



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen in het kader van de inning van de onderhoudsbijdrage voor haar kinderen:

1. ten onrechte en zonder toelichting in juni 2008 de beslaglegging op het inkomen van haar betalingsplichtige ex-echtgenoot heeft opgeschort;
2. op 23 juli 2008 geen volledige inzage heeft gegeven in het dossier dat ten grondslag ligt aan de opschorting van de beslaglegging;
3. geen schriftelijke beslissing heeft genomen op haar verzoek om inzage te krijgen en zodoende de mogelijkheid om een bezwaarschrift in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) onmogelijk heeft gemaakt.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoekster schakelde in 2007 het LBIO in omdat haar ex-partner zijn alimentatieverplichting voor hun gezamenlijke drie kinderen niet nakwam. Verzoekster gaf hierover aan dat haar ex-partner geregeld chaos creëert door betalingen onoverzichtelijk over te maken. Na meerdere malen contact te hebben gehad, liet het LBIO op 10 april 2008 schriftelijk aan verzoekster weten dat het LBIO de inning overnam. Op 13 mei 2008 deelde het LBIO schriftelijk aan verzoekster mee dat de beslagformulieren verzonden waren naar de werkgever van de ex-partner. Desgevraagd bevestigde het LBIO op 3 juni 2008 aan verzoekster de beslaglegging.

Op 6 juni 2008 maakte het LBIO betalingsafspraken met verzoeksters ex-partner waarna het LBIO de beslaglegging op het inkomen van de ex-partner opschortte.

Naar aanleiding hiervan vroeg verzoekster inzage in het dossier. Uiteindelijk diende verzoekster over de gang van zaken rond de opschorting en de inzage in het dossier klachten in.

I. Ten aanzien van de klacht dat het LBIO ten onrechte en zonder toelichting in juni 2008 de beslaglegging op het inkomen van verzoeksters betalingsplichtige ex-echtgenoot heeft opgeschort.

## Bevindingen

### Opschorting inning

1. Op 6 juni 2008 voerde een medewerker van het LBIO een gesprek met de ex-partner van verzoekster waarin hij een door hem ingediende klacht toelichtte. Hierbij is, volgens het LBIO, gesproken over de mogelijkheid om de inning op te schorten in afwachting van de behandeling van zijn bij de rechter ingediende verzoek om verlaging van de kinderalimentatie. De medewerker van het LBIO stelde voor om de inning op te schorten, mits de directeur van het LBIO en verzoekster hiermee akkoord zouden gaan. In afwachting hiervan schortte het LBIO, aldus het LBIO, het loonbeslag tijdelijk op.

2. Het LBIO stuurde vervolgens op 9 juni 2008 een brief aan verzoekster waarin werd meegedeeld dat was besloten om de beslaglegging vooralsnog niet voort te zetten, aangezien het LBIO nadere afspraken met de ex-partner trachtte te maken omtrent de inning van de kinderalimentatie. Hierop nam verzoekster op 11 en 13 juni 2008 telefonisch contact op met het LBIO. Verzoekster verzocht daarbij om voorzetting van het loonbeslag. De LBIO-medewerker deed echter geen toezegging op dit punt. Ook gaf de medewerker aan dat het indienen van een klacht het loonbeslag niet opschort. Ten behoeve van een zorgvuldige behandeling van de klacht van de ex-partner was het loonbeslag, in afwachting van de uitkomst met betrekking tot het door de medewerker van het LBIO gedane voorstel, tijdelijk opgeschort.

3. Op 8 juli 2008 liet het LBIO aan verzoekster weten dat de inhoudingen vanuit het loonbeslag waren hervat. Ook werd aangegeven dat de klacht van de ex-partner uiterlijk 23 juli 2008 zou worden beantwoord. Vervolgens berichtte het LBIO op 21 juli 2008 dat er beslag was gelegd onder de werkgever van de ex-partner.

