties op de hoogte te houden.

Indien er voor u relevante ontwikkelingen zijn, zal ik u hiervan berichten."

11. Op 7 augustus 1998 had een medewerkster van het LBIO telefonisch contact met een medewerker van de door het LBIO ingeschakelde gerechtsdeurwaarder B. Hierbij drong de medewerker van het LBIO aan op een voortvarende aanpak van de incasso.

12. Bij brief van 31 augustus 1998 verzocht het LBIO gerechtsdeurwaarder B. om informatie over de stand van zaken.
13. Bij brief van 18 september 1998 deelde het LBIO verzoekster mee dat de deurwaarder opdracht had gegeven om beslag te leggen op een aan haar ex-echtgenoot toebehorende onroerende zaak.
14. Bij brief van 28 oktober 1998 deelde de door gerechtsdeurwaarder B. voor de beslaglegging ingeschakelde gerechtsdeurwaarder W., hem, B., mee dat op 23 september 1998 was overgegaan tot beslaglegging en dat het beslag op 29 september 1998 was betekend aan de ex-echtgenoot van verzoekster.
15. Bij brieven van 3, respectievelijk 24 november 1998 informeerde het LBIO bij gerechtsdeurwaarder B. naar de stand van zaken met betrekking tot de beslaglegging.
16. Bij brief van 7 december 1998 berichtte gerechtsdeurwaarder B. het LBIO dat beslag was gelegd op de onroerende zaak van de ex-echtgenoot van verzoekster. Tevens werd gevraagd of verkoop van die onroerende zaak moest worden aangezegd.
17. Bij brief van 5 januari 1999 deelde het LBIO gerechtsdeurwaarder B. mee dat kon worden overgegaan tot verkoop van de beslagen onroerende zaak.
18. Eveneens bij brief van 5 januari 1999 deelde het LBIO verzoekster mee dat inmiddels beslag was gelegd op de onroerende zaak van haar ex-echtgenoot en dat de deurwaarder verkoop ervan in gang zou zetten. Daaraan werd toegevoegd dat niet kon worden aangegeven op welke termijn opnieuw zou kunnen worden overgegaan tot uitkering van alimentatiegelden.
19. Bij brief van 18 maart 1999 deelde een medewerkster van de bij de verkoop van de beslagen onroerende zaak betrokken notaris aan gerechtsdeurwaarder W. mee dat zij contact had gehad met de ex-echtgenoot van verzoekster. De ex-echtgenoot had daarbij om een gedetailleerde specificatie van de vordering gevraagd. Omdat de medewerkster van de notaris de desbetreffende gegevens niet kon verschaffen, vroeg zij gerechtsdeurwaarder W. deze gegevens te verstrekken.
20. Op 14 april 1999 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. Van dit gesprek is een telefoonnotitie opgemaakt. Hierin werd het gesprek als volgt weergegeven;
- "Mevrouw vraagt naar stand van zaken. Aangegeven zaak bij deurwaarder, stand van zaken zal opgevraagd moeten worden. Mevrouw wenst op korte termijn dat de stand van zaken wordt opgevraagd en zij wordt ingelicht. Vermeld geen termijn te kunnen aangeven, maar ik geef dit door aan collega.
- S., svp stand van zaken opvragen en ontvangstgerechtigde inlichten.

Attentie: Was voorheen klachtzaak!!"

21. Onder verwijzing van de brief van 5 januari 1999 (zie hiervoor onder 17.) vroeg het LBIO gerechtsdeurwaarder B. bij brief van 21 april 1999 om informatie over de stand van zaken, respectievelijk om een afdracht, aangezien de zaak vertraging had opgelopen.

22. Bij brief van 4 juni 1999 verstrekke het LBIO gerechtsdeurwaarder B. een overzicht van de door verzoeksters ex-echtgenoot nog te betalen alimentatie. In deze brief deelde het LBIO onder meer het volgende mee:

"In antwoord op uw brief van d.d. 04-05-1999 deel ik u hierbij mede dat betrokkene nog nooit een betaling heeft verricht aan het LBIO. Voor een specificatie van de betalingen moet ik betrokkene ook naar zijn eigen administratie verwijzen.

Voor N. staat er nog een bedrag genoteerd van f 7326,76, waarvan vanaf zijn 18de jaar f 6433,83 ten behoeve van hemzelf en f 892,93 ten gunste van (verzoekster; N.o.) daterend uit de periode dat N. minderjarig was.

G. heeft afgezien van de alimentatie vanaf zijn 18de jaar. Ten gunste van (verzoekster; N.o.) staat er nog een bedrag daterend uit de periode dat G. minderjarig was van f 2994,78.

Voor P. staat er ten gunste van (verzoekster; N.o.) een bedrag genoteerd van f 6433,83.

Dit maakt een totaal bedrag aan verschuldigde alimentatie van f 16.755,37.

Berekend t/m 30-06-1999 bedraagt de achterstand thans totaal f 18.430,93, waarvan dus f 16.755,37 kinderalimentatie en f 1675,56 opslagkosten. Maandelijks vervalt er een termijn lopende bijdrage van f 643,83 inclusief opslagkosten."

23. Bij brief van 4 juni 1999 deelde het LBIO verzoekster mee dat de voor de verkoop ingeschakelde notaris een recente specificatie van de betalingsachterstand was toegestuurd, waarna de veiling van de desbetreffende onroerende zaak in gang zou worden gezet. Daarnaast werd verzoekster uitgelegd waarom veel tijd was gemoeid met de inning van de gelden.

Ten slotte werd verzoekster de toezegging gedaan dat het LBIO haar op de hoogte zou houden van relevante ontwikkelingen.

24. Nadat gerechtsdeurwaarder B. op 15 juni 1999 het LBIO telefonisch om een specificatie van de achterstand had gevraagd, deelde het LBIO hem bij brief van 16 juni 1999 mee dat de achterstand tot en met 31 juli 1999 f 19.122,90 (f 17.384,43 aan alimentatie, plus f 1.738,47 aan opslagkosten) bedroeg. Ook werd te kennen gegeven dat maandelijks een bedrag vervalt van f 691,97 (f 629,06 aan alimentatie, plus f 62,91 aan

opslagkosten).

25. Bij brief van 29 juli 1999 deelde gerechtsdeurwaarder W., gerechtsdeurwaarder B. mee dat de ex-echtgenoot van verzoekster kort daarvoor een bedrag van f 21.093,37 had voldaan aan de notaris, ter zake van verschuldigde alimentatie tot en met juni 1999. In deze brief deelde gerechtsdeurwaarder W. onder meer het volgende mee:

"Inzake opgemeld dragen wij tussentijds aan u af een bedrag van f 18.500,00 .

Gemeld bedrag zullen wij op uw rekening (...) overmaken.

De zaak was uit handen gegeven aan een notariskantoor voor de verkoping van de in beslag genomen onroerende zaken. K. voldeed recentelijk een bedrag van f 21.093,37 aan het notariskantoor, berekend t/m de termijn over de maand juni 1999.

De kosten van de notaris weigerde K. echter te voldoen.

Wij hebben de stukken desalniettemin retour gevraagd van de notaris, die voor zijn werkzaamheden een bedrag van f 646,25 inhield op het geïncasseerde bedrag, zodat wij f 20.447,12 overgemaakt kregen.

Per heden bedraagt de vordering f 1.338,22, inclusief de termijn over de maand juli ad f 691,71 en inclusief de notariskosten ad f 646,25."

#### B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat - samengevat - weergegeven onder KLACHT.

2.1. Als bijlage bij haar verzoekschrift had verzoekster drie handgeschreven notities gevoegd, waarop was aangegeven op welke data zij telefonisch contact had gehad met het LBIO.

2.2. In de eerste notitie had verzoekster onder meer het volgende genoteerd:

"gebeld 28 jan 1998

" 18 mrt 1998 G. > volgende week terugbellen

" 29 april ' 98 > beginnen er direkt aan

" 6 mei ' 98 De informatieronde is begonnen kan enkele weken duren. Ik krijg bericht > niet gehad

11 juni ' 98 gesproken met P.

Er is een brief gestuurd naar K.

Als hij niet betaald wordt de deurwaarder ingeschakeld.

14 juli '98 gesproken met G.

Gaat er zo snel mogelijk achteraan.

Vraagt het dossier op."

2.3. In de tweede notitie had verzoekster onder meer het volgende genoteerd:

"3 nov. gebeld met P. > hebben de deurwaarder vorige week geschreven dat hij wat moet doen.

10 nov. gebeld met P. > Ik moet donderdag terugbellen. P. belt 11 nov. de deurwaarder.

12 nov. gebeld. Ik moet de volgende week terugbellen.

19 nov. gebeld. Ik moet de volgende week terugbellen. Ze gooide de hoorn op de haak, omdat ze vond dat ik geen goede vragen had. Ik vroeg waarom het zo lang duurde. Wat ik zelf kon doen om het te bespoedigen. Waarom ze niet tot beslaglegging overgaan."

2.4. In de derde notitie had verzoekster het volgende genoteerd:

"14 april (1999; N.o.) gebeld > gesproken met G.

mevr. D. heeft de zaak nu in behandeling. Melding van G.: Ik zal er een notitie van maken. Ik weet niet wanneer u bericht krijgt. Er kan enige tijd overheen gaan.

10 mei gesproken met G. Krijg zo spoedig mogelijk bericht. Er is post gekomen van de deurwaarder. Mevr. D. opent die waarschijnlijk woensdag (12 mei 1999; N.o.). Zal dan het dossier opvragen en er vrijdag aan werken. Mevr. D. werkt op woensdag en vrijdag."

C. Standpunt van de directeur van het LBIO

1. In reactie op verzoeksters klacht en in antwoord op bij de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman gestelde vragen, deelde de directeur van het LBIO onder meer het volgende mee:

"1. Acties in verband met het invorderen van de kinderalimentatie.

Omdat betalingen van de heer K. aan mijn bureau uitbleven, werd de deurwaarder door het LBIO ingeschakeld in verband met het invorderen van de verschuldigde kinderalimentatie, vermeerderd met de kosten. Op 24 september 1997 (...) ontving het LBIO een afrekening van de deurwaarder, waaruit bleek dat de verschuldigde kinderalimentatie tot en met de maand juli 1997 was geïnd.



Op 17 oktober 1997 ontving de heer K. een automatisch bericht via de Rijkscomputercentrale waarbij hij op zijn betalingsverplichting werd gewezen, met het verzoek de achterstallige kinderalimentatie tot en met november 1997 vermeerderd met de opslagkosten aan het LBIO te voldoen. Van dergelijke berichten worden geen afschriften naar het LBIO gezonden. Deze berichten komen voor op rappellijsten van de Rijkscomputercentrale aan het LBIO.

Eerst op 27 mei 1998 (...) (zie onder **A.4**; N.o.) werd de heer K. via de afdeling Kinderalimentatie van het LBIO benaderd met het verzoek de door hem verschuldigde bedragen aan mijn bureau af te dragen, waarbij hem tevens incassomaatregelen werden aangekondigd.

Op 16 juli 1998 (...) (zie onder **A.5**; N.o.) verstreekte het LBIO een nieuwe incasso-opdracht aan de deurwaarder. De bevestiging van de incasso-opdracht werd 22 juli 1998 (...) van de deurwaarder ontvangen.

Op 23 juli 1998 (...) ontving het LBIO via het informatieformulier Kadaster-netwerken de kadastrale gegevens inzake het onroerend goed van de heer K.

Op 24 juli 1998 (...) ontving het LBIO (...) van de Kamer van Koophandel (...) het bericht, dat de heer K. vanaf 1 januari 1971 een eenmanszaak heeft.

Op 28 juli 1998 (...) (zie onder **A.7**; N.o.) zond het LBIO de kadastrale gegevens en de gegevens van de Kamer van Koophandel naar de deurwaarder.

De afdeling Kinderalimentatie nam op 7 augustus 1998 (...) (zie onder **A.11**; N.o.) telefonisch contact op met de deurwaarder omtrent de stand van zaken. Tijdens dat gesprek werd bij de deurwaarder op spoedige acties aangedrongen.

Het LBIO verzocht de deurwaarder op 31 augustus 1998 (...) (zie onder **A.12**; N.o.) om nadere informatie met betrekking tot de voortgang van de zaak.

Op 15 september 1998 (...) ontving het LBIO een reactie van de deurwaarder waaruit bleek dat hij de zaak voorbereidde in verband met de verkoop van de onroerend zaak van de heer K.

Op 3 november 1998 (...) (zie onder **A.15**; N.o.) werd de deurwaarder andermaal naar de stand van zaken gevraagd. Omdat de deurwaarder niet reageerde zond het LBIO 24 november 1998 (...) (zie onder **A.15**; N.o.) een herhaald verzoek naar de deurwaarder voor nadere informatie.

Uit de reactie van de deurwaarder van 7 december 1998 (...) (zie onder **A.16**; N.o.) bleek dat er inmiddels beslag werd gelegd op de onroerende zaak van de heer K. In die brief werd om nadere instructies van het LBIO gevraagd.

In de brief van 5 januari 1999 (...) (zie onder **A.17**; N.o.) verzocht het LBIO de deurwaarder om tot verkoop van de onroerende zaak van betrokkene over te gaan.

Met de brief van 21 april 1999 (...) (zie onder **A.21**; N.o.) wees het LBIO de deurwaarder op de trage afwikkeling van de zaak. Tevens werd verzocht het LBIO zo spoedig mogelijk nadere informatie te verstrekken.

Uit de reactie van de deurwaarder van 4 mei 1999 (...) bleek, dat de zaak in verband met de verkoop van de onroerende zaak van de heer K. werd opgehouden in verband met "een specificatie van de hoofdsom". (...).

Op 4 juni 1999 (...) (zie onder **A.22**; N.o.) werd de deurwaarder een specificatie van de verschuldigde kinderalimentatie en opslagkosten gezonden.

De deurwaarder verzocht het LBIO 15 juni 1999 telefonisch (...) (zie onder **A.24**; N.o.) nogmaals om een specificatie van de achterstallige bijdrage. De gegevens werden hem verstrekt in de brief van 16 juni 1999 (...) (zie onder **A.24**; N.o.).

Uit de brief van Gerechtsdeurwaarderskantoor B. van 5 augustus 1999 met bijlage (...) (zie voor de desbetreffende bijlage onder **A.25**; N.o) blijkt dat de heer K. een bedrag van fl. 21.093,37 aan het betreffende notaris Kantoor voldeed. Een bedrag van fl. 18.500,- werd tussentijds door Gerechtsdeurwaarderskantoor W. aan Gerechtsdeurwaarderskantoor B. overgemaakt.

2a en 2b. Doorbetalen van kinderalimentatie aan de ontvangstgerechtigden (...) (zie onder **C.3.**; N.o.).

Doorbetaald aan (verzoekster; N.o.) ten behoeve van N. (tot en met 28 september 1996), G. (tot en met 28 juli 1998, hij bereikte op 29 juli 1998 de 18-jarige leeftijd) en P.:

17-09-1997 fl. 13.233,14

09-09-1999 fl. 9.007,19

Doorbetaald aan N. (vanaf 29 september 1996, de 18-jarige leeftijd):

17-09-1997 fl. 3.576,13

03-09-1999 fl. 7.356,45

2c. Nog te vorderen kinderalimentatie (...) (zie onder **C.3.**; N.o.).

Voor (verzoekster; N.o.) dient ten behoeve van P. nog gevorderd te worden, de achterstallige alimentatie tot en met 30 september 1999 en de lopende maandelijkse alimentatie fl. 314,53 vanaf de maand november 1999.

De kinderalimentatie voor G. en N. werd volledig afgedragen.

### 3. De briefwisseling tussen het LBIO en (verzoekster; N.o.).

Met hun brief van 28 juli 1998 (...) (zie onder **A.8**; N.o.) verzochten (verzoekster; N.o.) en haar zoon N. de directeur van het LBIO om inlichtingen inzake het invorderen van de kinderalimentatie.

Op 31 juli 1998 (...) (zie onder **A.9**; N.o.) werd hen meegedeeld dat hun brief door de afdeling Juridische Zaken werd overgedragen aan de afdeling Kinderalimentatie die de zaak behandelt. De reden hiervan was, dat de brief betrekking had op de inhoudelijke behandeling van het dossier (...).

Met de brief van 6 augustus 1998 (...) (zie onder **A.10**; N.o.) werden (verzoekster; N.o.) en haar zoon N. omtrent de stand van zaken ingelicht.

Op 18 september 1998 (...) (zie onder **A.13**; N.o.) werd (verzoekster; N.o.) ingelicht omtrent de activiteiten van de deurwaarder in verband met de beslaglegging op de onroerende zaak van de heer K.

Op 5 januari 1999 (...) (zie onder **A.18**; N.o.) zond het LBIO (verzoekster; N.o.) en haar zoon N. het bericht dat de deurwaarder de verkoop van de onroerende zaak van de heer K. in gang zal zetten.

Naar aanleiding van het telefoongesprek van 14 april 1999 (...) (zie onder **A.20**; N.o.) werd (verzoekster; N.o.) op 4 juni 1999 (...) (zie onder **A.23**; N.o.) nader geïnformeerd in verband met de verkoop van de onroerende zaak van haar gewezen echtgenoot.

Ten aanzien van informatieverstrekking van het LBIO aan ontvangstgerechtigden en andere belanghebbenden merk ik het volgende op.

Het beleid van het LBIO is erop gericht dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken, in dit geval aan de ontvangstgerechtigde, wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven gebeurt dat op ad hoc basis, in het belang van de zaak. Indien (verzoekster; N.o.) geïnformeerd wil worden omtrent de stand van zaken in haar dossier, dan kan zij dat schriftelijk of telefonisch vragen aan de afdeling die haar zaak behandelt (PKA-2).

Tijdens het telefonisch spreekuur kan zij op de hoogte worden gebracht van het verloop van haar zaak. In het geval de gevraagde informatie niet tijdens het telefonisch spreekuur kan worden verstrekt, kan de afspraak worden gemaakt dat zij op een later tijdstip terugbelt of wordt teruggebeld. Op deze wijze wordt de betreffende correspondent in de gelegenheid gesteld om de zaak eerst uit te zoeken, alvorens op de gestelde vragen te antwoorden.

#### 4. Mijn reactie op de klacht van (verzoekster; N.o.).

Het oordeel of de klacht van (verzoekster; N.o.) wel of niet gegrond is, is aan u. Bestudering van het dossier (...) heeft mij wel geleerd dat:

- de afdeling Kinderalimentatie vanaf 17 oktober 1997 (het automatische rappelleren) tot aan de brief aan de deurwaarder van 27 mei 1998 (...) (zie onder **A.4**; N.o.) niet voortvarend aan de zaak heeft gewerkt. Dit werd mede veroorzaakt door het in gebruik nemen van een nieuw computersysteem bij mijn bureau per 1 januari 1998, waardoor er in de periode december 1997 tot en met februari 1998 een achterstand ontstond in de te behandelen zaken. De daarop volgende maanden werden de achterstanden weggewerkt.
- het LBIO de deurwaarder vaak heeft moeten aanzetten om tot daadwerkelijke acties te komen. Uiteindelijk heeft dat wel tot het gewenste effect geleid."

2. Als bijlagen bij de reactie van de directeur van het LBIO waren gevoegd al de hiervoor onder **A.4**. tot en met **A.25**. besproken of weergegeven brieven en notities.

3. Als bijlage was ook bijgevoegd een overzicht van de (nog te) ontvangen alimentatiegelden in de periode voorafgaand aan 1 oktober 1999. Uit het overzicht blijkt dat per 1 oktober 1999 nog een betalingsachterstand van f 2.257,94 bestond.

## Beoordeling

### A. Ten aanzien van de inning van de alimentatie

1. Het LBIO heeft sinds 1 februari 1996 getracht ten behoeve van verzoekster alimentatiegelden te innen bij haar ex-echtgenoot K., die maandelijks een bedrag van - aanvankelijk - f 250,- per kind moest voldoen.

Omdat K. bij voortduring niet voldeed aan zijn betalingsverplichting, heeft het LBIO op een gegeven moment een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld.

Onder dreiging van openbare verkoop van een hem toebehorende onroerende zaak, verrichtte K. in augustus 1997 een betaling van bijna f 21.000,-, ter zake van achterstallige alimentatiegelden.

K. verrichtte voor de tweede maal een betaling in juli 1999. Ook in dit geval ging het om een bedrag van circa f 21.000,-.

2. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) vanaf september 1997 onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen.

3. Nadat K. in augustus 1997 een betaling had verricht, welke in september 1997 door het LBIO aan verzoekster werd uitgekeerd, nam verzoekster vanaf eind januari 1998 met enige regelmaat telefonisch contact op met het LBIO omdat haar ex-echtgenoot opnieuw in gebreke bleef. Naar aanleiding hiervan heeft het LBIO de ex-echtgenoot van verzoekster op 27 mei 1998 een termijn van tien dagen gegeven om de opnieuw ontstane achterstand in te lopen. Als hij hieraan niet zou voldoen zou zonder verdere waarschuwing de incasso uit handen worden gegeven aan een gerechtsdeurwaarder.

Omdat een reactie uitbleef heeft het LBIO op 16 juli 1998 daadwerkelijk een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld.

4. Gezien de eerder opgedane ervaring met het betaalgedrag van K., had het LBIO na de eigen constatering op 17 oktober 1997 dat K. opnieuw in gebreke bleef en na de herhaalde telefonische contacten met verzoekster in de eerste helft van 1998 eerder dan pas op 27 mei 1998 handelend moeten optreden. Daarnaast is het niet juist, gezien die eerder opgedane ervaringen met K., dat het LBIO pas ruim een maand na het verstrijken van de aan K. gestelde termijn een gerechtsdeurwaarder heeft ingeschakeld voor het innen van de achterstand.

5. Nadat een gerechtsdeurwaarder was ingeschakeld, heeft het LBIO handelingen verricht ten behoeve van de opgedragen inning op achtereenvolgens, 20 en 28 juli, 7 en 31 augustus, 3 en 24 november 1998, 5 januari, 21 april en 4 en 16 juni 1999.

6. De op genoemde data verrichte handelingen waren op zichzelf geen onjuiste stappen om tot inning van de alimentatie te komen. Uit de overgelegde informatie blijkt echter dat veel van de activiteiten van het LBIO met lange tot zeer lange tussenpozen zijn verricht.

De door de directeur van het LBIO genoemde invoering van een nieuw computersysteem kan het gebrek aan activiteit in de periode tot 1 januari 1998 weliswaar verklaren, maar niet rechtvaardigen.

Afgezien van een beperkte inwerk- en gewenningsperiode kan invoering van een nieuw computersysteem voor de periode na 1 januari 1998 het gebrek aan activiteit niet verklaren.

Verder is gebleken dat het LBIO vanaf 16 juli 1998 aanvankelijk regelmatig contact had met de ingeschakelde deurwaarder, maar dat het LBIO vanaf begin september 1998 onvoldoende initiatieven in de richting van de deurwaarder heeft ontplooid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het LBIO haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de voortgang van de inning van alimentatie en de activiteiten van het LBIO terzake.

2. De directeur van het LBIO voerde aan dat het LBIO het beleid voert dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voorzover dat wel gebeurt, zou dat op ad hoc basis geschieden, in het belang van de zaak.

Het LBIO hanteert wel als beleid dat betrokkenen altijd een reactie krijgen op een telefonisch of schriftelijk verzoek om inlichtingen.

3. In alimentatiekwesities, waarbij financiële aspecten een grote rol spelen, is het van belang dat met name de alimentatiegerechtigde op de hoogte is en blijft van de stand van zaken. De keuze van het LBIO om betrokkenen inlichtingen over de stand van zaken te verstrekken als daar om wordt gevraagd, maar dat in beginsel niet eigener beweging te doen om de werkvoorraad beheersbaar te houden, is gezien het vaak moeizame proces dat gevolgd moet worden bij de alimentatie-inning en de grote aantallen zaken die het LBIO moet verwerken, te billijken. Voorwaarde daarbij is echter wel dat betrokkenen zelf op relatief eenvoudige wijze navraag moeten kunnen doen bij het LBIO over de stand van zaken, hetgeen betekent dat het LBIO optimale bereikbaarheid en een voortvarende afhandeling van correspondentie dient na te streven en te handhaven.

4. Gebleken is dat tussen september 1997 en juni 1999 het LBIO drie maal het initiatief heeft genomen om verzoekster te informeren over de stand van zaken, terwijl daarnaast één maal schriftelijk werd gereageerd op een door verzoekster bij het LBIO ingediende klacht.

In genoemde periode nam verzoekster herhaaldelijk telefonisch contact op met het LBIO om te informeren naar de stand van zaken.

Het staat vast dat het LBIO in veel van deze gevallen niet voldoende adequaat reageerde op verzoeksters wens om te worden geïnformeerd.

Voorts is niet gebleken dat het LBIO de tijdens het telefoongesprek van 14 april 1999 aan verzoekster gedane toezegging om haar op korte termijn te informeren over de stand van zaken, is nagekomen. De directeur van het LBIO kan niet worden gevolgd in zijn stelling dat aan de gedane toezegging om op korte termijn informatie te verstrekken zou zijn voldaan, nu de beloofde informatie eerst ruim zeven weken later, op 4 juni 1999, werd verstrekt. Daarbij wordt tevens in aanmerking genomen dat uit de desbetreffende brief niet blijkt dat deze een vervolg is op het gevoerde telefoongesprek.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning  
Onderhoudsbijdragen (LBIO) is gegrond.