



# Rapport

**Datum: 15 september 2006**  
**Rapportnummer: 2006/317**

## Klacht

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

- nadat het hem op 12 mei 2004 had aangeschreven dat het voornemens was de inning van de kinderalimentatie van zijn zoon over te nemen, deze inning pas op 25 oktober 2004 heeft overgenomen, waardoor hij onnodig meer opslagkosten heeft moeten betalen; en
- hem niet, dan wel niet tijdig, op de hoogte heeft gesteld van het feit dat vereenvoudigd beslag op zijn inkomen zou (kunnen) worden gelegd.

Tevens klaagt verzoeker erover dat een medewerker van het LBIO hem op 2 maart 2005 naar aanleiding van zijn op 15 november 2004 ingediende klacht heeft gebeld en heeft meegedeeld dat de conceptbrief met het eindoordeel over de klacht al klaar was, terwijl de hoorzitting nog niet had plaatsgevonden.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoeker heeft een zoon aan wie hij conform een uitspraak van de rechtbank van 15 september 1999 maandelijks kinderalimentatie dient te betalen. Op 12 mei 2004 liet het LBIO verzoeker weten dat zijn inmiddels meerderjarige zoon het LBIO had verzocht de inning van de kinderalimentatie over te nemen, omdat verzoeker niet zou hebben voldaan aan zijn betalingsverplichting. Verzoeker schreef het LBIO in reactie daarop dat zijn zoon geen contact meer met hem wilde en dat hij ervan was uitgegaan dat hij dus ook geen kinderalimentatie meer wenste te ontvangen. In deze brief van 19 mei 2004 vroeg hij het LBIO om duidelijkheid te verschaffen over de wens van zijn zoon om wel of geen kinderalimentatie te ontvangen.

Op 25 oktober 2004 reageerde het LBIO op deze brief met de mededeling dat verzoeker niet voldoende had aangetoond dat hij aan zijn betalingsverplichting had voldaan en dat de inning was overgenomen. Verzoeker werd verzocht de achterstallige kinderalimentatie (vanaf december 2003) inclusief opslagkosten te betalen.

Hierop liet verzoeker het LBIO bij brief van 30 oktober 2004 weten dat deze gang van zaken hem had ontstemd, omdat het LBIO pas na vijf en halve maand weer wat van zich had laten horen en daarbij totaal aan zijn brief van 19 mei 2004 was voorbijgegaan. Bij brief van 8 november 2004 bood het LBIO zijn verontschuldiging aan voor het niet beantwoorden van de brief van 19 mei 2004. In deze brief legde het LBIO ook uit dat verzoekers zoon wel kinderalimentatie wenste te ontvangen, maar kon het verzoeker geen uitsluitsel geven over de vraag of zijn zoon contact met hem wilde hebben. Ook herhaalde

het LBIO dat verzoeker de achterstallige kinderalimentatie inclusief opslagkosten moest voldoen.

Verzoeker was het hiermee niet eens en diende op 15 november 2004 een klacht in bij de directie van het LBIO. In zijn brief van 26 november 2004 stelde het LBIO verzoeker ervan op de hoogte dat zijn klacht in onderzoek was genomen en dat hij zijn klacht mondeling mocht komen toelichten. Verzoeker liet het LBIO op 30 november 2004 weten dat hij graag van deze gelegenheid gebruik wilde maken. Op 17 december 2004 volgde een vertragsbericht van het LBIO met de mededeling dat zijn klacht uiterlijk op 25 januari 2004 zou zijn afgehandeld.

Op 2 maart 2005 werd verzoeker gebeld door een medewerker van het stafbureau van het LBIO met de mededeling dat de conceptbrief met een oordeel over verzoekers klacht gereed was. Verzoeker gaf aan dat hij toch gehoord wilde worden. Diezelfde dag volgde alsnog de brief van het LBIO met de uitnodiging om op 15 maart 2005 op de hoorzitting te verschijnen. Verzoeker is niet op de hoorzitting verschenen.