4. Aansluitend klaagde verzoekster op 23 juli 2008 bij het LBIO over deze gang van zaken.

Visie LBIO

5. Het LBIO gaf aan dat het voorstel tot opschorting niet aan verzoekster was voorgelegd aangezien bleek dat het LBIO verkeerd door de ex-partner was voorgelicht en niet daadwerkelijk kon aantonen dat er een verzoek tot verlaging was ingediend en verzoekster had aangegeven dat er geen verlaging was aangevraagd. Het LBIO besloot dan ook op 25 juni 2008 aan de werkgever van de ex-partner te vragen het loonbeslag voort te zetten. Aan het voorleggen van het voorstel aan verzoekster was dan ook niet toegekomen.

Volgens het LBIO werd door verzoekster en haar ex-partner uiteenlopende informatie verstrekt over het ingediende verzoekschrift tot verlaging van de kinderalimentatie. De ex-partner had immers op 6 juni 2008 kenbaar gemaakt dat de rechter hierover in september uitspraak zou doen, terwijl verzoekster dit op 16 juni 2008 ontkende. Ook gold dat ten aanzien van de weergave van de feiten door partijen, emoties een grote rol speelden. Dit maakte het voor het LBIO moeilijk om helderheid te verkrijgen ten aanzien van de situatie, en in het bijzonder ten aanzien van de procedure waarin de rechter in september 2008 een uitspraak zou doen.

Het LBIO achtte het correct dat het in uitzonderlijke gevallen zelfstandig tijdelijk de inning opgeschort wordt om in de klachtenprocedure naar voren gebrachte stellingen te verifiëren. Het is niet onjuist dat daarbij dan niet eerst de ontvangstgerechtigde wordt verzocht om akkoord te gaan met deze opschorting, aldus het LBIO.

6. Het LBIO gaf ook een toelichting op het op dit punt van toepassing zijnde beleid. Dit beleid houdt in dat indien een betalingsplichtige bekend maakt dat hij de alimentatie te hoog vindt, hij binnen 14 dagen een kopie van het door hem ingediende verzoekschrift tot vermindering van de alimentatie moet overleggen, waarna het LBIO laat weten dat de inning voorlopig wordt voortgezet. Gelijktijdig verzoekt het LBIO aan de ontvangstgerechtigde of zij instemt met het opschorten van de inning. Indien het LBIO geen reactie ontvangt van de alimentatiegerechtigde of een afwijzende reactie, dan zet het LBIO de inning voort. Het LBIO schort niet zelfstandig op indien sprake is van een (nog in te dienen) verzoekschrift tot verlaging van de alimentatie.

7. Verder gaf het LBIO aan dat er niet altijd op korte termijn een rechterlijke uitspraak over de hoogte van de alimentatieverplichting wordt gedaan. In sommige gevallen doet een betalingsplichtige de mededeling dat er een verzoek bij de rechter is ingediend, om de inning door het LBIO te traineren.

Het LBIO lichtte verder toe dat in dit geval het LBIO zeker wilde weten dat er een verzoekschrift tot verlaging was ingediend. Het LBIO woog hierbij af of het verifiëren van de gegevens dusdanig relevant was voor de klachtbeantwoording dat dit tijdelijke opschorting noodzakelijk maakte.

8. Het LBIO is van mening dat in dit geval zorgvuldig is gehandeld door tijdelijk op te schorten aangezien op 6 juni 2008 van de ex-partner was vernomen dat een verzoekschrift werd ingediend. Wanneer het LBIO hiertoe niet was overgegaan en verzoekster was akkoord gegaan met opschorting, dan had het LBIO tussen 6 en 25 juni 2008 de inning voortgezet, terwijl het risico bestond dat de rechter kort daarna eventueel zou beslissen tot verlaging van de kinderalimentatie met terugwerkende kracht en eventuele verrekening.

