



# Rapport

**Datum: 12 april 2006**

**Rapportnummer: 2006/142**

## Klacht

Verzoeker klaagt er over dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda:

op de website in het onderdeel "Zaakspecifieke vragen/klachten" cliënten geen mogelijkheid heeft geboden om het volledige zaaknummer op te geven;

in de brief van 1 maart 2005 heeft gesteld dat zijn dochter half januari 2005 een aangetekende brief naar het adres van zijn ouders heeft gestuurd, terwijl deze informatie na enig onderzoek onjuist bleek te zijn;

in de brief van 1 maart 2005 heeft gesproken over "het adres van zijn ouders" terwijl hij al sinds augustus 2004 onder zijn eigen naam ingeschreven staat op hetzelfde adres;

in de brief van 22 maart 2005 onvoldoende duidelijk heeft aangegeven dat de mededeling dat zijn dochter niet akkoord gaat met zijn voorstel voor een betalingsregeling, zijn eerste voorstel betreft en niet zijn tweede, meer specifieke voorstel voor een betalingsregeling.

Ook klaagt verzoeker er over dat de directeur van het LBIO zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat zijn klacht van 9 maart 2005 over de website niet kon worden aangemerkt als klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en om die reden dan ook buiten behandeling diende te blijven.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoeker was op grond van een rechterlijke uitspraak van 26 februari 1993 gehouden om (omgerekend in euro's) maandelijks (oorspronkelijk) € 113,45 aan mevrouw B. over te maken als bijdrage in de kosten van verzorging en opvoeding van hun minderjarige dochter P. Als gevolg van wettelijke indexering bedroeg het maandelijks alimentatiebedrag in maart 2005 inmiddels € 152,62.

2. Op 1 maart 2005 schreef het LBIO verzoeker dat mevrouw B. het LBIO had verzocht de inning van de kinderalimentatie voor haar te gaan verzorgen omdat verzoeker zijn betalingsverplichting niet, althans niet voldoende, nakwam waardoor inmiddels een achterstand van € 734,62 was ontstaan.

In vervolg op een kort daarvoor door een medewerker van het LBIO met verzoeker gevoerd telefoongesprek liet het LBIO verzoeker in deze brief verder weten dat zijn dochter P. het LBIO op 1 maart 2005 erop had gewezen dat half januari 2005 een aangetekende brief naar het adres van verzoekers ouders was gezonden met daarin opgave van het

bankrekeningnummer waarop zij de alimentatiebetaling wenste te ontvangen.

Ten slotte deelde het LBIO verzoeker mee dat voorzover hij niet kon aantonen dat hij aan al zijn alimentatieverplichtingen had voldaan, hij het op dat moment openstaande alimentatiebedrag binnen veertien dagen diende te betalen. Indien verzoeker hieraan niet zou voldoen, zou het LBIO de inning overnemen.

3. Verzoeker diende op 9 maart 2005 een klacht in bij het LBIO over de inhoud van de brief van 1 maart 2005 van het LBIO en over het feit dat op de website van het LBIO in het onderdeel 'Zaakspecifieke vragen/klachten' niet het volledige zaaknummer kan worden ingevoerd. Deze brief werd niet in het dossier aangetroffen.

4 Bij brief van 22 maart 2005 deelde de directeur van het LBIO verzoeker mee dat de klacht over de website niet in aanmerking kwam voor onderzoek omdat het hier niet een gedraging betrof in de zin van artikel 9:1, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond onder 1.). Hij voegde hieraan toe dat verzoekers opmerking over de website overigens wel aanleiding had gegeven voor zodanige aanpassing van de website dat voortaan het gehele zaaknummer zal kunnen worden ingevuld.

Met betrekking tot de klacht over de inhoud van de brief van 1 maart 2005 van het LBIO deelde de directeur mee dat hij verzoekers opmerking dat het LBIO ten onrechte verzoekers ouders had genoemd ter kennisgeving aannam. De directeur voegde daar aan toe dat achteraf was gebleken dat verzoekers dochter had aangegeven dat de brief naar het adres van verzoekers ouders half januari 2005 was verzonden, maar dat later, na 1 maart 2005, was gebleken dat deze brief al half november 2004 was verzonden. De directeur van het LBIO gaf verzoeker te kennen dat deze onjuistheid in de brief van 1 maart 2005 niet zijn bureau kon worden aangerekend en dat verzoekers klacht daarover dan ook niet gegrond was.

Verder deelde de directeur van het LBIO verzoeker mee dat verzoekers dochter P. te kennen had gegeven niet akkoord te gaan met het treffen van een betalingsregeling, zodat het dossier bij het LBIO vooralsnog niet kon worden gesloten.

5. Verzoeker wendde zich vervolgens bij brief van 23 maart 2005 tot de Nationale ombudsman met de hierboven vermelde klachten.

Verzoeker schreef onder meer dat naar zijn mening het LBIO onzorgvuldig had gehandeld met betrekking tot de informatie over de aangetekende brief.

Verzoeker deelde op dit punt mee dat hij vóór 1 maart 2005 tijdens een telefoongesprek met een medewerker van het LBIO al had aangegeven geen aangetekende brief te hebben ontvangen. Verzoeker verweet het LBIO dat het had nagelaten nader onderzoek te

verrichten voordat in de brief van 1 maart werd verwezen naar genoemde aangetekende brief.

Verder verweet verzoeker het LBIO dat het in de brief van 1 maart 2005 had vermeld dat de aangetekende brief was verzonden naar het adres van zijn ouders. Verzoeker liet weten dat hij al sinds augustus 2004 officieel stond ingeschreven op het woonadres van zijn ouders. Verzoeker gaf aan er begrip voor te hebben dat zijn voormalige partner verzoekers adres gelijkstelde aan het adres van zijn ouders, maar er geen begrip voor te hebben dat het LBIO vervolgens in de brief van 1 maart 2005 in plaats van te vermelden dat de brief was verzonden naar zijn adres, had vermeld dat deze was verzonden naar het adres van zijn ouders. Als gevolg hiervan had het LBIO een hoop onrust veroorzaakt, aldus verzoeker.

## **I. Ten aanzien van de website**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO op de website in het onderdeel "Zaakspecifieke vragen/klachten" cliënten geen mogelijkheid heeft geboden om het volledige zaaknummer op te geven.

2. De directeur van het LBIO liet met betrekking tot dit klachtonderdeel bij brief van 8 september 2005 weten dat in verband met de conversie van het zakenbestand sinds de overgang medio 2004 naar een nieuw geautomatiseerd systeem, een groot deel van de zaaknummers een volgnummer heeft gekregen, waarbij deze verlenging van het oorspronkelijke zaaknummer tot gevolg heeft gehad dat niet het volledige zaaknummer - inclusief volgnummer - kon worden opgegeven op de website in het onderdeel "zaakspecifieke vragen/klachten". Op de site werd niet duidelijk gemaakt dat bij het invoeren van het zaaknummer het volgnummer moest worden weggelaten.

De directeur voegde hieraan toe dat hij, vooruitlopend op een geplande volledige vernieuwing van de website, inmiddels opdracht had gegeven om het specifieke veld uit te breiden, opdat voortaan het volledige zaaknummer kon worden ingevuld.

### **Beoordeling**

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

4. In dit onderzoek is het volgende gebleken. Medio 2004 is het LBIO overgegaan naar een nieuw geautomatiseerd systeem. Bij gelegenheid hiervan werden de bestaande zaaknummers uitgebreid met een volgnummer. De bezoekers van de website werden er

echter niet op gewezen dat bij het onderdeel "zaakspecifieke vragen/klachten" onverminderd slechts het oorspronkelijke zaaknummer - dus zonder het toegevoegde volgnummer - diende te worden ingevoerd. In de loop van september 2005 is aan deze situatie een einde gekomen doordat het specifieke veld zodanig is gewijzigd dat vanaf toen het gehele zaaknummer, inclusief het volgnummer kon worden ingevoerd.

Het LBIO is tussen medio 2004 en september 2005 tekortgeschoten op het punt van actieve en adequate informatieverstrekking over het op de juiste manier invullen van de op de website gevraagde klantgegevens.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. De Nationale ombudsman heeft overigens met instemming ervan kennis genomen dat

de directeur van het LBIO opdracht heeft gegeven voor zodanige aanpassing van de website dat voortaan het volledige zaaknummer op het desbetreffende specifieke veld zal kunnen worden ingevoerd.

II. Ten aanzien van de datum van een aangetekende brief

## **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het LBIO in de brief van 1 maart 2005 heeft verwezen naar een aangetekende brief van half januari 2005, terwijl deze brief al medio november 2004 zou zijn verstuurd.

2. In reactie op dit klachtonderdeel heeft de directeur van het LBIO te kennen gegeven dat zijn bureau slechts in mededelende zin had opgemerkt dat de dochter van verzoeker telefonisch had aangegeven dat een aangetekend schrijven half januari 2005 zou zijn verzonden. Dat deze aan het LBIO verstrekte informatie achteraf niet juist blijkt te zijn, nu de brief al in november 2004 werd verzonden, kan het LBIO naar de mening van de directeur niet worden aangerekend.

## **Beoordeling**

3. Ook hier is aan de orde het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

4. Gezien de inhoud van de brief van 1 maart 2005 van het LBIO aan verzoeker, kan verzoeker niet worden gevolgd in deze klacht.

Het LBIO heeft in de desbetreffende passage uitsluitend verslag gedaan van een telefoongesprek dat een medewerker eerder die dag had met verzoekers dochter. Deze dochter had bij die gelegenheid gezegd dat zij verzoeker half januari 2005 door middel van

een aangetekende brief op de hoogte had gebracht van haar bankrekeningnummer.

Dat deze brief mogelijk al in november 2004 werd verzonden, doet hieraan niet af, nu het LBIO daarvan niet op de hoogte was.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van de adressering

## **Bevindingen**

1. Verder klaagt verzoeker er over dat het LBIO in de brief van 1 maart 2005 heeft vermeld dat zijn dochter de aangetekende brief had gestuurd naar het adres van zijn ouders. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat nu hij eveneens staat ingeschreven op dat adres, de toevoeging "van zijn ouders" achterwege had moeten blijven.

2. Op dit klachtonderdeel heeft de directeur van het LBIO aangevoerd dat het LBIO met de formulering "naar het adres van zijn ouders" slechts duidelijk heeft willen maken dat een brief van zijn dochter naar verzoeker was gegaan. De directeur voegde daaraan toe niet in te zien welke onrust zou zijn veroorzaakt door het enkele feit dat het LBIO in een brief aan verzoeker een formulering gebruikt als "het adres van zijn ouders" wat immers niet onjuist is.

## **Beoordeling**

1. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

2. Overeenkomstig het vorige onderdeel wordt ook hier overwogen dat het LBIO in de desbetreffende passage verslag heeft gedaan van een telefoongesprek dat een medewerker op 1 maart 2005 voerde met verzoekers dochter, bij gelegenheid waarvan zij te kennen gaf dat zij een aangetekende brief bestemd voor verzoeker had gestuurd naar het adres van zijn ouders. Verzoeker heeft zelf te kennen gegeven dat hij op dat moment ook daadwerkelijk op dat adres woonde. Dat het LBIO niet wist dat verzoeker inmiddels op dat adres was ingeschreven, valt het LBIO niet te verwijten. Verzoeker kan dan ook niet worden gevolgd in zijn kritiek op de desbetreffende passage in deze brief. Het LBIO heeft niet gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de betalingsregeling

## Bevindingen

1. Ook klaagt verzoeker er over dat het LBIO in de brief van 22 maart 2005 niet duidelijk heeft gemaakt dat de afwijzing door zijn dochter van een door verzoeker aangeboden betalingsregeling betrekking had op zijn eerste voorstel en niet op het tweede - meer gedetailleerde - voorstel.

2. Op dit klachtonderdeel heeft de directeur van het LBIO aangevoerd dat zijn Bureau in de brief van 22 maart 2005 aan verzoeker duidelijk had moeten maken dat het hier om het eerste algemene voorstel ging en niet om zijn specifiekere voorstel voor een betalingsregeling. De directeur achtte de klacht op dit onderdeel daarom gegrond.

Ter onderbouwing hiervan liet de directeur nog weten dat op het moment van schrijven van de brief van 22 maart 2005 zijn Bureau niet anders wist dan dat verzoekers dochter niet akkoord zou gaan met een betalingsregeling. Wel echter had verzoeker op 15 maart 2005 een e-mail aan het LBIO gezonden met daarin opgenomen zijn voorstel voor een betalingsregeling om uiterlijk 1 augustus 2005 de gehele achterstand te voldoen. Het LBIO heeft dit voorstel op 31 maart 2005 voorgelegd aan verzoekers dochter. Zij heeft daarop bij brief van 3 april 2005 het LBIO gemeld akkoord te gaan met de door verzoeker voorgestelde betalingsregeling.

## Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

4. Uit dit onderzoek is gebleken dat toen het LBIO verzoeker op 22 maart 2005 meedeelde dat zijn dochter niet akkoord was gegaan met een door hem voorgestelde betalingsregeling, al vanaf 15 maart 2005 sprake was van een tweede voorstel. Nu vast staat dat de bekritiseerde mededeling in de brief van 22 maart 2005 betrekking had op het eerste voorstel van verzoeker, wordt geoordeeld dat het LBIO op dit punt is tekortgeschoten door verzoeker niet juist, althans onduidelijk, te informeren.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de klachtbehandeling

## Bevindingen

1. Ten slotte klaagt verzoeker er over dat de directeur van het LBIO zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat zijn klacht van 9 maart 2005 over de website niet kon worden aangemerkt als een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en

om die reden buiten behandeling diende te blijven.

2. In reactie op dit klachtonderdeel heeft de directeur van het LBIO te kennen gegeven dat bij nader inzien de geconstateerde tekortkoming op de website - het niet kunnen opgeven van het volledige zaaknummer in het onderdeel "zaakspecifieke vragen/ klachten" - wel valt onder het begrip gedraging van een bestuursorgaan en dat verzoekers klacht over de website dan ook ten onrechte niet in behandeling is genomen.

## **Beoordeling**

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Het motiveringsvereiste impliceert dat een bestuursorgaan zijn reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering.

4. Blijkens de wetsgeschiedenis (zie Achtergrond, onder 2.) is het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen ruim geformuleerd. Klachten dienen betrekking te hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Slechts algemene klachten over beleid, dan wel beleidsuitvoering in het algemeen hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook meer algemene wensen over het optreden en/of het beleid van het bestuursorgaan niet onder de klachtenregeling van hoofdstuk 9 van de Awb vallen.

5. Niet gesteld kan worden dat hetgeen verzoeker aanvoert moet worden aangemerkt als een algemene klacht of wens over het beleid, dan wel de beleidsuitvoering in het algemeen van het LBIO. Immers de klacht heeft betrekking op een technische tekortkoming in de door, althans onder verantwoording van, de directeur van het LBIO opengestelde website die problemen kan opleveren voor bezoekers van die website.

6. Gelet op het vorenstaande is de beslissing van de directeur van het LBIO om de klacht van verzoeker op grond van artikel 9:1 van de Awb niet ontvankelijk te verklaren niet in overeenstemming met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda, is

gegrond ten aanzien van:



het niet vermelden dat bij het op de website invoeren van het zaaknummer het volgnummer diende te worden weggelaten, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatievertrekking;

het niet juist, althans onduidelijk informeren over de afwijzing door zijn dochters van een betalingsregeling, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatievertrekking;

de reden voor het niet in behandeling nemen van een klacht, wegens schending van het motiveringsvereiste.

niet gegrond ten aanzien van:

het onjuist vermelden van de datum van een aangetekende brief;

de mededeling over de adressering van die brief.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennis genomen dat de website van het LBIO inmiddels zodanig is aangepast dat inmiddels het volledige zaaknummer op het desbetreffende specifieke veld zal kunnen worden ingevoerd.

## Onderzoek

Op 23 maart 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Maasdam, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directeur van het LBIO, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de 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 op een enkel punt aan te vullen.

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 23 maart 2005.

Vervolgbrief van 17 april 2005, met bijlagen.

Standpunt van de directeur van het LBIO van 8 september 2005, met bijlagen.

Reactie van verzoeker van 26 september 2005.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 9:1

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan."

### **2. Memorie van Toelichting, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837,**

nr. 3, p. 12:

"Dit artikel (artikel 9:1 Awb; N.o.) stelt voorop dat een ieder het recht heeft bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen. Dit recht is ruim geformuleerd. Het is ten dele een uitvloeisel van het in artikel 5 van de Grondwet neergelegde petitieright, dat een ieder het recht geeft om schriftelijk verzoeken bij het bevoegd gezag in te dienen. (...) Klachten hebben volgens de omschrijving van het artikel betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Daarmee wordt de reikwijdte van de regeling op soortgelijke wijze omschreven als in artikel 12 van de Wet

Nationale ombudsman. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt. Evenals in artikel 12 van de Wet Nationale ombudsman is onder een «gedraging» mede begrepen een nalaten."