Het LBIO achtte op 16 maart 2005 beide klachtonderdelen niet gegrond. Op 3 augustus 2005 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman, omdat hij het niet eens was met het oordeel van de directie van het LBIO.

## **I. Ten aanzien van de late overname van de inning**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt erover dat het LBIO de inning van de kinderalimentatie pas enkele maanden na de eerste aanschrijving heeft overgenomen. Op 12 mei 2004 liet het LBIO hem weten dat het voornemens was de inning over te nemen. Deze brief beantwoordde verzoeker op 19 mei 2004. Pas op 25 oktober 2004 reageerde het LBIO op deze brief met de mededeling dat de inning was overgenomen. Verzoeker diende over de periode van december 2003 tot en met 31 oktober 2004 de achterstand te voldoen, inclusief opslagkosten. Verzoeker diende een klacht in op 12 november 2004, waarin hij aangaf dat hij het niet gepast vond om opslagkosten te betalen over de periode waarin het LBIO de zaak had laten liggen.

2. Het LBIO liet verzoeker in reactie op zijn klacht op 16 maart 2005 weten dat het LBIO medio 2004 was overgegaan naar een nieuw geautomatiseerd systeem. Hierin lag de reden dat het te lang had geduurd voordat het LBIO tot de conclusie had kunnen komen dat de inning diende te worden overgenomen. Deze vertraging had volgens het LBIO geen invloed gehad op de inhoudelijke beoordeling met betrekking tot de overname van de inning. Volgens het LBIO was de inning terecht overgenomen en waren de opslagkosten gewoon verschuldigd. Verzoekers klacht was niet gegrond, aldus het LBIO.

3. Nadat verzoeker hierover op 3 oktober 2005 bij de Nationale ombudsman had geklaagd, legde deze de klacht op 3 november 2005 voor aan het LBIO. In tweede instantie acht het LBIO verzoekers klacht wel gegrond. Het LBIO vond het bij nader inzien niet redelijk om de opslagkosten voor de vertraagde periode in rekening te brengen, temeer daar verzoeker zelf wel direct had gereageerd op de eerste brief van het LBIO. Hij had daarmee ook een slagvaardigere behandeling van zijn dossier mogen verwachten, aldus het LBIO. Het LBIO besloot daarom de inmiddels betaalde opslagkosten voor vier maanden (zijnde de extra vertraging door de overgang naar een nieuw systeem) op de rekening van verzoeker terug te storten.

4. Verzoeker liet in reactie op dit voorstel bij brief van 17 januari 2006 weten dat hij restitutie voor vier maanden niet voldoende vond. Als het LBIO niet vijfenhalve maand had gewacht voordat het overging tot het overnemen van de inning, en zijn brieven inhoudelijk had beantwoord was beslaglegging op zijn inkomen niet nodig geweest. Verzoeker stelde zich op het standpunt dat hij restitutie van de opslagkosten voor alle maanden dat de inning heeft geduurd redelijk vond.

5. Het LBIO liet hierop op 9 februari 2006 weten niet verder inhoudelijk te zullen reageren.

## **Beoordeling**

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

7. Na zijn eerste brief van 12 mei 2004 liet het LBIO verzoeker pas vijfenhalve maand later weten dat het de inning van de kinderalimentatie had overgenomen. De reden voor deze late reactie was de invoering van een nieuw geautomatiseerd systeem. Dit geeft wel een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor de lange tijd dat het heeft geduurd voor het LBIO tot zijn beslissing kwam. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO niet voldoende voortvarend heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Couance is aangewezen indien in een concrete situatie de billijkheid vraagt om een tegemoetkoming. Het gaat daarbij om situaties waarin er geen wettelijk recht is op een financiële tegemoetkoming. Het LBIO had de inning van de kinderalimentatie van verzoekers zoon terecht overgenomen. Vanaf dat moment was verzoeker ook opslagkosten verschuldigd over de achterstand en, zolang de overname voortduurt, over de toekomstige betalingen. Nu er geen wettelijke basis bestond om de opslagkosten aan verzoeker terug te betalen, siert het het LBIO dat het uit couance heeft besloten om vier maanden aan opslagkosten aan verzoeker terug te betalen. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennis genomen.