Visie verzoekster

9. Op 16 juni 2008 stuurde verzoekster een klacht naar het LBIO. Hierin zette zij vraagtekens bij het feit dat er één gesprek met de ex-partner en het LBIO had plaatsgevonden. In dat gesprek sprak het LBIO met de ex-partner over een betalingsvoorstel in verband met de betalingsachterstand en werd besloten dat de ex-partner de uitspraak van een rechtbankprocedure ten aanzien van de omgangsregeling, met opschorting van het loonbeslag mocht afwachten. De door het LBIO genoemde zorgvuldigheid om het loonbeslag op te schorten, betwijfelde verzoekster.

10. Op 28 mei 2009 reageerde verzoekster op de reactie van het LBIO. Verzoekster gaf aan dat zij niet begrijpt waarom het LBIO zonder enig overleg met haar, besloot om de alimentatieverplichting van haar ex-partner op te schorten.

Verzoekster is van mening dat zij het LBIO volledig informeert maar dat het LBIO haar maar ten dele informatie verstrekke. De ex-partner probeert het LBIO te misleiden en creëert chaos door betalingen onoverzichtelijk te maken. Verzoekster was verder van mening dat de reactie van het LBIO vele vragen oproep. Zij geeft ondermeer aan waarom haar werd verweten dat zij geen juiste informatie had verstrekt aan het LBIO. Verder achtte verzoekster de zaak niet zo complex als dat het LBIO de zaak voorstelde. Er was immers een rechterlijke uitspraak en verder was er al lange tijd sprake van een betalingsachterstand.

## Beoordeling

11. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Het LBIO dient dan ook conform het eigen ontwikkelde beleid te handelen. Iemand die een beroep doet op het LBIO mag er van uitgaan dat het LBIO zorgvuldig en op een juiste manier uitvoering geeft aan het eigen beleid.

12. In dit geval had het op de weg van het LBIO gelegen om, alvorens de inning op te schorten, eerst duidelijkheid te verkrijgen of de ex-partner daadwerkelijk een verzoek om verlaging van de alimentatie had ingediend bij de rechtbank. Conform het door het LBIO genoemde beleid had daarna aan verzoekster gevraagd dienen te worden of zij om die reden instemde met de opschorting van het loonbeslag.

Conform dit beleid zou het LBIO de beslaglegging in eerste instantie dienen voort te zetten totdat een reactie van verzoekster was ontvangen. Het LBIO schort immers niet zelf op indien er sprake is van een nog in te dienen verzoekschrift bij de rechtbank

13. Het LBIO heeft in de brief van 28 april 2009 aangegeven dat het LBIO stellig vermoedde dat in september 2008 een rechterlijke uitspraak gedaan zou worden over de hoogte van de alimentatie. Ook geeft het LBIO in diezelfde brief aan dat op 6 juni 2008 van de ex-partner was vernomen dat een dergelijk verzoekschrift werd ingediend.

14. De Nationale ombudsman is van mening dat nu de ex-partner op 6 juni 2008 enkel heeft gesteld dat hij een verzoek om verlaging van de alimentatieverplichting had gedaan, het voorbarig is geweest om de beslaglegging voorlopig op te schorten. Opschorting is van zichzelf al een tijdelijk iets, namelijk in afwachting van een bepaalde uitspraak. Een *voorlopige* opschorting, zonder enig bewijs geleverd door de ex-partner, komt de Nationale ombudsman dan ook niet behoorlijk voor. Hierbij is met name van belang dat deze

werkwijze niet conform het eigen beleid van het LBIO is.

15. Ook nu wordt gesteld dat er meerdere malen sprake is geweest van uiteenlopende informatieverstrekking door verzoekster en haar ex-partner, had een meer zorgvuldige werkwijze voor de hand gelegen.

