



Rapport

Datum: 29 april 2004

Rapportnummer: 2004/148

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda (LBIO) heeft gehandeld naar aanleiding van het verzoek van zijn ex-echtgenote de invordering van de kinderalimentatie ter hand te nemen.

Verzoeker klaagt er met name over dat:

- het LBIO op 28 januari 2003 de inning van de kinderalimentatie heeft overgenomen;
- het LBIO er ook nadien telkens van uit is gegaan dat hij zijn betalingsverplichting niet, dan wel, onvoldoende was nagekomen;
- het LBIO de inhoud van een gesprek dat hij op 12 maart 2003 met een met naam genoemde medewerker had, niet schriftelijk aan hem heeft bevestigd, ondanks zijn uitdrukkelijke verzoek daartoe;
- hij steeds verschillende medewerkers te spreken heeft gekregen die hem bovendien vertelden dat zijn dossier niet te vinden was en/of uiteenlopende toezeggingen hebben gedaan.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de overname van de inning

1. Verzoekers ex-echtgenote verzocht het LBIO op 5 oktober 2002 de inning van de kinderalimentatie over te nemen. Zij schreef daarbij dat zij gedurende zes maanden slechts een bedrag van € 453,78 per maand had ontvangen in plaats van het inmiddels door verzoeker verschuldigde bedrag van € 474,66 per maand. Naar aanleiding van deze melding schreef het LBIO verzoeker op 19 november 2002 aan. In deze brief werd verzoeker erop geattendeerd dat hij - volgens de opgave van zijn ex-echtgenote - een achterstand in betalingen had van € 620,82. Het LBIO vroeg verzoeker om binnen veertien dagen middels betaalbewijzen aan te tonen dat van een betalingsachterstand geen sprake was dan wel aan te tonen dat hij het achterstallige bedrag alsnog aan zijn ex-echtgenote had overgemaakt.

2. Verzoeker gaf aan dat hij op 19 november 2002 slechts een betalingsachterstand van € 146,16 had opgebouwd (te weten de wettelijke indexering over zeven maanden), welk bedrag hij op 2 december 2002 had overgemaakt naar zijn ex-echtgenote. Hij achtte het

dan ook niet terecht dat het LBIO desondanks op 28 januari 2003 de inning van de kinderalimentatie overnam.

3. Gebleken is dat het LBIO een ontvangen verzoek tot inning van de kinderalimentatie slechts summier toetst en vervolgens de alimentatieplichtige aanschrijft over de gestelde betalingsachterstand. Een dergelijk beleid is niet onjuist. Gelet op de tekst van artikel 1:408, vierde lid van het Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond, onder 1.) heeft een alimentatiegerechtigde slechts aannemelijk te maken dat in een periode van zes maanden voorafgaande aan het verzoek de alimentatieplichtige in één periodieke betaling is tekortgeschoten. Aan de strekking van deze bepaling zou tekort worden gedaan indien het LBIO van een alimentatiegerechtigde zou verlangen dat wordt aangetoond dat daadwerkelijk sprake is van een achterstand in de betalingen, gesteld al dat dit mogelijk is. Het is immers veel moeilijker aan te tonen dat een bepaald bedrag niet is betaald dan aan te tonen dat wel is betaald. Daarbij komt dat het LBIO een alimentatieplichtige altijd eerst in kennis stelt van het voornemen om tot inning van de alimentatie over te gaan. Betrokkene heeft dan de mogelijkheid zijn/haar zienswijze naar voren te brengen voordat tot incasso wordt overgegaan. De Nationale ombudsman realiseert zich dat het voor een alimentatieplichtige onaangenaam kan zijn te worden geconfronteerd met onterechte aanmaningen. Dit valt het LBIO echter niet aan te rekenen indien een alimentatiegerechtigde onjuiste dan wel onvolledige informatie aan het LBIO verstrekt. Dit kan het LBIO immers niet voorkomen. Anders is dit in de gevallen waarin het LBIO de door een alimentatiegerechtigde verstrekte informatie niet op zorgvuldige wijze hanteert en ter kennis brengt aan een alimentatieplichtige.

4. In dit geval heeft de ex-echtgenote van verzoeker de betalingsachterstand voldoende aannemelijk gemaakt. Uit de door haar aan het LBIO verstrekte inlichtingen volgde immers dat verzoeker gedurende enkele maanden te weinig alimentatie had betaald. De door verzoeker verschuldigde bijdrage was met ingang van 1 januari 2002 namelijk verhoogd met de wettelijke jaarlijkse indexering (zie Achtergrond onder 2.). Het LBIO heeft verzoeker hiervan op 19 november 2002 in kennis gesteld en hem daarbij de mogelijkheid geboden om de betalingsachterstand aan te zuiveren dan wel aan te tonen dat van een betalingsachterstand geen sprake was. Het was vervolgens aan verzoeker om aan het LBIO uiteen te zetten in hoeverre hij al dan niet aan zijn verplichtingen had voldaan. Dit heeft verzoeker niet binnen de daarvoor gestelde termijn (te weten binnen 21 dagen na dagtekening van de brief van 19 november 2002) gedaan. Verzoeker heeft op 2 december 2002 een bedrag van € 146,16 naar zijn ex-echtgenote overgemaakt (overigens bedroeg de betalingsachterstand op dat moment € 167,04 (zie hierna, onder II.5.)). Hij heeft echter nagelaten het LBIO hiervan tijdig betaalbewijzen toe te sturen, ondanks het feit dat hij in (de bijlage van) de brief van 19 november 2002 uitdrukkelijk hier op was gewezen. Dit betekent dat, nu van de zijde van verzoeker geen enkele reactie naar het LBIO is gevolgd op de brief van 19 november 2002, het LBIO terecht van een betalingsachterstand kon uitgaan. Het LBIO was dan ook gerechtigd de inning van de kinderalimentatie over te

nemen.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

5. Een en ander neemt echter niet weg dat tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat het optreden van het LBIO op een ander punt de toets der kritiek niet kan doorstaan.

6. Vast staat dat de ex-echtgenote van verzoeker het LBIO heeft verzocht de inning van de kinderalimentatie over te nemen omdat volgens haar verzoeker binnen een half jaar voorafgaand aan haar verzoek in meerdere periodieke betalingen was tekort geschoten in zijn verplichtingen. Zij had het LBIO laten weten dat zij maandelijks wel een bedrag van verzoeker ontving maar dat dit bedrag **te weinig** was omdat de door verzoeker verschuldigde bijdrage inmiddels verhoogd diende te worden met het wettelijke jaarlijks verschuldigde indexeringspercentage.

7. De Nationale ombudsman acht het van belang dat het LBIO in zijn brieven inzicht geeft in de hoogte en samenstelling van de vermeende achterstand. Een dergelijke toelichting biedt de alimentatieplichtige aanknopingspunten om na te gaan en aan het LBIO uiteen te zetten in hoeverre hij/zij al dan niet aan zijn/haar verplichtingen heeft voldaan. In dit geval is het LBIO op dit punt tekort geschoten. Het LBIO heeft verzoeker in zijn brief van 19 november 2002 immers meegedeeld dat de betalingsachterstand over de periode 1 april 2002 tot en met 30 november 2002 € 620,82 bedroeg. Het LBIO is er hierbij ten onrechte vanuit gegaan dat verzoeker over de maand november 2002 geen alimentatie had betaald. Dit is onbegrijpelijk en niet juist omdat de voormalige echtgenote van verzoeker het LBIO op dit punt anders had voorgelicht. Er bestond voor het LBIO dan ook geen enkele aanleiding om aan te nemen dat verzoeker over de maand november in het geheel niets had betaald. Het LBIO dient erop bedacht te zijn dat door een dergelijke onzorgvuldige wijze van communiceren de bereidheid bij een betalingsplichtige om direct tot betaling van de daadwerkelijke betalingsachterstand over te gaan, kan afnemen. Bovendien moet worden bedacht dat een dergelijke handelwijze de verstandhouding tussen de voormalig echtelieden niet ten goede komt nu het LBIO hiermee ten onrechte bij een alimentatieplichtige de indruk kan wekken dat zijn of haar ex-partner deze onjuiste informatie heeft verstrekt.

Het LBIO is hiermee dan ook tekortgeschoten in zijn informatieverstrekking en heeft op dit punt niet zorgvuldig gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het feit dat het LBIO er ook na de overname van de inning op 28 januari 2003 telkens vanuit is gegaan dat verzoeker zijn betalingsverplichting niet, dan wel, onvoldoende was nagekomen.

