



Rapport

Datum: 2 mei 2006

Rapportnummer: 2006/178

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) in het gegrond verklaren van verzoekers klacht over onjuiste informatieverstrekking met betrekking tot een afspraak over sluiting van een dossier na betaling van een bepaald bedrag, geen aanleiding heeft gevonden tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van verzoeker. Meer in het bijzonder klaagt hij erover dat het LBIO dit bedrag niet heeft terugbetaald en heeft gedreigd de inning van de alimentatie alsnog over te nemen.

Voorts klaagt verzoeker erover dat het LBIO hem niet tijdig heeft uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 mei 2005, namelijk pas bij brief van 29 april 2005.

Tevens klaagt verzoeker erover dat behandelend medewerkers van het LBIO telefonisch moeilijk bereikbaar zijn.

Ten slotte klaagt verzoeker erover dat het LBIO niet heeft gereageerd op zijn brief van 28 juni 2005.

Beoordeling

Algemeen

1. Tussen verzoeker en zijn ex-partner werd op 6 februari 1997 de echtscheiding uitgesproken door de rechter te Alkmaar. Op grond van de beschikking van de rechter betaalt verzoeker maandelijks kinderalimentatie voor zijn twee kinderen aan zijn ex-partner.

Enkele jaren later maakten verzoeker en zijn ex-partner een mondelinge afspraak over de betaling van zakgeld, waarbij het bedrag aan zakgeld dat direct aan de kinderen werd gegeven werd verrekend met de kinderalimentatie.

2. In februari 2004 ontdekte verzoeker dat hij een aantal keren verhoging van het zakgeld niet had verrekend met de maandelijks alimentatie. Hij schreef aan zijn ex-partner het voorstel om dit met terugwerkende kracht alsnog te doen en verrekende het bedrag.

3. Op 21 april 2004 ontving verzoeker bericht van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda waarin hem werd verzocht een door zijn ex-partner en hun dochter gestelde betalingsachterstand van € 810,78 aan kinderalimentatie te voldoen dan wel aan te tonen dat van een betalingsachterstand geen sprake was of aan te tonen dat deze inmiddels was voldaan. Verzoeker weersprak de gestelde achterstand bij brief van 2 mei 2004. Het LBIO schreef verzoeker vervolgens op 26 mei 2004 dat er alleen nog een achterstand zou bestaan in de betalingen voor verzoekers zoon, bestaande uit € 438,22. Verzoeker liet bij brief van 5 juni 2004 wederom weten aan het LBIO dat er in

zijn visie geen sprake was van achterstand en wees wederom op de afspraak over het zakgeld.

4. Verzoeker ontving pas weer op 12 oktober 2004 nader bericht van het LBIO dat er op dat moment een achterstand was van € 833,90. Verzoeker besloot te bellen om uit te leggen dat er een afspraak was over het zakgeld.

5. Verzoekers ex-partner schreef het LBIO bij brief van 31 oktober 2004 dat de verlaging van het alimentatiebedrag in februari 2004 zonder overleg en zonder haar instemming was gedaan. Ze verzocht het LBIO te bewerkstelligen dat het achterstallige bedrag alsnog zou worden betaald (in ieder geval voor de maand februari).

6. In november 2004 belde een medewerker van het LBIO met verzoeker en stelde voor dat verzoeker het gestelde achterstallige bedrag voor de maand februari 2004 alsnog zou overmaken, waarna het LBIO de zaak zou sluiten. Dit telefoongesprek werd door het LBIO bevestigd in een brief van 22 december 2004, waarin het volgende stond geschreven:

"Hierbij bevestig ik onze afspraak dat u het te weinig betaalde bedrag voor de maand februari alsnog zult overmaken aan mevrouw P. (verzoekers ex-partner; N.o.) Tevens hebben wij afgesproken dat de alimentatie door u voortaan per vooruitbetaling wordt voldaan.

Zodra wij een kopie van uw betaalbewijs hebben zullen wij, conform onze afspraak, de zaak sluiten."

7. Verzoeker betaalde in januari 2005 een extra bedrag naast de alimentatie. Echter, bij brief van 26 januari 2005 liet het LBIO hem weten dat er nog altijd een achterstand zou bestaan. Telefonisch liet de medewerker van het LBIO weten aan verzoeker dat zijn ex-partner had laten weten het niet eens te zijn met de afspraak tussen verzoeker en het LBIO, zodat de afspraak niet geldig was. Het LBIO noemde de eerdere afspraak opeens "een voorstel" en bood bij brief van 16 februari 2005 excuses aan voor het feit dat verzoeker niet was gewezen op de noodzaak van toestemming door zijn ex-partner.

8. Bij brief van 28 februari 2005 diende verzoeker een klacht in bij het LBIO. Het LBIO nodigde verzoeker bij brief van 29 april 2005 uit voor een hoorzitting op 4 mei 2004. Omdat verzoeker afwezig was vanwege een vakantie, werd de hoorzitting opnieuw gepland voor 17 mei 2005. Bij brieven van 4 mei en van 20 juni 2005 handelde het LBIO verzoekers klacht af en vond de klacht op enkele punten gegrond, onder meer de klacht over de informatieverstrekking bij het maken van een afspraak, terwijl andere klachtonderdelen niet gegrond waren. Verzoeker was het er niet mee eens en schreef dit aan het LBIO in een brief van 28 juni 2005.

I. Ten aanzien van het achterwege laten van een maatregel na de klachtafhandeling

Bevindingen

1.1. Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen in het gegrond verklaren van verzoekers klacht over onjuiste informatieverstrekking met betrekking tot een afspraak over sluiting van een dossier na betaling van een bepaald bedrag, geen aanleiding heeft gevonden tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van verzoeker. Meer in het bijzonder klaagt hij erover dat het LBIO dit bedrag niet heeft terugbetaald en heeft gedreigd de inning van de alimentatie alsnog over te nemen.

1.2. Verzoeker wees in dit verband op de klachtafhandelingsbrief van het LBIO van 4 mei 2005, waarin het LBIO schreef dat er weliswaar bij brief van 22 december 2004 was afgesproken het dossier te sluiten, maar dat verzoeker later te horen had gekregen dat zijn ex-echtgenote akkoord had moeten gaan voordat de afspraak over de sluiting van het dossier gemaakt had kunnen worden. Het LBIO had wel excuses aangeboden voor het feit dat verzoeker niet was geïnformeerd over de noodzaak van een toestemming door zijn ex-echtgenote, maar hem was toch ook weer verzocht tot betaling van een gestelde betalingsachterstand, ditmaal € 76,47.

2.1. Het LBIO schreef in de reactie op de klacht aan de Nationale ombudsman dat de medewerker van het LBIO onvolledig was geweest bij het maken van de afspraak met verzoeker. Uiteraard had hij een voorbehoud moeten maken over instemming door P. Bij brief van 4 mei 2005 had het LBIO deze klacht daarom gegrond verklaard en excuses aangeboden. Het LBIO schreef verder dat deze conclusie er niet aan af doet dat verzoeker de maandelijkse bijdrage inzake de kinderalimentatie verschuldigd blijft. Het LBIO gaf aan geen bevoegdheid te hebben om verzoeker te ontheffen van een deel van zijn betalingsverplichting zoals die door de rechter was vastgesteld. Daarom was verzoeker opnieuw in de gelegenheid gesteld om de kinderalimentatie rechtstreeks aan zijn ex-echtgenote te betalen en kon overname van de inning door het LBIO worden voorkomen. De klacht omtrent dit punt achtte het LBIO dan ook niet gegrond.

2.2. In de brief van 4 mei 2005 schreef het LBIO dat verzoekers klacht gegrond was op dit punt. Hiervoor bood het LBIO excuses aan. Dit deed echter niets af aan het feit dat verzoeker wel nog altijd de maandelijkse bijdrage aan kinderalimentatie moest blijven betalen. Vanwege de ontstane onduidelijkheid bood het LBIO verzoeker in mei 2005 nogmaals in de gelegenheid de verschuldigde alimentatie rechtstreeks aan zijn ex-echtgenote te voldoen. Na de hoorzitting van 17 mei 2005, gaf het LBIO bij brief van 20 juni 2005 op dit punt aan de fout zeer te betreuren, maar dat het LBIO verzoeker niet kon ontheffen van de verplichting om de achterstand die nog altijd bestond te betalen. Verzoeker kreeg in juni 2005 nogmaals de kans om dit achterstallige bedrag binnen veertien dagen rechtstreeks te voldoen.

Beoordeling

3. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat een bestuursorgaan door hem jegens een burger gerechtvaardigd gewekte verwachtingen honoreert. Het houdt anderzijds ook in dat bestuursorganen gevolg geven aan rechterlijke uitspraken.

4. Het conflict dat hier speelt kan als volgt worden beschreven. Verzoeker had gerechtvaardigde verwachtingen dat zijn dossier zou worden gesloten, nadat hij volgens afspraak met het LBIO een gestelde achterstand rechtstreeks had voldaan aan zijn ex-partner. Het LBIO heeft door het gegrond verklaren van zijn klacht op dit punt ook erkend dat verzoekers verwachtingen gerechtvaardigd waren en heeft excuses aangeboden. In feite had het LBIO door de onjuiste informatieverstrekking het vereiste van rechtszekerheid geschonden, in de zin dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers, en in dit geval van verzoeker, gehonoreerd dienen te worden.

5. Echter, de consequentie of consequenties die verzoeker graag verbonden had willen zien aan de gegronde klacht is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet juist. Het LBIO werd namelijk geconfronteerd met informatie van verzoekers ex-partner dat er nog altijd een achterstand zou bestaan. Het LBIO is op grond van de wet (zie Achtergrond) belast met de inning van onderhoudsbijdragen, en dient dan tot overname van de inning over te gaan in het geval het LBIO daartoe het verzoek krijgt. Het LBIO heeft in dit bijzondere geval, gelet op de klacht van verzoeker en de afhandeling van die klacht, een afweging gemaakt tussen het belang van verzoeker en het belang van zijn ex-partner. De Nationale ombudsman vindt het niet onjuist dat deze afweging in het "oordeel" van verzoekers ex-partner is uitgevallen en dat het LBIO op grond van het vereiste van rechtszekerheid van verzoekers ex-partner alsnog heeft aangemaand tot betaling van de achterstand. Verzoekers ex-partner kan zich namelijk beroepen op een rechterlijke uitspraak waarin de alimentatie is vastgelegd, terwijl het LBIO op grond van het vereiste van rechtszekerheid gehouden is gevolg te geven aan deze rechterlijke uitspraak. Dat het LBIO daarom alsnog verzoeker heeft aangemaand tot betaling van de gestelde achterstand, ondanks een gegronde klacht, is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet in strijd met het vereiste van rechtszekerheid. Overigens merkt de Nationale ombudsman op dat het LBIO niet verweten kan worden dat het in het geheel geen maatregel heeft verbonden aan de gegrond verklaarde klacht. Het LBIO heeft namelijk na de klachtafhandeling in mei en in juni 2005 verzoeker in de gelegenheid gesteld alsnog rechtstreeks aan zijn ex-partner te betalen, zonder direct de inning over te nemen en daarbij opslagkosten in rekening te brengen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de uitnodiging voor de hoorzitting

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat het LBIO hem niet tijdig heeft uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 mei 2005, namelijk pas bij brief van 29 april 2005.

2. Het LBIO gaf aan dat verzoeker middels een schrijven van 29 april 2005 werd uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 mei 2005. Normaal verzendt het LBIO een week voor de hoorzitting de uitnodigingsbrief of neemt telefonisch contact op met de klager. Het LBIO erkende verzoeker te laat te hebben uitgenodigd en acht de klacht op dit punt gegrond. Wel had het LBIO verzoeker in de gelegenheid gesteld om de klacht alsnog mondeling toe te lichten, zodat het LBIO bij brief van 20 juni 2005 nader had gereageerd op twee klachtonderdelen.

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. Dit vereiste brengt onder meer met zich mee dat burgers tijdig worden geïnformeerd over de datum en het tijdstip van een hoorzitting voor de behandeling van hun klacht(en), zodat zij voorbereid kunnen zijn voor het geven van een mondelinge toelichting.

4. Gelet op tussenliggende periode van vijf dagen en ondanks het feit dat verzoeker enkele weken later nog in de gelegenheid werd gesteld om zijn klachten mondeling toe te lichten, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking heeft gehandeld, door verzoeker pas zo kort van tevoren uit te nodigen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat behandelend medewerkers van het LBIO telefonisch moeilijk bereikbaar zijn. Hij geeft aan dat hij meermaals moeite heeft gehad om de persoon aan de lijn te krijgen die hij op dat moment wilde spreken.

2.1. Het LBIO gaf in reactie op deze klacht aan dat wanneer een klant het LBIO belt, hij of zij het zaaknummer kan intoetsen en dan direct contact kan krijgen met de behandelend medewerker. Indien deze medewerker echter in gesprek is en het maximale aantal wachtenden bij die medewerker is bereikt, dan wordt het gesprek automatisch doorgezet naar een collega teamlid. De medewerkers van het LBIO hebben de instructie om klanten die vragen naar de behandelend medewerker in een dergelijke situatie niet door te schakelen, omdat deze ofwel niet aanwezig is, ofwel een te groot aantal wachtenden heeft.

De collega van de behandelend medewerker kan dan desgewenst een terugbelverzoek noteren. Gelet hierop acht het LBIO de klacht niet gegrond.

2.2. Op de website van het LBIO staat bij het kopje "telefonische bereikbaarheid" vermeld dat er zo'n 95.000 telefoongesprekken per jaar worden gevoerd.

Beoordeling

3. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit brengt onder meer mee dat het bestuursorgaan voor een goede telefonische toegankelijkheid dient te zorgen.

4. De Nationale ombudsman stelt vast dat de telefonische bereikbaarheid van het LBIO is verbonden aan het dossiernummer, waardoor de bellende klant direct met de behandelend medewerker wordt doorverbonden, in plaats van bijvoorbeeld eerst met de receptie dan wel het secretariaat. Dat een medewerker soms reeds met een andere klant telefoneert, of dat er zelfs meerdere wachtenden zijn, is naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen ongewone zaak bij een organisatie die ongeveer 95.000 telefoongesprekken per jaar voert. De Nationale ombudsman meent dan ook dat er geen sprake is van een verwijtbare gedraging als een medewerker soms moeilijk is te bereiken en is van oordeel dat het LBIO in overeenstemming met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet reageren op een brief

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat het LBIO niet heeft gereageerd op zijn brief van 28 juni 2005.

2. Het LBIO gaf aan dat de brief van 28 juni 2005 wel was ontvangen, maar dat de brief daarna in het ongereede was geraakt. Het LBIO acht de klacht gegrond.

Beoordeling

3. De Nationale ombudsman beoordeelt ook deze klacht aan de hand van het onder III.3 genoemde vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Alhoewel de brief wel is geregistreerd in het elektronische dossier, is het niet correct dat deze brief nadien niet in het dossier bij de behandelend medewerker is beland.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

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

gegrond ten aanzien van:

de late uitnodiging voor de hoorzitting, vanwege schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en;

het niet reageren op een brief, vanwege schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

niet gegrond ten aanzien van:

het achterwege laten van een maatregel na de klachtbehandeling;

de telefonische bereikbaarheid.

Onderzoek

Op 7 juli 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Alkmaar, 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 directie van het LBIO, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de directie 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 de directie 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.

De directie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 7 juli 2005, met bijlagen.

Reactie van het LBIO van 2 december 2005, met bijlagen.

Reactie van verzoeker van 29 december 2005.

Nadere reactie van het LBIO, van 16 maart 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Burgerlijk Wetboek

Artikel 1:408, tweede tot en met vierde lid:

"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.

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."