16. De stelling van het LBIO dat het risico bestond dat van 6 tot en met 25 juni 2008 ten onrechte zou zijn geïnd, als met toestemming van verzoekster de inning was opgeschort, deelt de Nationale ombudsman niet. Het was immers onbekend of het - door de ex-partner gestelde en niet ingediende - verzoek tot verlaging daadwerkelijk bij de rechter tot aanpassing zou leiden. Bovendien stond op dat moment ook niet vast dat als de ex-partner een verzoekschrift zou hebben ingediend, dit verzoek ook zou worden gehonoreerd. Het LBIO zou simpelweg hebben geïnd op grond van de op dat moment bestaande door de rechter opgelegde betalingsplicht hetgeen in logische samenhang met het beleid zou zijn geweest

17. Met betrekking tot de opmerking van het LBIO dat het moeilijk was om helderheid te verkrijgen over de uitspraak die in september 2008 zou worden gedaan, is de Nationale ombudsman van mening dat dit ook juist aanleiding geweest zou moeten zijn om zeer zorgvuldig te handelen en uitvoering te geven aan het beleid.

Zeker nu ook binnen 14 dagen al bleek dat de ex-partner niet eens een dergelijke procedure was gestart, had het LBIO niet zonder meer kunnen opschorten.

18. Wat betreft de stelling dat het LBIO in uitzonderlijke gevallen zelfstandig tijdelijk de inning kan opschorten, merkt de Nationale ombudsman op dat het LBIO op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt dat er hier sprake is van een uitzonderlijk geval. Op geen enkele manier heeft het LBIO aangegeven waarom in dit geval niet de standaardwerkwijze gehanteerd kon worden.

19. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat verzoekster erop mocht vertrouwen dat het LBIO zou handelen conform de standaard werkwijze. Nu dit niet is gebeurd en voor de afwijking geen overtuigende verklaring is gegeven, heeft het LBIO gehandeld in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klacht dat het LBIO op 23 juli 2008 geen volledige inzage heeft gegeven in het dossier dat ten grondslag ligt aan de opschorting van de beslaglegging.

## **Bevindingen**

Visie verzoekster

1. Nadat aan verzoekster was meegedeeld dat de beslaglegging tijdelijk was opgeschort, deed verzoekster eind juni en begin juli 2008 weer een beroep op het LBIO in verband met nieuwe achterstallige betalingen. Vanwege de opschorting van de beslaglegging, verzocht verzoekster op 4 juli 2008 om inzage in alle stukken zodat ze, aldus verzoekster, kon zien op welke gronden haar ex-partner dacht geen betaling meer te hoeven doen van kinderalimentatie.

Deze inzage vond op 23 juli 2008 ten kantore van het LBIO plaats. Verzoekster ontdekte dat een aantal stukken van haar ex-partner ontbrak, volgens het LBIO vanwege de privacybescherming van haar ex-partner.

In haar brief van 23 juli 2008 aan het LBIO klaagde zij erover dat het LBIO haar inzage heeft gegeven in een incompleet dossier. Er ontbrak een stuk over het contact tussen de ex-partner en het LBIO op grond waarvan het LBIO had besloten de inning op te schorten.

Op deze manier werd aan verzoekster een dossier ter inzage gegeven dat zij al volledig kende. Verzoekster gaf vervolgens aan in het kader van de Wob (Wet openbaarheid van bestuur) alle stukken te willen inzien.

2. Nadat verzoekster hierover had geklaagd, werd een nieuwe afspraak gemaakt voor 27 augustus 2008 maar op 26 augustus belde het LBIO op om aan te geven dat inzage niet mogelijk was. De afspraak ging niet door. Verzoekster sprak het vermoeden uit dat deze gang van zaken erop wees dat het LBIO haar ex-partner bevoorrechtte. Haar ex-partner probeerde in haar ogen op allerlei manieren de zaak te traineren en het LBIO gaf hem daarvoor de ruimte.