1. Verzoeker klaagt erover dat het LBIO, ook nadat hij diverse brieven en betaalbewijzen aan het LBIO had toegestuurd en zelfs een bezoek aan het LBIO had gebracht, er nog steeds vanuit is gegaan dat er sprake was van een betalingsachterstand.
2. Het LBIO gaf aan dat het pas op 6 februari 2003 betaalbewijzen van verzoeker had ontvangen. Deze betalingen zijn uiteindelijk in de brief van 10 maart 2003 verwerkt. Desondanks bleek er nog immer sprake te zijn van een betalingsachterstand.
3. De Nationale ombudsman stelt voorop dat het LBIO, hoewel het er in zijn brief van 28 januari 2003 terecht vanuit is gegaan dat er sprake was van een betalingsachterstand, verzoeker over de hoogte hiervan onnodig onjuist heeft geïnformeerd. Dit klemt te meer nu de brief van 28 januari 2003 de tweede belangrijke fase vormde in het inningproces. In die brief deelde het LBIO verzoeker namelijk mee dat de inning werd overgenomen, hetgeen extra kosten voor de onderhoudsplichtige met zich meebrengt en incassomaatregelen tot gevolg kan hebben. Nu het een ingrijpende beslissing betreft, dient deze behoorlijk te worden gemotiveerd. Dit betekent in ieder geval dat de feitelijke informatie die een alimentatiegerechtigde over de hoogte van de betalingsachterstand heeft verstrekt, juist moet worden weergegeven.
4. Het LBIO stelde in de brief van 28 januari 2003 dat er per 28 februari 2003 sprake was van een betalingsachterstand van € 2.081,84. Het LBIO is er hierbij ten onrechte vanuit gegaan dat verzoeker over de maanden november 2002, december 2002, januari 2003 en februari 2003 in het geheel geen alimentatie had betaald. Dit terwijl de ex-echtgenote van verzoeker in haar verzoek van 5 oktober 2002 duidelijk had aangegeven dat verzoeker slechts een gedeelte van de door hem verschuldigde alimentatie (te weten de wettelijk verschuldigde indexering) niet had betaald. Bovendien is het onjuist dat het LBIO er bij de berekening van de hoogte van de betalingsachterstand op 28 januari 2003 reeds vanuit is gegaan dat verzoeker over de maand februari 2003 niets had betaald. Er resteerden op dat moment immers nog drie dagen waarop op de voormalig echtgenote van verzoeker het geld kon ontvangen. Op grond van de hem ter beschikking staande gegevens, had het LBIO in zijn brief van 28 januari 2003 dan ook uit moeten gaan van een betalingsachterstand (exclusief de opslagkosten) van € 227,32 (te weten de wettelijk verschuldigde indexering over de maanden april 2002, mei 2002, juni 2002, juli 2002, augustus 2002, september 2002, oktober 2002, november 2002, december 2002 en januari 2003). Dat het LBIO de betalingsachterstand in eerste instantie fout heeft berekend, heeft er onder meer toe geleid dat in alle nadien aan verzoeker verzonden berichten (onder meer de betalingsoverzichten van 14 februari 2003 en 21 maart 2003) is uitgegaan van een onjuiste betalingsachterstand. Dit betekent echter niet dat het LBIO er ten onrechte vanuit is gegaan dat er ook na 28 januari 2003 sprake was van een betalingsachterstand.
5. Naar aanleiding van de brief van het LBIO van 28 januari 2003 zond verzoeker het LBIO op 29 januari 2003 een klachtbrief toe waarin hij onder meer aangaf dat hij gedurende een

aantal maanden te weinig alimentatie had betaald om welke reden hij op 2 december 2002 een bedrag van € 146,16 (te weten de wettelijke indexering over een periode van zeven maanden) aan zijn voormalige echtgenote had overgemaakt. Met ingang van 22 januari 2003 had hij zijn periodieke overschrijving verhoogd naar een bedrag van € 493 per maand. Volgens verzoeker bedroeg de totale betalingsachterstand op dat moment dus nog maar € 60,09. Verzoeker heeft hiermee beaamd dat er ook na 28 januari 2003 nog sprake was van een betalingsachterstand. Bovendien was verzoeker op 19 november geen bedrag van € 146,16 aan zijn ex-echtgenote verschuldigd doch een bedrag van € 167,04 (namelijk de wettelijke indexering over de maanden april 2002, mei 2002, juni 2002, juli 2002, augustus 2002, september 2002, oktober 2002 en november 2002), zodat de daadwerkelijke betalingsachterstand op 28 januari 2003 € 81,16 (te weten de indexering over november 2002, december 2002 en januari 2003) bedroeg.

Ten aanzien van het feit dat het LBIO er op 28 januari 2003 en nadien vanuit is gegaan dat er sprake was van een betalingsachterstand, is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over de hoogte van de vermeende betalingsachterstand op 28 januari 2003 en nadien, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het feit dat het LBIO verzoeker geen gespreksverslag heeft gezonden.

1. Naar aanleiding van de brief van het LBIO van 10 maart 2003, brachten verzoeker en zijn partner op 12 maart 2003 een bezoek aan het LBIO. Ter plekke hebben zij een gesprek gehad met een medewerker van het LBIO, de heer D. Verzoeker heeft de heer D. daarbij onder andere een aantal betaalbewijzen getoond. Volgens verzoeker heeft de heer D. hem toen gezegd dat als het zijn zaak was, hij de zaak zou seponeren en dat verzoeker niets meer te vrezen had van het LBIO. Verzoeker zou D. vervolgens hebben gevraagd dit schriftelijk aan hem te bevestigen, hetgeen D. niet heeft gedaan.

2. In zijn reactie op de klacht gaf het LBIO aan dat op het moment dat verzoeker aan het Bureau verscheen, zowel de degene die verantwoordelijk was voor de zaak als degene die verzoekers klacht had afgehandeld, niet aanwezig waren. Verzoeker had namelijk van te voren geen afspraak gemaakt om langs te komen. Om die reden werd verzoeker te woord gestaan door de heer D., die echter niet op de hoogte was van de zaak. D. heeft verzoeker daarbij wel gezegd dat als hij verantwoordelijk zou zijn voor deze zaak, hij de overname van de inning zou terugdraaien. De heer D. zou niet hebben toegezegd dat hij de inhoud van dit gesprek schriftelijk aan verzoeker zou bevestigen.

3. Het staat het LBIO in beginsel vrij om in voorkomende gevallen een verslag op te maken van een (informeel) gesprek. Er bestaat echter geen verplichting voor het LBIO om van dergelijke gesprekken een verslag op te stellen. Het is echter wel van belang dat verkregen informatie en de eventueel toegezegde te nemen stappen zorgvuldig worden

vastgelegd. Dit komt niet alleen de juistheid van beslissingen ten goede maar draagt ook bij aan een toetsing achteraf. In het dossier moet dus een goede verslaglegging zijn van hetgeen zich heeft voorgedaan. In dit geval heeft de heer D. na afloop van het gesprek met verzoeker een korte gespreksnotitie in het dossier gevoegd. De Nationale ombudsman acht dat in dit geval voldoende en ziet geen reden het LBIO op dit punt een verwijt te maken.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het feit dat verzoeker steeds met verschillende medewerkers te maken heeft gehad die hem bovendien vertelden dat zijn dossier niet te vinden was en/of uiteenlopende toezeggingen hebben gedaan.

1. Verzoeker geeft aan dat hij steeds met verschillende medewerkers van het LBIO te maken kreeg aan wie hij keer op keer opnieuw zijn verhaal moest doen. Daarbij kreeg hij ook verschillende keren te horen dat zijn dossier niet op zijn plaats lag en werden uiteenlopende toezeggingen gedaan.

2. In reactie op deze klacht liet het LBIO weten dat het goed mogelijk is dat verzoeker te maken heeft gehad met verschillende medewerkers. Dit is namelijk inherent aan de gekozen werkwijze. Een telefoontje komt terecht in het behandelende team. Dit kan bij de zaakbehandelaar zijn of bij een andere medewerker. De medewerkers halen hun informatie uit het computerscherm waarop de zaakgegevens beknopt staan weergegeven. Indien er vragen resteren, wordt een notitie gemaakt voor de zaakbehandelaar met het verzoek deze vragen alsnog te beantwoorden. In het geval er een klacht binnenkomt, wordt het dossier overgedragen aan de afdeling klachtzaken. Na het versturen van een ontvangstbevestiging van de klachtbrief wordt het dossier teruggestuurd naar de behandelend medewerker voor een reactie op zijn klacht. De behandelend medewerker stuurt het dossier vervolgens weer terug naar de afdeling klachtzaken die de klacht uiteindelijk afdoet.

3. De Nationale ombudsman overweegt op dit punt het volgende.

Het is begrijpelijk en voorstelbaar dat bij hen die een brief van het LBIO ontvangen behoefte kan ontstaan aan het verkrijgen van (nadere) inlichtingen dan wel het meedelen van de eigen visie op het door het LBIO gestelde; verzoekers geval is daarvan een duidelijk voorbeeld. Het ligt evenzeer voor de hand dat betrokkenen dan veelal in eerste instantie aan de telefoon zullen denken. Dit is immers een snel medium waarvan het gebruik voor velen een lagere drempel zal hebben dan het schrijven van een brief. Gelet hierop mag van het LBIO worden verwacht dat het telefonisch goed bereikbaar is. Het LBIO liet in reactie op de klacht weten dat de medewerkers gebruik maken van een geautomatiseerd informatiesysteem waarin de gegevens uit het dossier beknopt zijn weergegeven. Over de daadwerkelijke dossiers hebben deze medewerkers veelal niet de

beschikking. Indien bepaalde vragen niet kunnen worden beantwoord, wordt een notitie gemaakt voor de behandelend medewerker. Ook kan aan betrokkenen verzocht worden op een later tijdstip met de behandelend medewerker te bellen.