## **II. Ten aanzien van het niet, dan wel niet tijdig, informeren over het leggen van beslag op zijn inkomen**

### **Bevindingen**

1.

Verzoeker klaagt er tevens over dat het LBIO hem niet van tevoren had bericht dat het LBIO van plan was beslag op zijn inkomen te leggen. Het beslag kwam voor verzoeker naar eigen zeggen als een donderslag bij heldere hemel. Op 14 maart 2005 stuurde het UWV verzoeker een brief waarin het hem op de hoogte stelde van het beslag dat op 10 maart 2005 op verzoek van het LBIO was gelegd. In dat licht klaagt verzoeker er ook over dat het LBIO zelf verzoeker pas op 21 maart 2005 met een aangetekende brief heeft laten weten dat het de uitkeringsinstantie op 10 maart 2005 had verzocht beslag op zijn inkomen te leggen.

2. Het LBIO liet de Nationale ombudsman in reactie op de klacht op 15 december 2005 weten dat het de klacht niet gegrond acht. In het informatieblad dat aan verzoeker was meegezonden bij de eerste aanschrijving op 12 mei 2004, staat dat een van de consequenties van het overnemen van de inning is dat executie- en incassokosten kunnen worden doorberekend aan de betalingsplichtige. Ook in de brief van 25 oktober 2004 was verzoeker middels de volgende tekst op deze mogelijkheid gewezen: "Indien binnen 10 dagen na dagtekening geen betaling is ontvangen, dan zal het LBIO zonder verdere aankondiging overgaan tot incassomaatregelen". Volgens het LBIO bleek hieruit dat verzoeker op de hoogte diende te zijn van de mogelijkheid dat er vereenvoudigd beslag op zijn inkomen zou worden gelegd. Het LBIO heeft de wettelijke plicht om bij het uitblijven van betaling de benodigde incassomaatregelen te nemen om betaling af te dwingen, aldus de directie.

Het LBIO lichtte nog toe dat het de betalingsplichtige pas na de daadwerkelijke beslaglegging op de hoogte stelt van het gelegde beslag. Het is niet in het belang van de ontvangstgerechtigde om eerst de betalingsplichtige ervan op de hoogte te stellen dat het LBIO voornemens is beslag te leggen. Het LBIO heeft daarnaast geen uit de wet voortvloeiende verplichting om een betalingsplichtige van te voren over op handen zijnde executiemaatregelen in te lichten, aldus het LBIO.

### **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 mee dat een bestuursorgaan dat een werkwijze hanteert die inhoudt dat bij niet-betaling

incassomaatregelen worden getroffen, de betrokkene hierover van tevoren inlicht. Wanneer het bestuursorgaan dan is overgegaan tot het leggen van beslag, dient het de betrokkene op enigerlei wijze te informeren over het feit dat het beslag is gelegd.

4. Verzoeker was middels het informatieblad dat bij de brief van 12 mei 2004 was gevoegd en zeker door de zinsnede in de brief van 25 oktober 2004 door het LBIO op de hoogte gesteld van de mogelijkheid dat overgegaan kon worden tot incassomaatregelen. Verzoeker moest er dus ernstig rekening mee houden dat incassomaatregelen, zoals beslag, zonder nadere aankondiging zouden worden genomen, toen hij, ook na herhaald verzoek van 8 november 2004, niet de gevorderde bedragen overmaakte.

De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat het LBIO de betalingsplichtige niet op voorhand mededeelt wanneer het loonbeslag wordt gelegd. Dit kan immers gevolgen hebben voor de effectiviteit van het te leggen beslag. Het LBIO stelde verzoeker elf dagen na het verzoek aan het UWV om beslag te leggen op verzoekers uitkering met een aangetekende brief van het in de tussentijd gelegde beslag op de hoogte. De Nationale ombudsman acht deze termijn niet onredelijk lang. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat het LBIO op actieve en adequate wijze verzoeker heeft geïnformeerd over het gelegde beslag.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van de klachtbehandeling**

#### **Bevindingen**

1. Op 26 november 2004 liet het LBIO verzoeker weten dat hij zijn op 15 november 2004 ingediende klacht mondeling kon komen toelichten op een hoorzitting. Verzoeker gaf op 30 november 2004 aan dat hij van deze gelegenheid gebruik wilde maken.