#### Visie LBIO

3. Uit de notitie van het LBIO over de inzage op 23 juli 2008 blijkt dat de stukken van de ex-partner op verzoek van de ex-partner in verband met de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer, uit het dossier zijn gelaten. Aan verzoekster werd tijdens de inzage meegedeeld dat zij voor inzage voor het volledige dossier een verzoek kon indienen. Aangezien de afspraak was voor inzage, ging de medewerker van het LBIO op dat moment niet in op inhoudelijke vragen. Verzoekster werd aangeraden die vragen per e-mail te stellen.

4. Het LBIO heeft op 17 juli 2008 hierover telefonisch aan de Nationale ombudsman aangegeven dat er inderdaad een aantal stukken uit het dossier niet ter inzage waren gegeven. Dit gebeurde aangezien de ex-partner uitdrukkelijk verzocht had zijn stukken in verband met privacybescherming af te schermen. Deze uitzondering was volgens het LBIO op grond van de Wob mogelijk.

5. In de reactie van 28 april 2009 gaf het LBIO aan dat tijdens de inzage van het dossier, verzoekster antwoord wenste te krijgen op haar vragen. De medewerker van het LBIO

stelde dat hij haar vragen op dat moment niet zou beantwoorden, aangezien daartoe het dossier nader bestudeerd diende te worden. Hij stelde voor die vragen schriftelijk in te dienen.

Gezien de complexiteit van deze zaak en het feit dat het LBIO ten behoeve van de klacht van de ex-partner nog onderzoek deed om duidelijkheid te verkrijgen omtrent de procedure waarin de rechter in september 2008 uitspraak zou doen, achtte het LBIO deze handelwijze niet onjuist. Wel had het LBIO van te voren duidelijker moeten aangeven dat de vragen van verzoekster niet tijdens deze afspraak zouden worden beantwoord. Voor de onvolledige communicatie op dit punt bood het LBIO verzoekster excuses aan.

## Beoordeling

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Van het LBIO mag dan ook verwacht worden dat het burgers, bij het maken van een afspraak voor het inzien van een dossier, vooraf voldoende informeert over welke stukken iemand kan inzien.

7. De Nationale ombudsman merkt in het algemeen het volgende op over inzageverzoeken.

Overheidsinstanties, zoals het LBIO, krijgen vaak te maken met een verzoek om inzage in de achterliggende stukken van een dossier op basis waarvan die instantie iets heeft besloten of heeft gedaan. Uitgangspunt moet hierbij zijn dat openheid en transparantie wordt betracht en inzage wordt verleend. Op die manier wordt namelijk voor een burger duidelijk op basis waarvan een overheidsinstantie handelt. Dit zorgt voor een meer gelijkwaardige positie van de burger ten opzichte van de instantie en wordt recht gedaan aan de positie en belangen van de burger. Op dit uitgangspunt zijn maar beperkte uitzonderingen mogelijk.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat vanuit dit uitgangspunt verzoeken om inzage worden behandeld. Deze verzoeken moeten door de overheidsinstantie dan ook niet meteen als een formeel Wob-verzoek worden aangemerkt en afgehandeld. Dat leidt namelijk tot onnodige juridisering van de verhoudingen. Een overheidsinstantie moet zichzelf de vraag stellen waarom een burger om inzage verzoekt, wat de burger hiermee beoogt en op welke wijze de instantie hieraan tegemoet kan komen. Belangrijk is dat de instantie hierover met de burger in contact treedt. Deze aspecten moeten vervolgens worden betrokken in de afweging of een inzageverzoek moet worden aangemerkt als een Wob-verzoek of op andere wijze kan worden afgedaan. Een andere mogelijkheid is namelijk dat de overheidsinstantie, na een belangenafweging te hebben gemaakt, zijn beslissing op het verzoek gemotiveerd meedeelt aan de aanvrager. Bij een afwijzende beslissing heeft de burger vervolgens de keuze om over deze afwijzende beslissing een



klacht in te dienen of alsnog te kiezen voor de Wob-procedure waarin bezwaar kan worden gemaakt. Zowel in het kader van de klachtbehandeling als het nemen van een beslissing op het Wob-verzoek vindt een nieuwe belangenafweging plaats, waarmee de rechten van de burger worden gewaarborgd.