4. Een bestuursorgaan heeft in beginsel de vrijheid om de administratieve organisatie naar eigen keuze vorm te geven. Wel dient het bestuursorgaan de werkprocessen zodanig in te richten dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat de burger wordt geconfronteerd met nadelige gevolgen van de gemaakte keuzes. De Nationale ombudsman overweegt dat de medewerkers van het LBIO, in zijn algemeenheid, actuele informatie kunnen verstrekken met betrekking tot de stand van zaken in individuele alimentatieprocedures. Dat het systeem niet volledig is ingevuld, hoeft er niet noodzakelijkerwijs toe te leiden dat de beller geen antwoord krijgt op zijn vragen. Het verzoek om informatie kan immers worden doorgeleid naar de behandelend ambtenaar of door middel van ruggespraak worden beantwoord. Wanneer op deze manier toch niet direct de verlangde informatie kan worden verstrekt, kan aan de beller worden gevraagd later terug te bellen dan wel worden toegezegd dat wordt teruggebeld. De Nationale ombudsman merkt hierbij op dat het wel van belang is dat dit laatste ook daadwerkelijk gebeurt. Een adequate informatievoorziening vergt immers dat de burger die informatie krijgt waar hij om verzoekt en die het bestuursorgaan ook zegt te kunnen verstrekken. Hoewel de Nationale ombudsman zich realiseert dat het voor burgers onaangenaam kan zijn om te maken te krijgen met verschillende medewerkers, ziet hij hierin onvoldoende aanleiding om de werkwijze van het LBIO op dit punt af te keuren.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van de klachtprocedure

5. Als oorzaak voor het feit dat medewerkers niet altijd weten waar een dossier zich precies bevindt, noemde het LBIO de samenloop van de zaakbehandeling in het primaire proces met de afwikkeling van een klacht. Het LBIO gaf aan dat met fysieke dossiers wordt gewerkt. Deze dossiers bevinden zich normaal gesproken op de afdeling kinderalimentatie, maar worden na het indienen van een klacht overgedragen aan de afdeling klachtzaken. Deze werkwijze kan tot gevolg hebben dat medewerkers van de afdeling kinderalimentatie niet altijd kunnen reageren op vragen van alimentatiegerechtigden en alimentatieplichtigen (ook niet als die vragen betrekking hebben op de inningsprocedure) omdat zij niet meer over de dossiers beschikken. Verder kan deze werkwijze tot gevolg hebben dat onnodige vertraging ontstaat bij het nemen van de acties die in het zogenaamde primaire proces nodig zijn. De Nationale ombudsman acht het dan ook van groot belang dat het LBIO stappen neemt om te voorkomen dat de - veelal niet te vermijden - samenloop tussen het primaire proces en de klachtprocedure ertoe leidt dat vragen niet beantwoord kunnen worden en/of vertraging ontstaat in het primaire proces. Een oplossing zou kunnen zijn om voor de klachtafhandeling een zogenaamd schaduw dossier op te stellen.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

V. Overweging ten overvloede

In zijn brief van 28 januari 2003 liet het LBIO verzoeker weten dat de achterstand in betalingen € 2.290,03 bedroeg, waarbij een betalingsregeling werd voorgesteld van € 1.080 per maand. Een nadere toelichting op de wijze waarop dit bedrag tot stand was gekomen (onder meer de gehanteerde berekenmethode), ontbrak. Nog afgezien van het feit dat in het onderhavige geval is uitgegaan van een onjuiste en veel te hoge betalingsachterstand, wijst de Nationale ombudsman er wel op, zoals reeds in een eerder in 2002 uitgebracht rapport (2002/77) is overwogen (zie Achtergrond, onder 3.), dat voorzover de betalingsachterstand wel juist zou zijn berekend, het voorgestelde bedrag van de betalingsregeling in geen enkele verhouding staat tot de totale betalingsachterstand. De Nationale ombudsman acht het om die reden niet denkbeeldig dat een alimentatieplichtige een dergelijk voorstel als onredelijk ervaart. Bovendien is ook nu niet gebleken dat het LBIO voorafgaand aan de totstandkoming van het betalingsvoorstel een onderzoek heeft ingesteld naar verzoekers sociale en financiële omstandigheden. De Nationale ombudsman acht het dan ook van belang dat het LBIO bij het doen van een betalingsvoorstel uiterst zorgvuldig te werk te gaat, de nodige voorzichtigheid betracht en zijn betalingsvoorstel toereikend motiveert.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is niet gegrond, behalve ten aanzien van de informatieverstrekking over de hoogte van de betalingsachterstand en ten aanzien van de werkwijze zodra een klacht is ingediend; op die punten is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 2 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen. 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. Daarnaast werd één betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Tijdens het onderzoek kregen het LBIO en verzoeker 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.

Zowel verzoeker als het LBIO deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De betrokken ambtenaar gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij beschikking van de rechtbank te Den Haag van 1 juni 2001 werd de echtscheiding tussen verzoeker en mevrouw S. uitgesproken. Verder werd bepaald dat verzoeker ten behoeve van zijn twee minderjarige kinderen aan zijn ex-echtgenote een bedrag van f 500 per kind per maand aan kinderalimentatie diende te voldoen. Met ingang van 1 januari 2002 bedroeg het door verzoeker verschuldigde (inmiddels geïndexeerde) bedrag € 474,66 per maand.

2. Op 5 oktober 2002 verzocht de ex-echtgenote van verzoeker het LBIO de inning van de kinderalimentatie op zich te nemen omdat verzoeker de door hem verschuldigde bijdrage van € 474,66 per maand met ingang van 1 januari 2002 niet geheel had voldaan.

3. Bij brief van 19 november 2002 schreef het LBIO verzoeker aan terzake zijn betalingsachterstand tot en met 30 november 2002. Het LBIO stelde verzoeker daarbij in de gelegenheid om deze betalingsachterstand alsnog binnen veertien dagen te voldoen en bewijsstukken hiervan binnen eenentwintig dagen aan het LBIO te zenden dan wel middels het overleggen van bewijsstukken aan te tonen dat hij aan zijn betalingsverplichting had voldaan, bij gebreke waarvan het LBIO de inning van de kinderalimentatie zou overnemen.

In die brief stond onder meer het volgende:

"Uitgaande van de ons bekende gegevens berekenen wij een achterstand die als volgt is opgebouwd:

Over de periode van 1 april 2002 tot en met 30 november 2002 is een bedrag verschuldigd van € 3797,28.

Betaald

- april a € 453,78
- mei a € 453,78
- juni a € 453,78

- juli a € 453,78
- augustus a € 453,78
- september a € 453,78
- oktober a € 453,78

TOTAAL € 3176,46

Totaal nog te betalen tot en met 30 november 2002 € 620,82.

Indien de kinderalimentatie naar uw mening geheel of gedeeltelijk is voldaan verzoeken wij u dat aan te tonen aan de hand van kopieën van bankrekeningafschriften.

Als u de bijdrage niet hebt betaald verzoeken wij u het achterstallige bedrag alsnog binnen 14 dagen rechtstreeks aan mevrouw S. over te maken.

Bewijsstukken van uw betalingen dient u binnen 21 dagen na dagtekening van dit schrijven aan het LBIO te zenden. Indien u daarmee afdoende aantoont dat u aan uw betalingsverplichting voldoet, zal het LBIO het verzoek afwijzen.

Ontvangt het LBIO de bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn, dan gaan wij over tot inning van de bijdrage. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht door middel van een opslag op de achterstand en de maandelijks te betalen bijdrage. De opslag bedraagt 10% op de achterstand met een minimum van € 11,34. Over de maandelijks te betalen bijdrage wordt eveneens een opslag van 10% met een minimum van € 11,34 berekend."

4. Bij brief van 28 januari 2003 berichtte het LBIO verzoeker dat hij niet of onvoldoende had aangetoond de verschuldigde bedragen aan zijn ex-echtgenote te hebben betaald, naar aanleiding waarvan het LBIO tot inning overging. Het LBIO berichtte verzoeker in die brief onder meer als volgt:

"Op grond van de rechterlijke beslissing van 1 juni 2001 bent u thans een bedrag van € 493,18 per maand verschuldigd. Daarbij wordt u op grond van de wet een opslag in rekening gebracht van € 49,32 per maand. Uw lopende maandelijks verplichting bedraagt dus nu € 542,50.

(...)

Over de periode van 1 december 2002 tot en met 28 februari 2003 bereken ik een achterstand in uw betalingen van € 2.081,84 aan alimentatie plus € 208,19 aan opslag, is in totaal € 2.290,03."

5. Verzoeker liet het LBIO in antwoord hierop per brief van 29 januari 2003 onder meer het volgende weten:

"Voor 2002 werd dit bedrag verhoogd naar € 474,65, zoals u in uw brief van 19 november 2002 heeft genoemd. Dit cumulatieve bedrag, € 146,16, is op 2 december van mijn rekening (...) overgeschreven naar de Fortis bankrekening van mijn ex-vrouw (...).