2. Verzoeker klaagde er bij het LBIO op 9 maart 2005 over dat een medewerker van het stafbureau van het LBIO hem op 2 maart 2005 had gebeld om aan te geven dat de conceptbrief met het oordeel over de klacht al was opgesteld en dat hij deze naar verzoeker wilde toezenden. Verzoeker was naar eigen zeggen verbijsterd, omdat het eindoordeel blijkbaar al klaar was terwijl hij nog zou worden gehoord. Op 2 maart 2005 stuurde het LBIO verzoeker alsnog een uitnodiging voor een hoorzitting op 15 maart 2005. Verzoeker verscheen niet op deze hoorzitting, omdat de beoordeling volgens hem al vast stond en zijn bezoek dus weinig zinvol zou zijn.

3. Het LBIO ging in zijn klachtafhandelingsbrief van 16 maart 2005 in op het door verzoeker in zijn brief van 9 maart 2005 aangevoerde verwijt. Volgens het LBIO had verzoeker ten onrechte uit het telefoongesprek opgemaakt dat de eindbeoordeling al was opgemaakt. De stafmedewerker had verzoeker er in het telefoongesprek op gewezen dat

hij diens zaak had bestudeerd en voldoende informatie had om de klacht te beantwoorden, maar het stond verzoeker vrij om ervoor te kiezen zijn klacht nader toe te lichten op een te plannen hoorzitting. Toen verzoeker aangaf van de hoorzitting gebruik te willen maken, verzond de stafmedewerker de uitnodiging ervoor. De op de hoorzitting aangevoerde punten zouden uiteraard zijn meegenomen in de klachtbeantwoording, aldus het LBIO. Dat verzoeker meende dat een eindbeoordeling al was opgemaakt, was volgens het LBIO onjuist.

4. Verzoeker wendde zich met zijn klacht op 3 augustus 2005 tot de Nationale ombudsman. Volgens verzoeker had de stafmedewerker hem in het telefoongesprek van 2 maart 2005 verteld dat het houden van hoorzittingen slechts een wassen neus was. Deze schijnvertoningen werden alleen maar gehouden, omdat dat wettelijk verplicht was. Verzoeker schreef dat hij van mening was dat het LBIO een ontmoedigingsbeleid voerde met betrekking tot klachtprocedures.

5. Het LBIO verwees in zijn brief van 15 december 2005 aan de Nationale ombudsman naar zijn brief aan verzoeker van 16 maart 2005. Daarnaast gaf het LBIO aan dat verzoeker in het telefoongesprek met de stafmedewerker niet had gearzeld te oordelen dat het eindoordeel al bekend was, toen de medewerker hem had verteld dat hij het dossier had bestudeerd en voldoende informatie had om de klacht schriftelijk te kunnen beantwoorden. Dat de medewerker in het gesprek had opgemerkt dat de conceptbeantwoording al gereed was, deed daaraan volgens het LBIO niet af, aangezien hij verzoeker ook had duidelijk gemaakt dat het hem uiteraard vrij stond een mondelinge toelichting te komen geven en dat deze zou meewegen in de beoordeling van de klacht.

Het LBIO lichtte op verzoek van de Nationale ombudsman nog toe dat de reden voor het telefoongesprek tweeledig was geweest. Ten eerste wilde de stafmedewerker een datum vastleggen voor de hoorzitting, ten tweede wilde hij verzoeker laten weten dat deze na de hoorzitting niet lang meer zou hoeven wachten op het oordeel van het LBIO, aangezien een eerste concept al was opgesteld.

6. Verzoeker herhaalde in zijn brief van 17 januari 2006 zijn standpunt in reactie op de brief van het LBIO van 15 december 2005. Hij schreef onder meer het volgende: "2 maart 2005 brief van (de stafmedewerker; N.o.) met uitnodiging voor 15 maart. Ging mij na ontvangst hiervan bellen: mijn komst zou weinig zinvol zijn, concept lag al klaar, mensen oproepen deden zij alleen omdat dat wettelijk verplicht was en volgens zijn eigen arrogantie was hij dermate intelligent en bekwaam dat hij uitstekend in staat was om volkomen zelfstandig beslissingen te nemen en te oord/veroordelen."

7. De betrokken stafmedewerker liet op 9 februari 2006 telefonisch aan een medewerkster van Bureau Nationale ombudsman weten dat hij inderdaad tegen verzoeker had gezegd dat de conceptbrief klaar was en dat hij over voldoende informatie beschikte om op de klacht te kunnen reageren. Wel had hij verzoeker in de gelegenheid gesteld de klacht te

komen toelichten. Punten die verzoeker daarbij naar voren zou hebben gebracht, zouden in het uiteindelijke oordeel van het LBIO worden verwerkt. Zijn overweging om verzoeker dit mee te delen, lag in de bedoeling verzoeker een reis naar Gouda te besparen indien verzoeker van mening zou zijn dat hij zijn standpunt al voldoende duidelijk had gemaakt in zijn brieven aan het LBIO. De stafmedewerker had namelijk de ervaring dat een aantal mensen na afloop van de hoorzitting aangaf dat de hoorzitting niets had toegevoegd aan hun al eerder kenbaar gemaakte punten en dat zij voor niets waren gekomen. Het melden dat het concept gereed was, gaf betrokkenen soms aanleiding om niet meer naar de zitting te komen. Ook gaf de stafmedewerker aan dat hij zich niet kon vinden in het beeld dat verzoeker van hem had geschetst.

## **Beoordeling**

8. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich - ook bij de behandeling van klachten - actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

9. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO zich niet actief genoeg heeft opgesteld om in deze zaak de schijn van vooringenomenheid te vermijden. Immers, de stafmedewerker heeft verzoeker meegedeeld dat het standpunt in concept gereed was omdat hij over voldoende informatie beschikte om een oordeel over de klacht te kunnen geven. Het aanbod aan verzoeker om alsnog zijn klacht mondeling te komen toelichten, is dan niet voldoende om deze schijn weg te nemen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO op dit punt heeft gehandeld in strijd met het verbod van vooringenomenheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

In het licht van dit klachtonderdeel merkt de Nationale ombudsman nog op dat het LBIO niet behoorlijk handelt door nadat verzoeker uitdrukkelijk had aangegeven van de hoorzitting gebruik te willen maken, te trachten verzoeker alsnog te bewegen van de hoorzitting af te zien. In zijn brief van 26 november 2004 had het LBIO immers al kenbaar gemaakt dat het de ervaring had dat klagers vaak geen behoefte meer hebben aan een mondelinge toelichting en dat het met het oog daarop wenselijk was te vernemen of verzoeker van de gelegenheid gebruik wenste te maken. Nadat verzoeker zijn keuze had gemaakt, was er voor het LBIO geen ruimte meer om telefonisch nogmaals kanttekeningen te plaatsen bij het nut van de hoorzitting.

## **Conclusie**

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



gegrond ten aanzien van:

- de late overname van de inning, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- de klachtbehandeling, wegens schending van het verbod van vooringenomenheid.

niet gegrond ten aanzien van:

- het niet, dan wel niet tijdig informeren over het leggen van beslag op het inkomen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het LBIO uit coulance vier maanden opslagkosten terugbetaalt aan verzoeker.

## Onderzoek

Op 5 augustus 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Heerhugowaard, met een klacht over een gedraging van 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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd een betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Tijdens het onderzoek kregen de directie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de directie een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De directie van het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 3 augustus 2005, met bijlagen.

Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 3 november 2005 met vragen aan de directie van het LBIO.

Standpunt van de directie van 15 december 2005.

Reactie van verzoeker van 17 januari 2006.

Telefonische reactie van de betrokken stafmedewerker van 9 februari 2006.

Nadere reactie van verzoeker van 2 maart 2006.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**