8. In dit geval kwam de vraag van verzoekster voort uit de beslissing van het LBIO om de inning op te schorten. Verzoekster wilde weten op basis waarvan het LBIO tot die beslissing was gekomen en welke gegevens hieraan ten grondslag lagen. Zij vond dat haar ex-partner het LBIO maar wat op de mouw had gespeld. Zij vond het niet juist dat het LBIO hierin mee was gegaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO hierover met verzoekster in gesprek had moeten gaan om haar uit te leggen welke door haar ex-partner verstrekte informatie het LBIO had doen besluiten het loonbeslag tijdelijk op te schorten. Het LBIO had deze beslissing eerst beter moeten toelichten en verzoekster de mogelijkheid moeten geven daarop te reageren. Dan was inzage voor verzoekster wellicht niet meer nodig geweest.

9. De vraag of het LBIO verzoekster terecht bepaalde stukken uit het dossier heeft onthouden, mag de Nationale ombudsman niet beantwoorden. Verzoekster heeft tegen deze beslissing bezwaar ingesteld krachtens de Wob. Het is nu aan de rechter om die over die vraag uitsluitsel te geven.

10. Wel hecht de Nationale ombudsman eraan op te merken dat in die gevallen waarin het LBIO, al dan niet terecht, besluit burgers bepaalde stukken uit het dossier te onthouden, dit vooraf gemotiveerd aan die burger moet worden meegedeeld. Dit voorkomt dat burgers voor niets naar het kantoor van het LBIO afreizen.

In dit geval wist het LBIO dat verzoekster de inzage vroeg omdat zij wilde weten waarom er tot een voorlopige opschorting was overgegaan en dat zij twijfelde aan de op dit punt door haar ex-partner verstrekte informatie. Gezien deze wetenschap had het op de weg van het LBIO gelegen om verzoekster actief en van te voren duidelijk te maken dat de stukken, ingebracht door haar ex-partner, niet ter inzage zouden liggen.

Het LBIO heeft hiermee in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

III. Ten aanzien van de klacht dat het LBIO geen schriftelijke beslissing heeft genomen op haar verzoek om inzage te krijgen en zodoende de mogelijkheid om een bezwaarschrift in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) onmogelijk maakt.

## **Bevindingen**

Visie verzoekster

1. Verzoekster stuurde op 27 augustus 2008 een mailbericht naar het LBIO waarin zij om schriftelijke afdoening van haar klacht vroeg. Op 4 en 19 september 2008 herhaalde verzoekster haar vraag. Dezelfde dag diende verzoekster een klacht bij de Nationale ombudsman in. Zij klaagde erover dat het LBIO geen antwoord gaf op vragen en geen beslissing in het kader van de Wob nam met betrekking tot haar verzoek om inzage in het complete dossier.

Visie LBIO

2. Een medewerker van het LBIO deelde op 17 september 2008 telefonisch aan de Nationale ombudsman mee dat er (met een vertraging van 4 weken) een brief zou komen waarin werd bevestigd dat het LBIO haar niet alle stukken uit het dossier ter inzage had geboden, zodat voor haar een rechtsmiddel open zou staan. De betreffende medewerker heeft daarbij aangegeven dat het hem nogal verbaasde dat verzoekster kennelijk nog al haast had met deze Wob-beslissing.

3. Het LBIO gaf in de brief van 15 oktober 2008 aan verzoekster aan dat het, onder verwijzing naar de artikelen 10, lid 2 onder e en g, van de Wet openbaarheid van bestuur had besloten geen inzage te geven in bepaalde stukken die afkomstig waren van haar ex-partner.