Afgelopen december heb ik deze verhoging niet betaald, hetgeen betekent dat ik aan mevrouw S. over 2002 nog € 20,87 in het krijt sta. Door omstandigheden heb ik pas op 22 januari 2003 mijn periodieke overschrijving verhoogd naar het nieuwe bedrag, namelijk € 493. Voor januari 2003 krijgt mevrouw S. nog € 39,22. Vanaf eind januari betaal ik via periodieke overschrijving het vastgestelde bedrag. Resumerend kan ik niet anders concluderen dat mevrouw S. € 60,09 van mij tegoed heeft.

Ik ben daarom van mening dat uw brief van 28 januari niet alleen misleidend is, maar ik vat dit op als een ernstige belediging aan mijn persoon. Er worden bedragen genoemd, variërend van € 542,50 per maand en dat 'men' zelfs accoord gaat met € 1.080! Omdat volgens jullie bureau er een achterstand is opgebouwd van maar liefst € 2.290,03. Op grond van bovenstaande ben ik van mening dat het personeel van uw bureau kennelijk in gebreke blijft als het gaat om eenvoudige berekeningen. Tenzij de oorzaak ligt in een berekening die op onjuiste gronden of achtergehouden informatie berust. En het is ronduit schandelijk dat ik nu met een bewijslast moet komen om mijn onschuld aan te tonen. Nergens vindt u ook maar een verklaring of een feit dat ik niet **wil** betalen. Ik heb altijd betaald. Ik vind het ronduit grievend, dat er door uw personeel op gemakzuchtige wijze vanuit wordt gegaan dat ik helemaal niets meer betaal, blijkens notities van een telefoongesprek dat ik met een van uw medewerkers, de heer D., heb gevoerd. Ik ontken ten stelligste dat ik deze uitspraak naar één van uw medewerkers heb gedaan en concludeer vooralsnog dat iemand anders onder valse voorwendselen deze mededeling bij u heeft gedaan. Ik voel mij hierdoor in mijn eer en geweten aangetast en verzoek u per omgaande een brief te sturen waarin u uw excuses aanbiedt. (...)

Bijgevoegd vindt u alle afschriften van 2002 met daarop de alimentatiebijdrage. U kunt ook niet anders concluderen dat ik **wel** aan mijn verplichting van alimentatieplichtige ouder voldoe."

6. Op 12 februari 2003 ontving verzoeker een ontvangstbevestiging van zijn klachtbrief.

7. Op 14 februari 2003 zond het LBIO verzoeker een betalingsoverzicht met een acceptgiro ten bedrage van € 1.080. In reactie hierop liet verzoeker het LBIO per brief van 18 februari 2003 onder meer weten:

"Vandaag stuurde uw bureau bijgevoegde rekening naar mij op. Ik ben furieus over de manier waarop u met mijn klacht bent omgegaan. Ik ga er dan vooralsnog vanuit, dat deze

rekening op een 'administratieve vergissing' berust. Zo niet, dan vat ik deze rekening als een ernstige belediging op aan mijn adres. Ik eis dan ook **per omgaande** van uw afdeling excuses over deze gang van zaken."

8. Het LBIO deed de klacht van verzoeker van 29 januari 2003 per brief van 10 maart 2003 als volgt af:

"Naar aanleiding van uw klacht als verwoord in uw brief van 29 januari 2003, bericht ik als volgt:

Uit deze brief maak ik op dat u erover klaagt dat:

1. u met bewijslast moet komen om uw onschuld aan te tonen;
2. u opslagkosten dient te betalen, terwijl u naar uw mening de alimentatie hebt betaald;
3. de brief van 28 januari 2003 misleidend is. Tevens geeft u aan dat u dit opvat als een ernstige belediging.

(...)

Ten aanzien van uw klacht onder punt 1 wil ik het volgende opmerken:

De inning van achterstallige kinderalimentatie is bij wet aan het LBIO opgedragen. Artikel 1:408 BW stelt ondubbelzinnig dat waar de ontvangstgerechtigde een achterstand in betalingen aannemelijk dient te maken, de betalingsplichtige dient te bewijzen dat die achterstand in betalingen er niet is. De reden hiervoor is dat het veel moeilijker voor de ontvangstgerechtigde aan te tonen is dat een bepaald bedrag niet is betaald dan voor de betalingsplichtige aan te tonen is dat het wel is betaald. Het LBIO gaat dus uit van de achterstanden in de betaling van de kinderalimentatie zoals die door de ontvangstgerechtigde wordt opgegeven. Om die reden krijgt u de mogelijkheid uw zienswijze naar voren te brengen voordat het LBIO tot incasso overgaat. Dat het LBIO betalingsplichtigen altijd op deze wijze benadert, heeft tevens te maken met het belang van de ontvangstgerechtigden. Zij hebben immers recht op de onderhoudsgelden. U wordt juist de kans geboden om aan te tonen dat u (alsnog) hebt betaald, waarmee u inningsmaatregelen kunt voorkomen en uiteraard de daarmee gepaard gaande opslagkosten die in dat geval voor uw rekening komen. Uw klacht omtrent dit punt acht ik dan ook ongegrond.

Ten aanzien van uw klacht onder punt 2 wil ik het volgende opmerken:

Bij beschikking van 1 juni 2001 is bepaald dat uw maandelijkse alimentatie € 453,78 bedraagt. Inmiddels is dit bedrag middels de wettelijke indexering verhoogd tot € 474,66 voor 2002 en € 493,18 voor 2003. Mevrouw S. deelde bij het indienen van het

incassoverzoek mee dat u over de periode 1 april 2002 tot en met 31 oktober 2002 € 453,78 voldeed terwijl de bijdrage voor die periode € 474,66 bedroeg. Verder heeft zij niet aangegeven dat er een betaling voor de maand november was verricht. Om die reden werd deze maand in zijn geheel meegenomen in de berekening van de achterstand in de brief van 19 november en werd de totale achterstand € 620,82. Zoals hiervoor reeds vermeld gaat het LBIO conform de wet uit van de opgave van de ontvangstgerechtigde en ligt de bewijslast bij de betalingsplichtige. In de brief van 19 november 2003 wordt duidelijk gesteld dat, indien de kinderalimentatie naar uw mening geheel of gedeeltelijk is voldaan, het LBIO u verzoekt dat aan te tonen aan de hand van kopieën van bankrekeningafschriften. Als u de bijdrage niet hebt voldaan, krijgt u de kans dit alsnog binnen 14 dagen rechtstreeks aan mevrouw S. over te maken. Bewijsstukken van uw betalingen dient u binnen 21 dagen aan het LBIO te zenden. Ook wordt u - in het bijgevoegde informatieblad - gewezen op de door het LBIO gehanteerde (wettelijke) regels in geval van incasso en de daarbij horende opslagkosten. Aangezien u binnen de gestelde termijn niet aantoonde dat het verschuldigde bedrag was voldaan, nam het LBIO de inning van de kinderalimentatie terecht op grond van de wettelijke voorschriften over en bent u opslagkosten verschuldigd. Ook na verwerking van de door u toegestuurde betaalbewijzen blijft er ten tijde van de overname een achterstand bestaan. Dit zal ik hieronder verder toelichten. Ik acht uw klacht onder dit punt dan ook ongegrond.

Ten aanzien van uw klacht onder punt 3 wil ik het volgende opmerken:

U werd van de overname van de inning van de kinderalimentatie op de hoogte gesteld middels de brief van 28 januari 2003. Van u noch van mevrouw S. werd in de periode tussen de eerste brief (19 november 2002) en de brief van 28 januari 2003 enig bericht ontvangen over betalingen. Om die reden is er van uit gegaan dat er geen betalingen meer zijn verricht en kwam de totale achterstand van de kinderalimentatie inclusief de opslagkosten neer op € 2.290,03. Dit is als volgt berekend:

Achterstand tot en met 30 november 2002 (zie brief van 19 november) € 620,82

December 2002 € 474,66

Januari 2003 € 493,18

Februari 2003 € 493,18

Totaal verschuldigd aan kinderalimentatie €2081,84

Opslagkosten € 208,19

Totaal te betalen €2290,03

Dit zijn de gegevens die mijn bureau bekend waren toen de brief van 28 januari 2003 werd geschreven. Ik realiseer me dat het voor u onaangenaam kan zijn geconfronteerd te worden met onjuiste of onvolledige aanmaningen. U hebt echter tot uw brief van 29 januari niet gereageerd op het schrijven van mijn bureau. Mijn bureau beschikte alleen over de gegevens van mevrouw S. Het valt het LBIO niet aan te rekenen dat een alimentatiegerechtigde onjuiste dan wel onvolledige informatie verstrekt en ik acht uw klacht omtrent dit punt ongegrond.

Na verwerking van uw betalingsgegevens blijft er ten tijde van de overname een achterstand bestaan. In de brief van 19 november 2002 werd u namelijk verzocht binnen 14 dagen € 620,82 over te maken aan mevrouw S. Op uw betaalbewijzen vind ik twee bedragen terug die toe te rekenen zijn aan achterstallige kinderalimentatie tot en met 30 november 2002; € 453,78 (op 28 oktober 2002) en € 146,16 (op 2 december 2002). Dit is in totaal (€ 620,82 - € 599,94) € 20,88 te weinig.

(...)

De overname per 1 december 2002 is terecht en u blijft de opslagkosten verschuldigd. De opslag bedraagt 10% op de achterstand met een minimum van € 11,34. Over de maandelijks te betalen bijdrage wordt eveneens een opslag van 10% met een minimum van € 11,34 berekend. Uw bijdrage voor december 2002 bedraagt daarom (€ 474,66 + 10%) € 522,13 en voor januari, februari en maart 2003 (€ 493,18 + 10%) € 542,50 per maand. Tot en met 31 maart bereken ik de volgende achterstand.

Verschuldigd:

Periode Bedrag

Achterstand t/m november 2002 (€ 20,88 + € 11,34) € 32,22

December 2002 € 522,13

Januari t/m maart 2003 (3 x € 542,50) € 1627,50

Totaal verschuldigd € 2181,85

Betaald

Datum Periode Bedrag

28 november 2002 December 2002 € 453,78

27 december 2002 Januari 2003 € 453,78

Totaal betaald € 907,56

Totaal nog te betalen tot en met 31 maart 2003 € 1274,29

Ik wil u erop wijzen dat deze achterstand is berekend aan de hand van de gegevens voor zover die bekend zijn bij mijn bureau. Indien u na 27 december nog rechtstreekse betalingen heeft verricht, verzoek ik u bewijzen hiervan per omgaande aan mijn bureau te sturen. Nieuwe betalingen bent u op grond van de wet verplicht aan het LBIO te voldoen. Daarvan wordt niet afgeweken als tussentijds toch overeenstemming met mevrouw S. zou worden bereikt om weer rechtstreeks te gaan betalen. Mocht u desondanks alsnog rechtstreeks aan de ontvangstgerechtigde betalen, dan bent u over die betalingen toch opslagkosten aan het LBIO verschuldigd. Conform de wet zal de inning door het LBIO pas worden beëindigd nadat u ten minste 6 maanden regelmatig, dat wil zeggen iedere maand, aan het LBIO heeft betaald, waarbij de achterstand dan geheel aangezuiverd moet zijn én alle kosten voldaan moeten zijn."

9. Op 13 maart 2003 bracht verzoeker een bezoek aan het LBIO waarbij hij sprak met de heer D. Naar aanleiding hiervan zond mevrouw H. van het LBIO verzoeker op 27 maart 2003 een brief met de volgende inhoud:

"Op 13 maart 2003 heeft u mijn bureau bezocht om de achterstand in betalingen uit te leggen. Hierbij zou u verschillende betaalbewijzen hebben laten zien aan de incassomedewerker waarmee u gesproken hebt, de heer D. Tevens zou u in het bezit zijn van een brief waarin u de bank verzoekt uw automatische machtiging voor de afschrijving van de kinderalimentatie te verhogen. Om uw zaak opnieuw te kunnen beoordelen, verzoek ik u mij per omgaande kopieën van deze stukken toe te sturen. Het betaalbewijs van uw betaling van 12 maart 2003 ad. € 120,46 is wel in mijn bezit."

10. Per brief van 4 april 2003 berichtte verzoekers' ex-echtgenote het LBIO dat verzoeker de door hem verschuldigde bedragen had voldaan. Ter toelichting zond zij enkele bankafschriften mee. Verder verzocht zij het LBIO de inning niet over te nemen.

11. Het LBIO liet verzoeker vervolgens per brief van 15 april 2003 weten dat hij het verzoek van mevrouw S. om de inning niet langer over te nemen, inwilligde.

B. Standpunt verzoeker

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

2. Verder bracht verzoeker in zijn brief van 31 maart 2002 aan de Nationale ombudsman nog het volgende naar voren:

"Ik ben sinds 19 november 2002 met het LBIO in conflict over het betalen van een klein deel van de alimentatie die ik aan mijn twee kinderen, X en Y ben verschuldigd. Ik betaal sinds 1 juni 2001 € 453,78 per periodieke overschrijving en heb nimmer een termijn overgeslagen.

Op 19 november 2002 kreeg ik de eerste brief van het bureau. Daarin meldde zij een achterstand in de betalingen van april t/m oktober 2002 van € 474,66 - € 453,78 = € 20,88 per maand, over de hele periode bedroeg dit € 20,88 x 7 = € 146,16. Dit bedrag heb ik binnen de gestelde termijn van twee weken op 2 december 2002 overgeboekt naar de Fortis bankrekening van mijn ex-vrouw, S. te (...). Ik heb daarmee aan mijn betalingsverplichting voldaan.

Over de maanden november en december 2002 moest ik wederom € 20,88 x 2 = € 41,79 overmaken. De indexerings voor 2003 verhoogde dit bedrag tot € 493, waardoor ik voor januari en februari 2003 nog € 39,22 x 2 = € 78,44 verschuldigd was. Wel had ik inmiddels de Postbank opdracht gegeven om mijn maandelijkse periodieke overschrijving te verhogen naar € 493, hetgeen pas voor de maand maart werkelijk gerealiseerd was. Het laatste tekort van € 41,79 + € 78,44 = € 120,46, heb ik op 12 maart gestort bij de Fortis in Zoetermeer, waardoor ik opnieuw aan mijn betalingsverplichting voldeed.

(...)

Op 12 maart 2003 ben ik 's middags mijn bezwaren gaan uiteenzetten bij het bureau zelf. Dit was naar aanleiding van de brief van 10 maart 2003 van Mw. drs. H. Wij, Z., V. en haar zevenjarige zoon Q hebben een zeer constructief gesprek gehad met de heer D. van team 5. Ik liet hem al mijn betalingen nogmaals zien en hij kwam tot de conclusie dat ik volledig heb voldaan als alimentatieplichtige vader. Alle correspondentie, met name de rekeningen die verstuurd werden, mocht ik verscheuren. Als het zijn zaak was, zo meldde D., zou het geseponneerd worden en hoefde ik van het LBIO niets meer te vrezen. Ik heb hem toen gevraagd om een schriftelijke bevestiging van wat wij toen mondeling zijn overeengekomen. Die heb ik tot op heden niet ontvangen. De enige correspondentie die mij vanaf nu zou interesseren van het LBIO is een keurige excuusbrief. Bij dit gesprek was mijn dossier niet ter plaatse omdat hij niet wist waar het lag.

Tot mijn ontsteltenis lag op dinsdag 25 maart weer een rekening van € 1080,- op mijn deurmat. Toen ik daarover belde op woensdag 26 maart 2003 met dhr Dx. zei deze dat er een brief naar mij onderweg was. Op mijn vraag of dit een excuusbrief was, antwoordde hij dat hij hem wel kon oproepen op het scherm maar niet wilde zeggen wat er in stond. Ik moest maar afwachten. Op vrijdagmorgen heb ik het LBIO nogmaals vanuit mijn school gebeld en werd ik daarna in mijn klas teruggebeld door mevrouw drs. H. (...) Deze zei dat ik wederom betalingsbewijzen moest doorsturen en dat de heer D. 'verkeerde toezeggingen' had gedaan. Zij maakte bezwaar tegen onze komst van 12 maart 2003 omdat dit een "onaangekondigde actie" was. Ik maakte toen - onder voorbehoud, ik wist niet of ik hiervoor van mijn schooldirecteur vrij kon krijgen en ook wist ik inhoudelijk niets van de laatste brief - een afspraak om maandagochtend om 9:00 bij haar opnieuw ten kantore te verschijnen. De bewuste brief, gedateerd 27 maart 2003, vond ik op vrijdagmiddag in mijn brievenbus en ik kon nog net op tijd (om 16:00 sluiten ze) dhr R. aan de telefoon krijgen. Ook hij wilde niet inhoudelijk op de zaak in gaan, omdat hij het dossier

niet kon vinden. (...) Ik verzocht meneer R. om een notitie dat mevrouw H. mij zou terugbellen op maandag 31 maart. (...)

Op 31 maart 2003 belde mevrouw drs. H. mij om 7:45 op met het verzoek om nogmaals betalingsbewijzen te sturen. Ik heb daarover mijn mening herhaald: namelijk dat ik volledig aan al mijn verplichtingen jegens mijn ex-vrouw heb voldaan. Ook mijn vriendin V. heeft met haar gesproken hetgeen niet leidde tot andere voorstellen. Mijn bezwaren tegen onnodig hoge bedragen heb ik uiteengezet, ook tegen de wet van opslag die berekend wordt op grond van onjuiste informatie, namelijk dat ik niet aan mijn maandelijkse verplichtingen voldeed. Dat heb ik altijd gedaan, omdat ik per periodieke overschrijving mijn alimentatie betaal. Ik ben ook iedere keer bereid geweest om mijn verhoging te betalen. Het gaat tenslotte om onderhoudsbijdragen aan mijn eigen kinderen! Daar gaat het in de wet alimentatie ook om: dat je een bijdrage betaalt voor de opvoeding en het welzijn van de kinderen. Nooit ben ik daarin in gebreke gebleven en zal dat ook in de toekomst niet doen. Daarom voel ik mij onrechtvaardig behandeld.

Uiteindelijk heb ik op diezelfde dag mijn ex-vrouw S. gebeld met de vraag of zij inmiddels alle bedragen had ontvangen. Zij gaf toe dat er geen achterstand meer in de betalingen was. Ik heb haar onmiddellijk verzocht mevrouw H. op te bellen met het verzoek de inningsprocedure te staken. Mevrouw S. heeft mij daarna teruggebeld en deze boodschap bevestigd. Wel moet zij dit schriftelijk aanvragen. Als laatste heb ik mevrouw H. nogmaals gebeld, en haar antwoord luidde: 'of u nog bedragen verschuldigd bent, moet ik weer opnieuw beoordelen'."

C. Standpunt Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

1. Het LBIO deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht op 2 november 2003 schriftelijk onder meer het volgende mee:

"U hebt behalve de directeur van het LBIO een medewerker van het LBIO, die betrokken is (geweest) bij de behandeling van het dossier, in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klacht. Op mijn verzoek heeft betrokken medewerker zijn visie en reactie op de klacht in een notitie aan mij kenbaar gemaakt.

(...)

Wettelijk kader

Ingevolge de wet, artikel 1:408 BW, is het LBIO gehouden om het verzoek van mevrouw S. tot overname van de inning van de kinderalimentatie ten behoeve van de kinderen X en Y in behandeling te nemen. De beschikking van de Rechtbank te 's-Gravenhage van 1 juni 2001 ligt daaraan ten grondslag. Bij deze beschikking werd bepaald dat de heer Z. de kinderalimentatie ten behoeve van zijn kinderen ter hoogte van € 453,78 per maand, maandelijks bij vooruitbetaling aan mevrouw S. dient te voldoen. De bijdrage wordt

sindsdien jaarlijks wettelijk geïndexeerd en bedraagt ingaande 1 januari 2002 € 474,66 per maand en ingaande 1 januari 2003 € 493,18.

Het LBIO ontving op 16 oktober 2002 een verzoek van mevrouw S. om de inning van de alimentatie ten behoeve van haar kinderen X en Y in behandeling te nemen. Zij maakte aannemelijk dat haar ex-echtgenoot ten aanzien van tenminste één periodieke betaling tekort was geschoten in het nakomen van zijn betalingsverplichting inzake de kinderalimentatie (lid 4 van artikel 1:408 BW). De heer Z. zou sinds 1 januari 2002 de wettelijke indexering niet hebben betaald.

(...)

Het LBIO dient de incasso over te nemen als binnen de gestelde termijn na de eerste aanschrijving (de brief van 19 november 2002) niet is aangetoond dat de volledige achterstand door de betalingsplichtige aan de ontvangstgerechtigde is voldaan. Toen betalingsbewijzen in de vorm van kopieën van (post)bankafschriften van de heer Z. uitbleven werd hij ervan op de hoogte gesteld dat het LBIO aan het incassoverzoek gevolg zou geven.

- Op 28 januari 2003 werd de heer Z. van de overname van de inning door mijn bureau in kennis gesteld. Mijn bureau berekende tot en met 28 februari 2002 een achterstand van € 2290,03 (inclusief opslagkosten). Aangezien er noch van de heer Z. noch van mevrouw S. bericht werd ontvangen dat er betalingen waren verricht ging het LBIO er van uit dat er na de eerste aanschrijving niet meer betaald was. De betalingsplichtige werd verzocht om de achterstand per omgaande te voldoen. Indien betaling ineens niet mogelijk was, zou het LBIO vooralsnog akkoord gaan met een betalingsregeling van € 1080,- per maand onder voorbehoud dat de ontvangstgerechtigde hiertegen geen bezwaar aan zou tekenen.

- Op 29 januari 2003 belde de heer Z. naar mijn bureau met de mededeling, dat er wel betaald was en hij betalingsbewijzen toe zou sturen.

- Op 6 februari 2003 ontving mijn bureau een klachtbrief van de heer de Z., gedateerd 29 januari 2003. Tevens werd op 20 februari 2003 een aanvulling op de klachtbrief ontvangen.

- Op 10 maart 2003 werd de klachtbrief van de heer Z. beantwoord, waarbij alle drie de klachtgronden ongegrond werden geacht.

Op 12 maart 2003 komen de heer Z. en zijn partner onaangekondigd naar mijn bureau.

Zowel degene die verantwoordelijk is voor de zaak als degene die de klacht had behandeld waren niet aanwezig. Hierdoor is de heer Z. te woord gestaan door een medewerker, de heer D., welke nimmer in de zaak had gewerkt en dus ook niet op de hoogte was van het verloop van de zaak. De dag erna vond er een overleg plaats tussen

een medewerkster van mijn Stafbureau en de heer D. Hierin gaf de heer D. aan dat de heer Z. een bewijsstuk had laten zien waaruit bleek dat hij de bank op tijd (binnen de gestelde termijn als verwoord in de brief van 19 november 2002) opdracht had gegeven om de maandelijkse bijdrage te verhogen. De bank heeft dit echter te laat verwerkt. De heer D. was helaas vergeten dit stuk te kopiëren evenals alle overlegde betalingsbewijzen. Wel gaf hij aan gezegd te hebben dat indien hij de verantwoordelijke van de zaak was, hij de bemoeienis van het LBIO zou beëindigen.

- Bij brief van 27 maart 2003 verzocht een medewerkster van mijn Stafbureau de heer Z. om kopieën van alle stukken die de heer Z. op 12 maart 2003 bij zich had.

- Naar aanleiding hiervan belde de heer Z. naar mijn bureau. Aangezien de medewerkster van mijn Stafbureau op dat moment niet bereikbaar was, werd de heer de Z. op 31 maart 2003 teruggebeld. In dit gesprek gaf hij aan zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Hij was ontstemd over het feit dat wederom om betalingsbewijzen werd gevraagd terwijl deze op 12 maart 2003 waren overlegd. Dezelfde dag belde mevrouw S. naar mijn bureau met het verzoek de bemoeienis te beëindigen. Schriftelijke bevestiging hiervan zou volgen.

- Op 1 april 2003 ontving mijn bureau een kopie van de wijziging van de automatische overschrijving.

- Op 8 april 2003 ontving mijn bureau schriftelijk het verzoek van mevrouw S. om de bemoeienis te beëindigen.

Uit de kopie van de wijziging van de automatische overschrijving bleek dat de heer Z. de bank pas per 30 januari 2003 had verzocht de bijdrage te verhogen. De overname van de inning inzake de kinderalimentatie door mijn bureau was dus terecht. Slechts doordat de heer D. had gezegd dat hij persoonlijk zou besluiten de bemoeienis te beëindigen indien hij verantwoordelijk zou zijn geweest voor de zaak, en doordat mevrouw S. hier uitdrukkelijk om verzocht, heb ik in overleg met 2 leden van mijn Stafbureau besloten de zaak uit coulance-overweging te sluiten. Wettelijk zou de heer Z. alle opslagkosten dienen te betalen en nog zes maanden regelmatig aan het LBIO moeten betalen voor de zaak gesloten zou kunnen worden. Het feit dat de heer Z. toch een klacht bij uw instantie heeft ingediend verbaasde mij dan ook enigszins.

- Op 17 april 2003 werden de heer Z. en mevrouw S. op de hoogte gebracht van de beëindiging van de zaak.

Ten aanzien van de klacht onder punt 1 wil ik het volgende opmerken:

De heer Z. klaagt erover dat het LBIO op 28 januari 2003 de inning van de kinderalimentatie heeft overgenomen. Conform artikel 1:408 BW is het LBIO bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de eerste brief.

Aangezien de heer Z., behalve het telefoongesprek van 20 november 2002, niet reageerde op de brief van het LBIO van 19 november 2002 nam het LBIO de inning inzake kinderalimentatie van mevrouw S. over. De heer Z. werd hieromtrent geïnformeerd middels de brief van 28 januari 2003. Pas op 6 februari 2003 ontving het LBIO betalingsbewijzen van de heer Z. Na verwerking van deze betaling bleek dat er ten tijde van de overname een achterstand bestond. Dit zal ik nader uitleggen:

In de brief van 19 november 2002 werd uitgaande van de bij het LBIO bekende gegevens de volgende achterstand doorgegeven:

Verschuldigd aan alimentatie:

Periode Bedrag

1 april tot en met 30 november 2002 (8 x € 474,66) € 3797,28

Totaal verschuldigd € 3797,28

Betaald

Periode Bedrag

- april € 453,78
- mei € 453,78
- juni € 453,78
- juli € 453,78
- augustus € 453,78
- september € 453,78
- oktober € 453,78

Totaal betaald €3176,46

Totaal verschuldigd tot en met 30 november 2002 € 620,82

Uit de betalingsbewijzen welke op 6 februari 2003 door mijn bureau werd ontvangen bleek dat er ten behoeve van bovenstaande periode nog 2 betalingen waren verricht:

Periode Bedrag

28 oktober 2002 € 453,78

2 december 2002 € 146,16

Totaal € 599,94

Ten tijde van de overname bestond er dus een achterstand van € 620,82 - € 599,94 = € 20,88. De overname inzake de kinderalimentatie van mevrouw S. was dus terecht en ik acht de klacht onder dit punt dan ook ongegrond.

Ten aanzien van de klacht onder punt 2 wil ik het volgende opmerken:

De heer Z. klaagt er verder over dat het LBIO er ook nadien telkens van uit is gegaan dat de heer Z. zijn betalingsverplichting niet, dan wel onvoldoende was nagekomen. Zoals hierboven beschreven was de overname van de inning door het LBIO terecht. Aangezien het LBIO echter pas op 6 februari 2003 beschikte over betalingsbewijzen werd in de klachtbeantwoording van 10 maart 2003 de nieuwe achterstand aan de heer Z. doorgegeven. In deze brief stond het volgende vermeld: *Ik wil u erop wijzen dat deze achterstand is berekend aan de hand van de gegevens voor zover die bekend zijn bij mijn bureau. Indien u na 27 december 2002 nog rechtstreekse betalingen heeft verricht, verzoek ik u bewijzen hiervan per omgaande aan mijn bureau te sturen. Nieuwe betalingen bent u op grond van de wet verplicht aan het LBIO te voldoen.* Aangezien noch van de heer Z. noch van mevrouw S. betalingsbewijzen waren ontvangen na 6 februari 2003 moest mijn bureau er van uitgaan dat er geen betalingen meer waren verricht. De heer Z. werd hier in de brief van 10 maart 2003 op gewezen. Het LBIO valt niet te verwijten dat niet over de volledige gegevens werd beschikt en ik acht de klacht onder dit punt dan ook ongegrond.

Ten aanzien van de klacht onder punt 3 wil ik het volgende opmerken:

(...)

Op 10 maart 2003 werd de klachtbeantwoording naar de heer Z. verzonden. Vervolgens kwam hij onaangekondigd op bezoek bij mijn bureau. Zoals hiervoor al beschreven waren zowel degene die verantwoordelijk is voor de zaak als degene die de klacht had behandeld niet aanwezig. Hierdoor is de heer Z. te woord gestaan door de heer D., welke nimmer in de zaak had gewerkt en dus ook niet op de hoogte was van het verloop van de zaak. In een gesprek met een medewerkster van mijn stafbureau heeft de heer D. aangegeven niet toegezegd te hebben om de inhoud van het gesprek schriftelijk te bevestigen. Wel heeft hij gezegd dat indien hij verantwoordelijk zou zijn voor de zaak hij de overname van de inning inzake kinderalimentatie door mijn bureau terug zou draaien aangezien alles betaald was en het bedrag dat maandelijks automatisch wordt overgeschreven was verhoogd naar het juiste maandbedrag. Deze verhoging van het bedrag werd echter te laat doorgevoerd door de bank, waardoor het LBIO de inning overnam. Indien de verantwoordelijk medewerker samen met de behandelaar van de klacht toestemming zou geven om rechtstreeks te gaan

betalen, zou de heer Z. hier schriftelijk bericht van ontvangen.

Aangezien er geen getuigen zijn van het gesprek tussen de heer Z. en zijn partner en de heer D. kan ik geen oordeel geven over deze klachtgrond. Logisch zou zijn dat de heer D. gezegd zou hebben dat hij aan de verantwoordelijk medewerker door zou geven om een schriftelijke bevestiging van zijn of haar beslissing in deze zaak te sturen. Dit laatste is wel gebeurd middels de brief van 17 april 2003.

Ten aanzien van de klacht onder punt 4 wil ik het volgende opmerken:

(...)

Wanneer een klant belt naar het LBIO komt het telefoontje terecht in het behandelende team. Het is mogelijk dat de klant de zaakbehandelaar aan de lijn krijgt, maar de mogelijkheid is groter dat het gesprek wordt aangenomen door een van de andere teamleden. Het is in deze laatste situatie ook niet mogelijk doorverbonden te worden met de behandelaar van de zaak. De medewerker die het gesprek voert, heeft over het algemeen niet het dossier voorhanden en haalt de informatie uit een computerscherm, waarop de gegevens over het dossier beknopt zijn weergegeven. Degene die de klant te spreken krijgt, zal hem of haar met deze informatie naar beste kunnen te woord staan. Indien er geen antwoord gegeven kan worden op de vragen, zal deze een notitie maken voor de behandelaar van het dossier, met het verzoek te reageren op deze vragen. In die situatie is het derhalve niet mogelijk direct de gewenste duidelijkheid van zaken te geven. Ook kan geadviseerd worden op een later tijdstip nogmaals te bellen indien de kwestie urgent is en daadwerkelijk met de behandelend medewerker besproken dient te worden. Het is dus goed mogelijk dat een klant verschillende medewerkers aan de telefoon te spreken krijgt. Daarnaast werken medewerkers binnen een team ook aan elkaars zaken, zeker in het geval van ziekte, en vakantie. Dit zijn meestal de relatief gemakkelijke handelingen zoals het versturen van een eerste aanschrijving of de overname brief.

Verder wordt het dossier door de behandelend medewerker overgedragen aan de afdeling klachtzaken na het ontvangen van een klachtbrief. Door een medewerker van deze afdeling wordt een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd, waarna het dossier terug naar de behandelend medewerker om zijn of haar visie op de klacht te geven. De behandelend medewerker stuurt het dossier vervolgens weer terug naar de afdeling klachtzaken, waarna een medewerker van deze afdeling het dossier zal bestuderen. Dit kan dus een andere medewerker zijn dan degene die de ontvangstbevestiging van de klacht verzond.

Na de klachtbeantwoording van 10 maart 2003 besloot de heer Z. onaangekondigd naar het LBIO te komen. Op dat moment waren zowel degene die de klacht had beantwoord als de behandelend medewerker niet aanwezig. Zoals eerder vermeld was de heer D. niet op de hoogte van de inhoud van de zaak en kon tevens het dossier niet vinden. Aangezien de

heer Z. 2 dagen na de verzending van de klachtbeantwoording naar het LBIO kwam, acht ik de kans groot dat het dossier zich nog in de interne postronde bevond. In het geval dat de heer Z zijn komst telefonisch had aangekondigd zou hij de behandelaar van zijn klachtbrief te spreken krijgen, welke voor het gesprek nogmaals het dossier door zou nemen."

2. Bij zijn reactie op de klacht zond het LBIO de Nationale ombudsman afschriften van de stukken uit het dossier die op de klacht betrekking hebben. Daaronder bevonden zich onder meer de volgende stukken:

2.1. Een notitie van medewerker D. van het LBIO, opgemaakt op 13 maart 2003, waarin onder meer het volgende stond vermeld:

"Kinderalimentatie / Team 5 Dhr. D.

13 maart 2003

120055302 / Z. - S.

Dhr. Z.

Bp en partner komen zonder voor aankondiging op bezoek. Helaas kan ik niet het dossier vinden, waarschijnlijk bevindt deze zich nog in de post route.

Meneer Z. is boos op het LBIO omdat hij is aangeschreven op 28 januari door het LBIO. In deze aanschrijving staat dat onvoldoende is aangetoond dat er is betaald.

Door middel van betaalbewijzen toont hij aan dat alles is voldaan tot en met maart. Tevens toont hij aan dat een wijziging is aangeboden aan de postbank ivm met de nieuwe geïndexeerde bijdrage vanaf 1 januari 2003, maar deze wijziging is door de postbank te laat verwerkt. Meneer heeft toen direct het verschil overgemaakt aan mevrouw S.

Mijn voorlopige conclusie is dat deze zaak alsnog rechtstreeks kan.

Meneer verwacht wel excuses van het LBIO.

D."

2.2. Een schriftelijke verklaring van de heer D., opgesteld op 21 oktober 2003, waarbij hij in reactie op de klacht het volgende aangaf:

"Zoals bekend heb ik de heer Z. en zijn partner op 12 maart 2003 ontvangen op het LBIO en te woord gestaan. Aan het begin van het gesprek heb ik uitgelegd dat hun dossier niet onder mijn verantwoording valt.

De heer Z. en zijn partner waren erg emotioneel, de ex-partner was volgens hen de schuldige dat de zaak aan het LBIO was overgedragen.

Ik heb zelf geen toezeggingen gedaan. Ten eerste omdat deze zaak niet onder mijn verantwoording valt en deze zaak al in behandeling was bij de afdeling klachtzaken.

Ik heb de heer Z. en zijn partner toegezegd, dat als zou blijken dat er geen achterstand in de betalingen is, en alles op tijd zou zijn voldaan, de zaak alsnog door het LBIO zal worden afgesloten."

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het LBIO, en op de als bijlage daarbij gevoegd stukken, deelde verzoeker de Nationale ombudsman op 2 juli 2003 onder meer het volgende mee:

"II. Over de betalingen meldt het LBIO dat "men er van uitgaat dat er na de eerste aanschrijving geen betalingen worden verricht". Eerst neemt men de klacht van de eiser over waarna men kennelijk niet de moeite neemt om daarvan de voortgang te bewaken. Zes weken na 19 november begint hun molen pas goed op volle toeren te draaien door met allerlei financiële dreigementen te komen. Ondertussen wordt er door mij periodiek, zonder onderbreken, aan mevrouw S. betaald. Een kort telefoontje met één van de ex-partners had enorm veel leed bespaard. Ik ga er maar van uit dat het LBIO het heel prettig vindt om de zware artillerie in stelling te brengen om daar diegenen mee te grazen te nemen die een makkelijk doelwit vormen. Mensen zoals ik met een vaste baan, vast adres en een vast sofi-nummer. (...) Een simpel rekensommetje leert dat er bij mij sprake was van € 20,87 aan achterstand. (...)

(...)

III. Wat mij verder verontrust is het feit dat het LBIO zo boos is over het "onaangekondigde" bezoek op woensdag 12 maart 2003. Het is niet meer dan normaal dat een dienstverlenend bedrijf in de overheidssector haar poorten moet openen voor allen die op een normale manier een gesprek willen voeren. Het voelt criminaliserend - alsof we met een terreinauto de pui willen rammen. Maar zo was het niet. Ik heb in mijn werk als leerkracht speciaal onderwijs dagelijks te maken met ouders, collega's of derden die even contact willen hebben. Die kan ik toch ook niet wegsturen omdat ze zonder aan te kondigen langskomen?

IV. Er staat een pertinente leugen op pagina 3. D. heeft namelijk wel alle stukken gekopieerd. Dit hebben we samen na het kopiëren op die bewuste woensdag met mijn aanstaande vrouw bekeken. Het is dus niet waar dat de overlegde betaalbewijzen en de opdracht aan de Postbank niet waren gekopieerd.

V. Verder heb ik op 6 januari de Postbank de verhogingsopdracht gegeven, maar dat wil niet zeggen dat ik de overige verhogingen niet heb betaald. Ik heb buiten het "standaardbedrag" van € 453,- per acceptgiro de verhoging gestort. Per eind januari werd dit één bedrag: € 493,- Ook het LBIO had daarvan alle bewijzen in huis - helaas niet van mevrouw S. Het is mij een raadsel waarom haar niet een overzicht van betaalde bedragen wordt gevraagd. Het komt iedere keer neer op de omgekeerde bewijslast: tonen dat je onschuldig bent. Heel vermoeiend. De overname door het LBIO was dus niet terecht en ik vind dat zij hun huiswerk heel slecht hebben gemaakt.

VI. Bij de achterstand waarop op pagina 4 sprake is, wordt een periodiek vergeten. Zo loopt die achterstand inderdaad wel heel hard op. Ik heb het LBIO in mijn correspondentie daarop gewezen, ze zijn daar echter nooit op teruggekomen. Zij vonden dat ze in het gelijk stonden. Dat vind ik ook van mezelf.

VII. Daarna wordt er opnieuw vanuit gegaan dat er geen betalingen zijn verricht. Hier ben ik op de eerste bladzijde al uitgebreid op in gegaan. (II).

VIII. Opnieuw wordt er van alles verzonnen waarom het dossier onvindbaar was. Het LBIO had ons dan voor de beleefdheid voor een tweede aanvullend gesprek kunnen uitnodigen. Eventueel met dossier en met de juiste betrokkenen.

IX. Dan de interne post. In het spreekuurverslag kwalificeert D. alsof wij erg emotioneel waren. Dit waren wij helemaal niet. Wel hebben we aangegeven dat door deze zaak wij ons gecriminaliseerd voelden door mijn ex-partner en dat dit zijn weerslag heeft op de huidige relatie, en dat dit niet in de laatste plaats ook gevolgen heeft voor de opvoeding van Xx. Het gesprek heeft in een plezierige sfeer plaats gevonden. Veel misverstanden zijn uit de weg genomen, alle kopieën zijn gemaakt en wel bevonden. Hij heeft mondelinge toezeggingen gedaan na concrete bewijzen hierover te hebben ingezien en vermenigvuldigd.

X. Als laatste het betuttelende schrijven van mevrouw H. Alsof ik niet zelf in staat ben mijn financiën te regelen! Verontschuldiging ontbreken tot op de dag van vandaag."

Achtergrond

1. Artikel 408, Boek 1, van het 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 onderhoudsgeleden 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.
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. Indien betaling plaatsvindt aan een gemeente als rechthebbende, wordt op de aan het Bureau uitgekeerde gelden een door Onze Minister van Justitie te bepalen deel in mindering gebracht ter bestrijding van de kosten welke met de invordering van de gelden zijn gemoeid.

12. Artikel 243, tweede tot en met vierde lid, is van overeenkomstige toepassing."

2. Artikel 402a, eerste en tweede lid, Boek 1, van het Burgerlijk Wetboek:

"1. De bij rechterlijke uitspraak of bij overeenkomst vastgestelde bedragen voor levensonderhoud worden jaarlijks van rechtswege gewijzigd met een door Onze Minister van Justitie vast te stellen percentage, dat, behoudens het bepaalde in het derde en vierde lid, overeenkomt met het procentuele verschil tussen het indexcijfer der lonen per 30 september van enig jaar en het overeenkomstige indexcijfer in het voorafgaande jaar.

2. De wijziging gaat in op 1 januari volgende op de in het eerste lid genoemde datum. De beschikking waarin het percentage is vastgesteld, wordt bekend gemaakt in de Staatscourant."

3. Rapport 2002/77 van de Nationale ombudsman bevat onder meer de volgende overwegingen:

" I. Ten aanzien van het aanbieden van de betalingsregeling

1. Verzoeker acht de door het LBIO bij brief van 29 augustus 2000 aangeboden betalingsregeling van f 1.746,10 per maand niet redelijk. Verzoeker stelt daartoe onder meer dat hij bij het betalen van een dergelijk bedrag niet meer in staat zou zijn, zijn maandelijks vaste lasten te voldoen.

2. In reactie op deze klacht liet het LBIO de Nationale ombudsman weten dat het aan verzoeker gedane betalingsvoorstel tot stand was gekomen conform de bij het LBIO gebruikelijke berekening bij het doen van een betalingsvoorstel. Deze gebruikelijke regeling bestaat hieruit dat de alimentatieplichtige iedere maand de maandelijks verschuldigde bijdrage vermeerderd met de opslagkosten en tevens één achterstallige maand, eveneens vermeerderd met de wettelijke opslagkosten, voldoet.

3. In zijn brief van 29 augustus 2000 liet het LBIO verzoeker weten dat de achterstand in betalingen f 2.038,49 bedroeg, waarbij een betalingsregeling werd voorgesteld van f 1.746,10 per maand in het geval betaling ineens niet mogelijk was voor verzoeker. Een nadere toelichting op de wijze waarop dit bedrag tot stand was gekomen (onder meer de gehanteerde berekenmethode), ontbrak. Zo bezien, is het dan ook niet onbegrijpelijk dat bij verzoeker de (naar later pas bleek onterechte) indruk is ontstaan, dat het bedrag van f 1.746,10 diende ter aflossing van de totale achterstand.

De Nationale ombudsman is met verzoeker van oordeel dat dit bedrag in geen enkele verhouding staat met de totale achterstand om welke reden verzoeker de aangeboden betalingsregeling als onredelijk bezwarend kan hebben ervaren. Verzoeker kan op dit punt geen verwijt worden gemaakt nu het LBIO is tekortgeschoten in de informatieverstrekking en een betalingsvoorstel immers impliceert dat de te betalen bedragen dienen ter aflossing van de achterstand en niet (tevens) ter betaling van toekomstige verschuldigde termijnen. In het geval van verzoeker is het overigens zonder meer niet juist dat met toekomstig verschuldigde termijnen rekening werd gehouden aangezien hij sedert 1 augustus 2000 de maandelijkse bijdragen weer volledig aan zijn ex-echtgenote voldeed.

4. Overigens acht de Nationale ombudsman het door het LBIO gedane betalingsvoorstel ook om andere redenen niet juist.

Zo is niet gebleken dat bij de door het LBIO standaard gehanteerde rekenmethode rekening wordt gehouden met de hoogte van de door de alimentatieplichtige opgebouwde achterstand. Dit kan er toe leiden dat bij het doen van een betalingsregeling, een scheefgetrokken verhouding ontstaat tussen een alimentatieplichtige die een grote achterstand heeft opgebouwd, doch een lage maandelijkse alimentatieverplichting heeft, en een alimentatieplichtige die een kleine achterstand heeft opgebouwd, doch een hoge maandelijkse alimentatieverplichting heeft.

Voorts is niet komen vast te staan dat het LBIO voorafgaand aan het tot stand komen van de betalingsregeling, een onderzoek heeft ingesteld naar verzoekers sociale en financiële omstandigheden. Om die reden is het van groot belang dat het LBIO bij het doen van een betalingsvoorstel uiterst zorgvuldig te werk gaat, de nodige voorzichtigheid betracht en zijn voorstel toereikend motiveert. Dit klemmt des te meer nu aan verzoeker ook niet de gelegenheid is geboden te reageren op de betalingsregeling. Aannemelijk is dan ook dat de bij verzoeker ontstane irritatie over het optreden van het LBIO hierdoor is vergroot en zijn bereidheid tot betalen (verder) is afgenomen."

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk."