



Rapport

Datum: 23 mei 2003

Rapportnummer: 2003/149

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen onvoldoende voortvarendheid heeft betracht bij de inning van de onderhoudsbijdrage voor haar kinderen bij haar ex-echtgenoot en haar nimmer uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de stand van zaken.

Beoordeling

Inleiding

In december 2000 verzocht verzoekster het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda om de inning van de achterstallige kinderalimentatie over te nemen. Op 16 maart 2001 informeerde het LBIO verzoekster dat het LBIO de inning overnam. In november 2001 diende verzoekster een klacht in bij het LBIO over de achterstand in de betaling van de alimentatie. Het LBIO liet hierop in januari 2002 aan verzoekster weten dat het LBIO loonbeslag had gelegd. Door gebrek aan medewerking van de werkgever van verzoeksters ex-echtgenoot leidde dat beslag niet tot afdracht van geld. Het LBIO schreef verzoekster op 13 maart 2002 dat de zaak in handen van een deurwaarder was gegeven om te incasseren. De deurwaarder probeerde in eerste instantie een betalingsregeling te treffen zowel met verzoeksters ex-echtgenoot als met diens werkgever. Op 4 juli 2002 ging de deurwaarder over tot het leggen van loonbeslag.

Ten aanzien van het innen van de onderhoudsbijdrage en de informatieverstrekking

1. Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen onvoldoende voortvarendheid heeft betracht bij de inning van de onderhoudsbijdrage voor haar kinderen bij haar ex-echtgenoot en haar nimmer uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de stand van zaken. Verzoekster gaf aan dat zij en haar huidige echtgenoot het LBIO bijna wekelijks belden om te vragen wat de stand van zaken was.

2.1. De directeur van het LBIO liet weten de klacht over de voortvarende behandeling van het dossier gegrond te achten (zie Bevindingen, onder **C.**). Hij gaf aan dat pas nadat duidelijk was geworden dat de deurwaarder niet de benodigde stukken had ontvangen, het dossier met meer voortvarendheid werd opgepakt met als resultaat dat verzoeksters ex-echtgenoot tot en met september 2002 de achterstallige betalingen had voldaan.

2.2. Ten aanzien van het verstrekken van informatie schreef de directeur dat het beleid van het bureau er niet op is gericht om spontaan informatie te verschaffen. Men kan echter wel schriftelijk of telefonisch om informatie verzoeken, waarbij men de afspraak kan maken op een later tijdstip te worden teruggebeld, zodat de medewerkers van het bureau de zaak eerst kunnen uitzoeken, aldus de directeur. Inzake verzoeksters dossier, schreef hij dat er in de afgelopen periode regelmatig telefonisch contact was geweest, waarbij het LBIO

heeft getracht zoveel mogelijk informatie te geven aan verzoekster en haar huidige partner. Op dit punt achtte de directeur van het LBIO de klacht niet gegrond (zie Bevindingen, onder **C.**).

3. Van het LBIO mag worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht. Dit is van groot belang, gezien de financiële belangen die bij de inning van alimentatie een rol spelen. Om tot inning te komen, staat het LBIO een aantal middelen ten dienste. Wanneer blijkt dat deze middelen niet of niet geheel tot resultaat leiden, is het de taak van het LBIO om tijdig een deurwaarder in te schakelen, zodat met diens hulp - zo mogelijk - tot invordering kan worden gekomen. Wanneer het LBIO een zaak eenmaal in handen van een deurwaarder heeft gesteld, dient het regelmatig bij die deurwaarder te informeren naar de stand van zaken, en zo nodig actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen om over te gaan tot executiemaatregelen.

4.1. Vast staat dat het LBIO in december 2001, ruim negen maanden nadat het LBIO de inning van verzoekster had overgenomen, pogingen heeft gedaan om bij de werkgever van de ex-echtgenoot dit loonbeslag te leggen. Dit gebeurde na een schriftelijke klacht van verzoekster (zie Bevindingen, onder **A.4.** en **A.5.**). Aangezien de werkgever niet aan dit loonbeslag meewerkte, heeft het LBIO de zaak vervolgens in maart 2002, nadat verzoekster begin maart 2002 druk had uitgeoefend, voorgelegd aan de deurwaarder met de opdracht te incasseren (zie Bevindingen, onder **A.7.**). Op zichzelf bezien, heeft het LBIO hiermee de juiste stappen ondernomen om tot inning van de alimentatie te komen.

4.2. Ten aanzien van de tijdsperiode tussen het overnemen van de inning en de incasso door de deurwaarder, is de Nationale ombudsman met de directeur van het LBIO van oordeel dat het LBIO het dossier van verzoekster weinig voortvarend heeft behandeld. De Nationale ombudsman stelt vast dat een medewerker van het LBIO reeds in een telefoongesprek op 31 augustus 2001 met verzoeksters echtgenoot had aangekondigd loonbeslag te leggen. Dit loonbeslag werd vervolgens in december 2001 gelegd. In maart 2002 legde het LBIO de incasso-opdracht voor aan een deurwaarder. Pas in juni 2002 besefte het LBIO - na wederom een aanmaning van verzoekster - dat de deurwaarder niet de benodigde stukken had ontvangen. De Nationale ombudsman is van mening dat het LBIO regelmatig bij de deurwaarder had dienen te informeren naar de stand van zaken, en zo nodig actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen om over te gaan tot executiemaatregelen. Op deze wijze had kunnen worden voorkomen dat de deurwaarder eerst een betalingsregeling probeerde te treffen, in plaats van meteen over te gaan tot loonbeslag zoals het LBIO bij brief van 13 maart 2002 aan verzoekster had aangekondigd. Gelet op verzoeksters financiële belangen, had het LBIO de deurwaarder actiever moeten aansturen, teneinde de vertraging zoals die naderhand is ontstaan, te voorkomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

5.1. Ten aanzien van de informatie die het LBIO aan verzoekster heeft gegeven, is gebleken uit de correspondentie dat het LBIO verzoekster vanaf maart 2001 schriftelijk bericht heeft gestuurd van elke stap in de procedure. Niettemin is het begrijpelijk dat verzoekster, vanwege het tijdsverloop tussen maart 2001 en juni 2002 en de grote tussenpozen in de correspondentie, zelf regelmatig telefonisch contact heeft gezocht om de laatste stand van zaken te weten te komen. Het LBIO schreef op 31 oktober 2002 aan de Nationale ombudsman dat er in de afgelopen periode regelmatig telefonisch contact was geweest met verzoekster, en dat men heeft getracht alle vragen van verzoekster te beantwoorden. Uit dit antwoord leidt de Nationale ombudsman af dat het LBIO spreekt over de periode volgend op het loonbeslag door de deurwaarder in juli 2002. Verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman is echter gericht op de periode daaraan voorafgaand. Uit de ter beschikking gestelde telefoonnotities uit die periode blijkt dat voornamelijk verzoekster of haar echtgenoot het LBIO hebben gebeld met vragen over de stappen die het LBIO of de deurwaarder namen (zie Bevindingen, onder **A.8.** en **E.**).

5.2. In rapport 98/227 (zie Achtergrond, onder **2.**) heeft de Nationale ombudsman zich uitgesproken over het beleid van het LBIO met betrekking tot de informatieverstrekking. De Nationale ombudsman is in dit rapport van oordeel dat het in alimentatiekwesities, waarbij financiële aspecten een grote rol spelen, van belang is dat met name de alimentatiegerechtigde op de hoogte is en blijft van de stand van zaken. De Nationale ombudsman acht het te billijken dat het LBIO niet uit eigen beweging inlichtingen over de zaken verschaft, maar alleen als daarom wordt verzocht. Uit de overgelegde telefoonnotities in deze zaak is echter niet gebleken dat LBIO-medewerkers verzoekster steeds hebben teruggebeld na meerdere verzoeken om informatie van haar zijde.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, is gegrond.

Onderzoek

Op 25 juni 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Geleen, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd 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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 21 december 2000 liet het LBIO verzoekster weten dat de inning van de kinderalimentatie bij het LBIO was aangemeld. In de brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van het door mij van u ontvangen formulier 'verzoek tot inning van kinderalimentatie' bericht ik u het volgende.

Bij rechterlijke beslissing van 8 oktober 1998 is bepaald dat de heer A ten behoeve van zijn kinderen een bedrag moet voldoen van f 500,00 in totaal per maand, (...)

Ik heb de heer A per gelijke post aangeschreven betreffende de achterstand in de betalingen vanaf 1 juni 2000. Het LBIO kan de inning namelijk slechts verzorgen met een terugwerkende kracht van 6 maanden. (...)

Conform de wetgeving heeft de heer A nog 14 dagen de gelegenheid om aan te tonen dat er wel of alsnog rechtstreeks aan u is betaald. Eerst daarna kan de inning worden overgenomen en zal de betalingsplichtige worden verzocht om de achterstand en de maandelijkse bijdrage aan het LBIO te voldoen. Indien u na 14 dagen de achterstand niet heeft ontvangen verzoek ik u de eerste grosse (geen kopie) van de beschikking van 8 oktober 1998 mij binnen 7 dagen toe te sturen. Het LBIO ontving van u een afschrift c.q. kopie van de beschikking. (...)

Na afloop van de 14-dagen termijn zult u berichten ontvangen of het LBIO de inning al of niet overneemt. Indien het LBIO de inning overneemt zal de betalingsplichtige geschreven worden de achterstand en de maandelijkse verplichting aan het LBIO te voldoen. Indien de betalingen uitblijven wordt zo mogelijk tot incasso overgegaan. (...)"

2. Vervolgens informeerde het LBIO verzoekster bij brief van 16 maart 2001 dat de heer A het verschuldigde bedrag niet had voldaan. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"In vervolg op mijn brief van 21 december 2000 bericht ik u dat de heer A niet heeft aangetoond dat het verschuldigde bedrag is voldaan. Dit betekent dat het LBIO de inning overneemt. Ik heb de heer A gesteld dat de bijdrage van f 500,00 in totaal per maand, (...), met ingang van 1 april 2001 alsmede de achterstand vanaf 1 juni 2000 tot en met 31 maart 2001 aan het LBIO voldaan dient te worden. (...)

Op grond van de wet moet bij inning door het LBIO een opslag worden betaald door de betalingsplichtige ouder van 10% op alle verschuldigde bedragen met een minimum van f 25,00 per maand. (...)

Ter informatie meld ik u dat deze opslag op iedere binnenkomende betaling automatisch wordt ingehouden, ook als alleen het alimentatiebedrag wordt betaald. Dat betekent dat in eerste instantie mogelijk te weinig kinderalimentatie zal worden ontvangen. In dat geval zal de heer A worden gevraagd wel het volledige bedrag alsnog te betalen, bij gebreke waarvan incassomaatregelen genomen zullen worden.

In de wet is voorts opgenomen dat de inning door het LBIO pas wordt beëindigd nadat er gedurende 6 maanden regelmatig is betaald én er geen achterstand meer bestaat in de betalingen. Als het LBIO op grond hiervan de inning beëindigt, ontvangt u hierover bericht.

Over de betalingen die u eventueel nog rechtstreeks ontvangt is de opslag eveneens verschuldigd. U wordt verzocht alle rechtstreekse betalingen onmiddellijk schriftelijk aan het LBIO mee te delen."

3. Bij brief van 5 april 2001 informeerde verzoekster het LBIO over de ontvangst van f 250,- aan alimentatie. Zij schreef verder onder meer het volgende:

"Ik wil u dringend vragen om de rechterlijke uitspraak kracht bij te zetten, ook wij hebben dat geld nodig omdat we anders onze verplichtingen niet meer kunnen voldoen. Ik vertrouw er op dat U mij snel op de hoogte brengt van wat er gaande is en dat U snel zorg draagt voor de afwikkeling....."

4. Op 13 juli 2001 en op 31 augustus 2001 informeerde verzoekster per telefoon of haar ex-echtgenoot A de alimentatie had voldaan. In het laatste gesprek deelde de medewerker van het LBIO aan verzoeksters huidige echtgenoot mee dat A de toezeggingen aan het LBIO niet nakwam en dat het LBIO zou overgaan tot het leggen van loonbeslag.

5. Bij brief van 29 november 2001 diende verzoekster een klacht in bij het LBIO. Zij schreef hierin het volgende:

"...Gedurende enkele jaren moet ik achter mijn alimentatie aan lopen, deze wordt veel te laat of met grote regelmaat niet betaald. Gelukkig vond ik op het internet het LBIO en dacht nu zijn de problemen over.

Maar helaas, ik moet telkens bellen. Dan wordt gezegd: 'tja, hij heeft niet betaald', of 'wij hopen dat hij uit zichzelf betaalt'. Meerdere malen is door uw afdeling gezegd dat het nu echt tijd wordt om loonbeslag te leggen. Maar de feiten zijn anders. De laatste betaling door u aan ons is geweest op **16 oktober 2001**. Ik ben het nu echt zat!!!! Ik laat me niet meer afschepen!! Ik denk dat het redelijk is dat u zorgt dat ik de eerste van de maand de alimentatie krijg en een gedeelte van de achterstand. Nu ook is deze achterstand steeds groter aan het worden en ik kan mijn rekeningen ook niet meer betalen.

Ik hoop dat het bij deze officiële klacht kan blijven, maar mocht het voor half december niet geregeld zijn dan neem ik ook stappen tegen het in gebreke blijven van het LBIO. Het moet voor uw instelling toch niet moeilijk zijn om een uitspraak die door een rechter is gedaan kracht bij te zetten..."

6. Het LBIO liet weten dat het loonbeslag had aangekondigd bij de werkgever van A bij brief van 4 december 2001, waarin geschreven stond dat hij hieraan zou moeten meewerken, als hij wilde voorkomen dat hij uiteindelijk verantwoordelijk zou worden gesteld voor de hele achterstallige alimentatie. Bij brief van 21 december 2001 aan A's werkgever liet het LBIO de hoogte van het verschuldigde bedrag weten. Bij brief van 7 januari 2002 informeerde het LBIO verzoekster hierover.

7. Nadat verzoekster telefonisch had aangedrongen op actie, liet het LBIO haar bij brief van 13 maart 2002 weten dat de werkgever van A geen gevolg had gegeven aan de kennisgeving van het LBIO van 4 december 2001. In de brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Daarom heb ik de zaak in handen gegeven van de deurwaarder met het verzoek om te proberen de verschuldigde alimentatie alsnog zo spoedig mogelijk te incasseren en aan het LBIO door te betalen."

8. In juni en juli 2002 informeerde verzoeksters huidige echtgenoot nog tweemaal telefonisch wat de stand van zaken was. Hij wilde dat het LBIO meer druk zou uitoefenen op de deurwaarder om over te gaan tot incasseren. Het LBIO liet de Nationale ombudsman in een telefoongesprek op 18 juli 2002 weten dat de deurwaarder in eerste instantie had geprobeerd om een betalingsregeling te treffen, zowel met A als met diens werkgever. Het LBIO informeerde de Nationale ombudsman dat de deurwaarder op 4 juli 2002 loonbeslag had gelegd. Het LBIO zegde toe een voortgangsbericht te zenden aan verzoekster.

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. Bij e-mail van 25 juni 2002 liet verzoekster ter onderbouwing van haar klacht het volgende weten:

"...Sinds december 2000 ben ik (...) met het LBIO bezig om de alimentatie voor het levensonderhoud van mijn kinderen te innen. Voordat ik het LBIO in heb geschakeld heb ik al 2 jaar lopen tobben om het innen voor elkaar te krijgen. Gelukkig vond ik op internet het LBIO en dacht nu ben ik van mijn zorgen af. Niets is minder waar. Af en toe hebben ze ervoor gezorgd dat ik mijn alimentatie kreeg. Zowel ik als mijn man bellen bijna wekelijks om te vragen hoe het verder gaat. Een half jaar heb ik bijna geen geld meer ontvangen. Telkens als wij naar het LBIO bellen, proberen we uit te leggen dat we het geld echt niet kunnen missen. Ze vragen steeds ons begrip voor de procedures en dat het verhalen veel geld kost. Uiteindelijk zag het LBIO ook in dat het een moeilijke zaak was en ze hebben ruim drie maanden geleden een deurwaarder ingeschakeld die zou gaan innen omdat met mijn ex geen regelingen zijn te treffen. Toen ik twee maanden geleden vroeg waar mijn geld bleef zeiden ze 'de deurwaarder bellen we pas na drie maanden'. En dan worden eerst zijn kosten vergoed en vervolgens gaat hij dan uitbetalen. Ik moest over drie maanden maar terugbellen. Nou nu was het eindelijk dan zover. En wat denkt u nog niets. Na lang aandringen was de heer S. bereid om bij de deurwaarder te informeren hoe het er voorstaat. De deurwaarder zou aan het eind van de maand beslag op het loon leggen. (dat hadden ze een jaar geleden ook al beloofd!). Al met al is er niets geregeld. Door het slecht opdracht geven aan de deurwaarder is deze ook weer eerst begonnen met het treffen van een betalingsregeling. Pas vandaag ontdekte de heer S. deze fout en heeft de deurwaarder opdracht gegeven om te incasseren. Ik mag dan weer terugbellen op het eind van de maand!!! En dan kan het weer drie maanden duren voor ze uitbetalen! Ik weet niet hoe het verder moet!!! Het bedrijf waar ik werkte is ook deze week failliet gegaan en ik heb het geld echt nodig!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Ik ben er stellig van overtuigd dat als de bovengenoemde medewerkers van het LBIO meer betrokken waren bij hun werk de zaken veel sneller zouden zijn afgehandeld, ze reageren pas op situaties na telefoon van mij of mijn man..."

3. In aanvulling hierop schreef verzoekster bij brief van 22 juli 2002 aan de Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"...Gelukkig vond ik in november 2000 een site van het LBIO. (...) Op 16 maart 2001 ontving ik een bevestiging dat het LBIO de inning zou gaan overnemen (...). Ik vond toen al dat er best een lange periode tussen zat tussen de briefwisseling. Maar enfin er was een betalingsregeling getroffen en dat gaf mij al een goed gevoel.

Op 5 april 2001 werd ik gebeld, er werd verteld dat mijn ex-man een advocaat in de arm had genomen, en na lang doorvragen vertelde de man van het LBIO mij dat het nog niet zeker was dat ik mijn geld zou ontvangen. Omdat mijn ex-man f 250,- had betaald rechtstreeks aan mij maakte ik daar melding van en sprak gelijk mijn verbazing uit waarom de inning niet het afgesproken bedrag was via het LBIO (...).

Er volgde een vervelende periode van een half jaar waarin zowel mijn man als ik bijna wekelijks het LBIO belden. In onze gesprekken hebben we nogmaals aangegeven hoe belangrijk het is dat wij de alimentatie op tijd krijgen zodat wij ook onze rekeningen kunnen

betalen. Ook hebben we aangegeven dat het innen van alimentatie via de werkgever weinig kans van slagen heeft omdat mijn ex-man en zijn werkgever familie zijn van elkaar. Gedurende het half jaar hebben we gesmeekt om op zijn minst eerlijke informatie te krijgen hoe de zaken ervoor staan. Ook kregen we niet maandelijks de alimentatie, telkens als wij belden werd er pas actie ondernomen. Ook waren de gesprekken met het LBIO vaak verwarrend, ze spraken elkaar tegen, afgesproken zaken deden ze niet (bijvoorbeeld het schriftelijk bevestigen waar ze mee bezig zijn). Verder waren hun uitspraken ook vreemd: Toen ik uitlegde dat wij de alimentatie voor de kinderen hard nodig hebben zeiden ze 'uw man kan toch ook stoppen met het betalen van zijn alimentatie' of toen ik vroeg waarom er in de vakantie geen betaling was gedaan zeiden ze: 'wij hebben ook vakantie'. Er werd ook vaak gezegd 'we hebben meer zaken'. In november was ik het echt zat! Ik heb toen ook een officiële klacht ingediend, maar daar is nooit op gereageerd.

Sinds dat moment heb ik ook geen cent meer ontvangen! Er volgde weer een periode van telefoontjes. En ze zouden nu gaan innen via de werkgever.

Op 7 januari 2002 ontving ik uiteindelijk een brief van het LBIO (...) dat er beslag is gelegd onder de werkgever van mijn ex-man. Weer volgde er een periode van telefonische gesprekken. Telkens weer moesten we smeken om informatie. (...) Iedere keer werden we afgescheept met: 'we weten nog niets' of 'we hebben 3 zieken (...), de zaak is blijven liggen'.

Na aandringen van mijn man kreeg ik op 13 maart 2002 een bevestiging van het LBIO schriftelijk (...) dat de werkgever van mijn ex-man geen gevolg heeft gegeven aan de brief van 4 dec 2001. Ze gingen nu een deurwaarder inschakelen.

Ik ging dus maar weer bellen met het LBIO en ze vertelden me dat ik over 3 maanden terug zou mogen bellen, eind juni 2002. De deurwaarder in Den Haag heeft immers tijd nodig om te innen en hij draagt geen 'kleine bedragen af'. Ik legde uit dat dit geen kleine bedragen zijn voor ons! Gedurende deze 3 maanden heb ik steeds om informatie gevraagd maar niet gekregen, ik vroeg ook, vertel me op zijn minst of de inning loopt. Eindelijk was het eind juni, toen ik belde vertelde de heer S. dat hij nog niets wist. Ik plofte aan de telefoon. We hebben een hele stapel rekeningen en ook die moeten worden betaald. De volgende dag heeft mijn man gebeld. Die legde de heer S. uit dat het bellen om te vragen om informatie toch werk van minuten is. Hij mocht begin juli terugbellen. Mijn man kreeg te horen dat er meerdere schuldeisers waren en hij mag over 3 weken terugbellen.

Resumerend:

Het is onmogelijk alle gesprekken weer te geven. Maar wat voor me vast staat is dat het LBIO erg laks is, werknemers elkaar tegenspreken en elkaar de schuld geven. Dingen die ze beloven niet nakomen. En doordat ze het hebben laten versloffen ervoor hebben

gezorgd dat de alimentatie inning alleen maar moeilijker is geworden..."

C. Standpunt Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

De directeur van het LBIO liet in reactie op de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht bij brief van 31 oktober 2002 onder meer het volgende weten:

"Allereerst wil ik u mijn verontschuldigen aanbieden voor deze met een week vertraagde reactie.

Mevrouw B. klaagt erover dat mijn bureau haar dossier niet voortvarend behandeld zou hebben en dat mijn bureau niet uit eigen beweging haar heeft geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot haar dossier.

Voortvarende behandeling dossier

Met mevrouw B. ben ik van mening dat mijn bureau haar dossier aanvankelijk niet voortvarend heeft behandeld, in het bijzonder met betrekking tot het leggen van een loonbeslag onder de werkgever van de betalingsplichtige ouder, de heer A. Belangrijkste oorzaak hiervan is dat de benodigde stukken niet de juiste deurwaarder hebben bereikt. Eerst nadat dit duidelijk werd voor mijn bureau, is het dossier voortvarend opgepakt met als resultaat dat begin oktober 2002 door de heer A aan mijn bureau werd voldaan. Hiervoor was het noodzakelijk voor mijn bureau beslagen te laten leggen op het huis en het loon van de heer A.

Vanwege de wettelijke criteria uit artikel 1:408 lid 6 BW waaraan moet worden voldaan alvorens tot sluiting van het dossier kan worden overgegaan, is de heer A 14 oktober 2002 aangeschreven met het verzoek voor betaling van de bijdrage voor de maand oktober 2002 zorg te dragen. Hieraan is wederom niet vrijwillig door hem voldaan, wat heeft geleid tot het versturen van een kennisgeving loonbeslag ex artikel 479 Rv naar de werkgever van de heer A op 30 oktober 2002.

De klacht met betrekking tot het aanvankelijk niet voortvarend behandelen van het dossier B.-A. door mijn bureau acht ik gegrond.

Verstrekken informatie

Het beleid van mijn bureau is erop gericht, dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven, gebeurt dat op een ad hoc basis, in het belang van de behandeling van het dossier. Indien men schriftelijk geïnformeerd wil worden omtrent de stand van zaken in het dossier, dan kan men dat schriftelijk of telefonisch vragen aan de medewerker die het dossier behandelt.

Telefonisch kan men op de hoogte worden gebracht van het verloop van het dossier, in het geval de gevraagde informatie niet tijdens het telefoongesprek kan worden verstrekt, kan de afspraak worden gemaakt dat men op een later tijdstip wordt teruggebeld.

Op deze wijze wordt de medewerker van mijn bureau in de gelegenheid gesteld om het dossier eerst uit te zoeken, alvorens op de gestelde vragen te antwoorden.

De afgelopen periode is er regelmatig telefonisch contact geweest tussen zowel mevrouw B. als haar huidige partner en mijn bureau. Mijn bureau heeft daarbij getracht beiden zoveel mogelijk op de hoogte te houden van de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van het dossier. Ook heeft de heer K., stafjurist aan mijn bureau, telefonisch contact onderhouden met beide personen. Tijdens deze gesprekken zijn zij zo volledig en uitvoerig mogelijk op de hoogte gebracht van de ondernomen acties van mijn bureau, en zijn tevens alle mogelijke vragen van mevrouw B. en haar huidige partner beantwoord.

Ik acht deze klacht met betrekking tot het geven van informatie op grond van bovenstaande uiteenzetting en de manier waarop mijn bureau de gevraagde informatie heeft verstrekt, dan ook ongegrond."

D. VERDERE REACTIE VERZOEKER

Op 20 november 2002 liet verzoeksters huidige echtgenoot in een gesprek met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

"Het LBIO is inmiddels overgegaan tot het leggen van loonbeslag. We hebben nooit om een voorkeursbehandeling gevraagd, maar alleen dat als er een deadline verloopt, dat er dan binnen enkele dagen naar ons wordt gebeld om dit te vertellen. We hebben informatie dat de interne procedure nu is aangepast.

Onze klachtbrief zat in het dossier, maar het is wel duidelijk dat daar nooit naar is gekeken.

Mijns inziens zijn problemen zoals de onze heel eenvoudig op te lossen door een telefoontje te plegen of door een tussenbericht te sturen. "

E. VERDERE INFORMATIE

1. In antwoord op verzoek om aanvullende informatie, zond het LBIO bij brief van 5 februari 2003 de Nationale ombudsman afschriften van de gevoerde correspondentie en telefoonnotities. Uit deze stukken bleek dat vanaf juli 2001 verzoekster of haar echtgenoot het LBIO regelmatig belden met een verzoek om inlichtingen over de stand van zaken. De telefoongesprekken vonden plaats op de volgende data: 13 juli 2001, 31 augustus 2001, 3 oktober 2001, 11 februari 2002, 7 en 11 maart 2002, 18 en 20 juni 2002 en 4 juli 2002.

2. Verzoekster liet in reactie op het verslag van bevindingen bij brief van 15 mei 2003 aan de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

"Graag zou ik een aantal feiten willen weergeven die naar mijn mening duidelijk in het eindverslag naar voren moeten komen:

(...)

4) dat de jurist K. bij u te kennen heeft gegeven dat ik de klacht wilde intrekken, waarop u mij vervolgens heeft gebeld en ik duidelijk heb aangegeven dat ik dat absoluut niet wilde.

5) Dat K. vervolgens mijn man belde en dringend verzocht om de klacht in te trekken. Toen mijn man zei dat we dat niet deden, zei hij dat hij voorlopig geen tijd had om zorg te dragen voor de eindafrekening omdat hij eerst zijn tijd moest steken in de afhandeling van onze klacht. Hij zette ook het woord bij de daad, de afrekening liet op zich wachten. (...) Omdat we dit niet pikten heeft mijn man de directeur op de hoogte gebracht van het voorval en die heeft vervolgens 'de interne procedures aangepast'. (...)

6) Dat de geslaagde beslaglegging op het huis niet de verdienste is van het LBIO, maar van mij zelf. (...)

Resumerend: Het LBIO erkent fouten te hebben gemaakt maar daarmee is het echte probleem niet in kaart gebracht en is er ook weinig verbeterd. Daarom hoop ik dat het eindrapport daar wel een bijdrage aan levert."

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 1:408, eerste tot en met zesde lid:

"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 het 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."

2. Rapport 1998/277 Nationale ombudsman, 14 juli 1998.

"...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 gevraagd wordt, 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 de mogelijkheid dat betrokkenen zelf op relatief eenvoudige wijze navraag kunnen doen bij het LBIO over de stand van zaken, een reële is, hetgeen betekent dat het LBIO optimale bereikbaarheid en een voortvarende afhandeling van correspondentie dient na te streven en te handhaven..."