4. Op 1 december 2008 deelde het LBIO aan de Nationale ombudsman mee dat de beslissing om niet alle stukken ter inzage te geven, geen beslissing was in de zin van de Algemene wet bestuursrecht aangezien deze niet schriftelijk was genomen.

5. In de reactie van het LBIO van 28 april 2009 constateerde het LBIO dat tijdens de inzage op 23 juli 2008 aan verzoekster mondeling is meegedeeld dat zij geen inzage kreeg in alle stukken. Het LBIO constateerde dat het hiermee onjuist had gehandeld aangezien het verzoek van verzoekster schriftelijk had moeten worden afgewezen.

Op 28 april 2009 is vervolgens telefonisch contact opgenomen met verzoekster en is haar kenbaar gemaakt dat het LBIO alsnog schriftelijk zou beslissen op haar verzoek, zodat zij bezwaar kon maken tegen deze beslissing. Het LBIO meende daarmee op dit punt enigszins aan verzoeksters klacht tegemoet te zijn gekomen.

## **Beoordeling**

6. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

Dit houdt in dat het LBIO conform wet- en regelgeving dient te handelen en dat burgers hierop mogen vertrouwen.

7. De Nationale ombudsman stelt vast dat nu verzoekster expliciet en meerdere malen om een Wob-beslissing heeft gevraagd, waarop het LBIO overigens aanvankelijk in september 2008 niet reageerde, de werkwijze van het LBIO in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel is. Immers, op grond van de wet heeft verzoekster recht op een tijdige beslissing van het LBIO. De gang van zaken waarbij in augustus 2008 aan verzoekster wordt meegedeeld dat op grond van de Wob geen inzage wordt verleend, waarna vervolgens pas in december 2008 wordt meegedeeld dat er geen schriftelijke beslissing wordt genomen, is dan ook niet behoorlijk.

8. Dat het LBIO heeft erkend dat er fouten zijn gemaakt en hiervoor excuses heeft aangeboden, maakt het oordeel van de Nationale ombudsman niet anders. De gedraging van het LBIO is dan ook niet behoorlijk

9. Ten overvloede overweegt dat Nationale ombudsman het volgende.

Het LBIO heeft op 17 september 2008 telefonisch toegezegd dat er een schriftelijke Wob-beslissing zou worden genomen. Op 1 december 2008 is vervolgens aan de Nationale ombudsman meegedeeld dat de beslissing om niet alle stukken ter inzage te geven, geen schriftelijke beslissing was in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het niet nakomen van de eerdere toezegging aan de Nationale ombudsman, en het uiteindelijk, na schriftelijke vragen van de Nationale ombudsman, pas overgaan (in april 2009) tot het nakomen van de toezegging door een schriftelijke beslissing te nemen, geen zorgvuldige werkwijze is.

Het is kwalijk dat de toezegging gewoonweg niet is nagekomen, te meer daar verzoekster geregeld heeft gevraagd om een beslissing. De opmerking van de desbetreffende medewerker op 17 september 2008 dat verzoekster kennelijk haast heeft, is in het geheel en achteraf gezien een zeer schrijnende opmerking geweest. Er is in kwesties, waarbij het LBIO de inning overneemt, altijd sprake van een financieel probleem. Daarbij komt dat een betalingsgerechtigde aangewezen is op het LBIO. Bovendien heeft het (ten onrechte) onthouden van een beslissing, ertoe geleid dat verzoekster lange tijd geen rechtsmiddel kon benutten.

## **Slotbeschouwing**

In deze zaak komt naar voren dat verzoekster al sinds lange tijd en ook tot op heden problemen heeft met de alimentatiebetaling van haar ex-partner. In de periode waarop de klachten zien, heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat het voor de inning ingeschakelde LBIO niet adequaat heeft gehandeld ondanks vele pogingen van verzoekster om de inning van de alimentatie te bevorderen. Deze werkwijze heeft bij verzoekster de indruk gewekt dat het LBIO haar ex-partner bepaalde voorrechten biedt. Verzoekster heeft ook in de periode na 28 april 2009 bij de Nationale ombudsman

aangegeven dat de werkwijze van het LBIO nog steeds die indruk wekt.

De Nationale ombudsman ziet geen aanleiding om te veronderstellen dat het LBIO verzoeksters ex-partner voorrechten biedt. Wel kan de Nationale ombudsman verzoekster volgen in die zin dat de beklagde werkwijze van het LBIO, niet heeft bijgedragen aan het vertrouwen van verzoekster in het LBIO.

Aangezien een klachtenprocedure ook bedoeld is om het vertrouwen in de overheidsinstantie te herstellen, zou het het LBIO sieren om actie te ondernemen in de richting van verzoekster. Daarnaast zou een adequate beantwoording van schriftelijke en mondelinge vragen van verzoekster uitgangspunt moeten zijn.

## **Conclusie**

De klachten over de onderzochte gedraging van het LBIO te Rotterdam zijn gegrond ten aanzien van:

- de opschorting van de beslaglegging op het inkomen van verzoeksters betalingsplichtige ex-echtgenoot, wegens strijd met het rechtszekerheidsvereiste;
- de gang van zaken rondom de inzage in het dossier op 23 juli 2008, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatievoorziening;
- het niet nemen van een schriftelijke beslissing op het verzoek van verzoekster om volledige inzage te krijgen en het zodoende onthouden van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen, wegens strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

Ten aanzien van de klacht dat het LBIO geen volledige inzage heeft gegeven in het dossier, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

## **Onderzoek**

Op 25 oktober 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Lelystad, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Rotterdam.

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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het LBIO berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

#### Informatieoverzicht

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

1. e-mail van verzoekster van 29 augustus 2008 waarin zij een klacht aan de Nationale ombudsman heeft ingediend;
2. telefoongesprek van 17 september 2008 tussen medewerker Bureau Nationale ombudsman en een medewerker van het LBIO;
3. e-mails van verzoekster van 5, 6 en 25 oktober 2008;
4. brief van het LBIO van 1 december 2008 en het dossier van het LBIO, zoals dat die datum is toegezonden. Hierin bevindt zich onder meer de correspondentie tussen verzoekster en het LBIO en vele telefoonnotities;
5. de reactie van het LBIO van 28 april 2009 in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman met daarbij correspondentie met verzoekster van na 1 december 2008;
6. brief van verzoekster van 28 mei 2009, waarin zij reageert op de reactie van het LBIO;
7. e-mailberichten van verzoekster van juni 2009;
8. een afschrift van een e-mail van verzoekster van 15 augustus 2009 aan het LBIO.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 1:408 (eerste tot en met het vijfde lid)

"1. Een uitkering tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie, waarvan het bedrag in een rechterlijke beslissing, daaronder begrepen de beslissing op grond van artikel 822, eerste

lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is vastgelegd, wordt ten behoeve van 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 onderhoudsgelden op zich. De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van dit Bureau. De overhandiging daarvan machtigt het Bureau tot het doen van de invordering, zo nodig door middel van executie.

3. Kosten van invordering door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen worden verhaald op de onderhoudsplichtige, onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie. Het verhaal van kosten vindt plaats door wijziging van het bedrag, bedoeld in het eerste lid, volgens bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels.

4. Tot invordering op verzoek van een onderhoudsgerechtigde wordt slechts overgegaan, indien de gerechtigde ter gelegenheid van de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat binnen ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek de onderhoudsplichtige ten aanzien van ten minste één periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen. In deze gevallen geschiedt de invordering van bedragen die verschuldigd zijn vanaf een tijdstip van ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek.

5. Alvorens tot invordering met verhaal van kosten over te gaan wordt de onderhoudsplichtige bij brief met bericht van ontvangst in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor, alsmede van het bedrag inclusief de kosten van invordering. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief."