



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen sinds de reactie van 23 april 2008 op haar klacht van 2 april 2008 onvoldoende actie heeft ondernomen bij het innen van de kinderalimentatie. Verzoekster klaagt er tevens over dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen haar van de stand van zaken met betrekking tot de inning onvoldoende op de hoogte houdt.

Beoordeling Bevindingen

Algemeen

1. Op 5 juni 1997 is de echtscheiding uitgesproken van het huwelijk tussen verzoekster en haar ex-echtgenoot. Op enig moment heeft verzoekster het LBIO verzocht de inning van de kinderalimentatie over te nemen en per brief van 3 januari 2002 liet het LBIO de ex-echtgenoot van verzoekster weten daartoe over te gaan. Sindsdien is het LBIO bezig geweest met de inning. Op 2 april 2008 heeft verzoekster haar klacht over het onvoldoende actie ondernemen bij het innen van de kinderalimentatie bij het LBIO ingediend. De directeur van het LBIO liet verzoekster in zijn reactie op haar klacht weten deze klacht op grond van artikel 9:8 lid 1 sub b Awb (Zie Achtergrond; Nationale ombudsman) slechts vanaf april 2007 te behandelen. In dit artikel is bepaald dat het bestuursorgaan niet verplicht is om de klacht te behandelen indien de gebeurtenis waarover wordt geklaagd langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Gebeurtenissen vanaf april 2007

2. Op de volgende momenten heeft er contact plaatsgevonden tussen het LBIO en verzoekster en / of tussen het LBIO en de deurwaarder:

In 2007

- 11 mei Het LBIO heeft de deurwaarder ingeschakeld;
- 22 mei De deurwaarder laat het LBIO weten de zaak in behandeling te nemen;

Verzoekster belt het LBIO en vraagt naar stand van zaken;

Loonbeslag

Het LBIO verstuurt kennisgeving loonbeslag naar werkgever ex-echtgenoot;

- 25 mei Het LBIO verstuurt overzicht van de achterstand in betalingen naar de deurwaarder;

Het LBIO verneemt van de werkgever dat meneer daar niet meer werkt;

- 5 juni De deurwaarder stuurt een verzoek om uitstel incassomaatregelen naar het LBIO;

12 juni Het LBIO vraagt verzoekster of zij akkoord gaat met uitstel;

15 juni Verzoekster laat het LBIO weten niet akkoord te gaan met uitstel (bevestigt dit ook schriftelijk op 16 juni);

26 juni Het LBIO laat de deurwaarder weten dat verzoekster niet akkoord gaat met uitstel van executie;

Beslag bankrekening

17 juli De deurwaarder laat het LBIO weten beslag te gaan leggen op de bankrekening van de ex- echtgenoot;

20 juli Het LBIO laat verzoekster weten dat er overgegaan wordt tot bankbeslag;

14 augustus De deurwaarder laat het LBIO weten dat bankbeslag geen doel heeft getroffen;

23 augustus Het LBIO laat verzoekster weten dat bankbeslag geen doel heeft getroffen;

3 september De deurwaarder stuurt verzoek om uitstel incassomaatregelen naar het LBIO;

18 september Het LBIO vraagt verzoekster of zij akkoord gaat met uitstel;

21 september Verzoekster laat het LBIO weten niet akkoord te gaan met uitstel;

Het LBIO laat deurwaarder weten dat verzoekster niet akkoord gaat met uitstel van executie;

Beslag roerende zaken

3 oktober De deurwaarder laat het LBIO weten dat algehele betaling achter blijft en dat de zaak in de route voor beslag roerende zaken wordt opgenomen;

18 oktober Verzoekster belt het LBIO om naar de stand van zaken te vragen;

3 december Verzoekster belt het LBIO om naar de stand van zaken van de zaak bij de deurwaarder te vragen;

4 december Het LBIO vraagt deurwaarder schriftelijk naar de stand van zaken;

11 december De deurwaarder laat LBIO weten dat algehele betaling uitblijft en dat de zaak nog steeds in de route voor beslag ligt;

IN 2008

7 januari Het LBIO vraagt de deurwaarder naar de stand van zaken;

8 januari De deurwaarder laat het LBIO weten dat er beslag op de bankrekening gelegd gaat worden;

12 februari De deurwaarder laat het LBIO weten dat algehele betaling uitblijft en dat de zaak wordt opgenomen in de route voor beslag roerende zaken;

7 april Het LBIO vraagt de deurwaarder naar de stand van zaken;

Klachtprocedure

Het LBIO ontvangt klacht van verzoekster via de Nationale ombudsman;

21 april Het LBIO vraagt de deurwaarder naar stand van zaken;

23 april Het LBIO reageert schriftelijk naar verzoekster op haar klacht;

24 april Verzoekster reageert schriftelijk naar het LBIO op de reactie op haar klacht;

28 april Het LBIO reageert op de brief van verzoekster en stelt haar op de hoogte van de nieuwe zaakbehandelend medewerker;

3 juli De deurwaarder laat het LBIO naar aanleiding van telefonisch contact diezelfde dag weten dat het dossier nog in de route voor beslag roerende zaken ligt met behulp van politie en slotenmaker. Vanwege de zomerperiode kan een datum voor het beslag pas na de zomer worden bepaald. In de tussentijd zal naar andere verhaalsmogelijkheden kunnen worden gekeken.

7 juli Het LBIO laat verzoekster weten dat het vanwege de zomerperiode pas mogelijk is om in september een beslagpoging te doen;

22 september Verzoekster vraagt het LBIO naar de stand van zaken;

Het LBIO vraagt de deurwaarder naar de stand van zaken;

13 oktober Het LBIO heeft telefonisch contact met de deurwaarder. Deze laat weten dat de laatste actie in mei 2008 is geweest. Dit wordt uitgezocht en het LBIO wordt teruggebeld.

21 oktober Telefonisch contact tussen de deurwaarder en het LBIO. De zaak is misgegaan. De deurwaarder gaat het uitzoeken en zal terugbellen. Het LBIO vraagt de

deurwaarder of het met enige spoed kan in verband met klacht van verzoekster. De deurwaarder heeft later op de dag teruggebeld. De zaak bleek te zijn vergeten.

Drie dagen later gaat er beslag gelegd worden op de inboedel;

24 oktober Het LBIO stelt verzoekster van de beslaglegging op de hoogte;

27 oktober De deurwaarder laat het LBIO weten dat er beslag is gelegd op de inboedel en dat de verkoop daarvan zal worden aangezegd. De verkoop zal eind november, begin december worden gepland;

28 oktober Het LBIO laat verzoekster weten dat er beslag is gelegd en dat de verkoop eind november, begin december plaats zal vinden;

3. Naast de contacten van het LBIO met de deurwaarder en verzoekster, heeft het LBIO ook een paar keer contact gehad met de Kredietbank Limburg in verband met een schuldsaneringstraject dat de ex-echtgenoot van verzoekster was gestart. Daarnaast heeft het LBIO een paar keer contact gehad met een deurwaarder, niet zijnde de door het LBIO ingeschakelde deurwaarder. Deze deurwaarder behandelde een vordering op de ex-echtgenoot van verzoekster van de Officier van Justitie, niet zijnde kinderalimentatie. Omdat het LBIO eerste beslaglegger was heeft de deurwaarder deze vordering ter verdeling ingediend.

Standpunt van betrokkenen

4. Verzoekster is van mening dat het LBIO onvoldoende doet om de kinderalimentatie bij haar ex-echtgenoot te innen en dat zij daarnaast niet wordt geïnformeerd over de stand van zaken betreffende de inning. Zij heeft al die jaren nog geen alimentatie ontvangen.

5. Het LBIO is van mening dat het voldoende actie heeft ondernomen met betrekking tot de inning, maar dat het verzoekster in de periode 18 oktober 2007 tot de datum van de afhandeling van de klacht onvoldoende heeft geïnformeerd over de voortgang van de inning. Het LBIO zou verzoekster vanaf 23 april 2008 minimaal eens per drie maanden op de hoogte moeten stellen van de stand van zaken van de inning.

6. Op 22 september 2008 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat het LBIO, ook na de interne klachtbehandeling bij het LBIO waarin is afgesproken verzoekster eens per drie maanden te informeren, haar nog steeds onvoldoende op de hoogte heeft gehouden van het verloop van de inning. Daarnaast, zo vulde zij haar klacht op 1 oktober 2008 telefonisch aan, heeft zij het idee dat het LBIO uit zichzelf geen actie onderneemt, maar onderneemt het steeds actie nadat zij het LBIO daartoe heeft aangespoord. Zij wil dat het LBIO haar uit zichzelf informeert, zonder dat zij daarvoor eerst contact met het LBIO moet opnemen.

7. In de reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de directeur van het LBIO onder meer weten dat het LBIO verzoekster, na de klachtafhandeling, voldoende op de hoogte heeft gehouden over de stand van zaken met betrekking tot de inning. De directeur geeft aan dat het LBIO verzoekster uit eigen beweging heeft geïnformeerd op 28 april, 7 juli, 24 oktober en 28 oktober 2008. Daarnaast, zo liet het LBIO weten, heeft verzoekster zelf op 22 september 2008 telefonisch contact met het LBIO opgenomen om te vragen naar de stand van zaken, maar dit was voordat de drie maanden termijn was verstreken. De directeur van het LBIO constateert dat het LBIO de toezegging om haar eens per drie maanden te informeren is nagekomen. Ook liet de directeur weten dat het de klacht van verzoekster voor wat betreft de voortgang van de inning gegrond was en bood haar daarvoor zijn excuses aan. Verder liet de directeur weten dat hij de klacht van verzoekster met betrekking tot de informatieverstrekking over de schuldhulpverlening van de ex-echtgenoot gegrond achtte. Het LBIO had haar, voor wat de schuldhulpverlening betreft, onvoldoende geïnformeerd. Het LBIO ontving op 29 juli 2008 van de Stichting Beheer Derdengelden VSNP-Nederland het bericht dat de schuldhulpverlening was beëindigd, maar heeft deze informatie niet aan verzoekster doorgegeven.

Ook liet de directeur weten dat het LBIO verzoekster niet expliciet heeft meegedeeld dat de zaak gedurende de zomervakantie stil zou liggen. Mogelijk heeft verzoekster dit gedacht naar aanleiding van de opmerking van de deurwaarder in zijn brief van 7 juli 2008 naar het LBIO toe dat een datum voor beslaglegging pas na de zomer bepaald kon worden. De deurwaarder vroeg het LBIO in die brief of er andere verhaalsmogelijkheden op de ex-echtgenoot van verzoekster bij het LBIO bekend waren. Omdat het LBIO niets wist over andere inkomensbronnen konden er tijdens de zomermaanden ook geen andere invorderingsmaatregelen worden genomen. De directeur liet tevens weten dat de ex-echtgenoot van verzoekster op 31 oktober 2008 de deurwaarder en het LBIO een betalingsvoorstel van €170 euro per maand had gedaan. Het LBIO heeft dit betalingsvoorstel per brief van 4 november 2008 afgewezen omdat de maandelijkse alimentatieverplichting, inclusief de opslagkosten, €165,11 bedroeg en de achterstand in de alimentatie tot en met 30 november 2008 €5.168,22 was. De deurwaarder had het LBIO op 8 januari 2009 laten weten dit voorstel ook te hebben afgewezen omdat dit niet gelijk was aan het minimale bedrag dat de ex-echtgenoot met een betalingsregeling zou moeten voldoen.

8. In antwoord op de reactie van de directeur van het LBIO gaf verzoekster aan dat het LBIO haar de laatste tijd inderdaad meer op de hoogte had gehouden over de stand van zaken, maar dat daar nog steeds een telefoontje van haarzelf aan vooraf was gegaan. Daarnaast liet verzoekster weten dat er inmiddels beslag was gelegd op de inboedel van haar ex-echtgenoot, maar deze kon voorlopig niet worden verkocht omdat haar ex-echtgenoot onder bewind stond. Verzoekster vroeg zich af waarom de deurwaarder beslag ging leggen terwijl hij wist dat de ex-echtgenoot onder bewind stond.

9. In een nadere telefonische reactie liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat haar ex-echtgenoot op enig moment in het verleden het LBIO een betalingsvoorstel van €170 euro per maand had gedaan. Het LBIO heeft dit betalingsvoorstel afgewezen, zonder dit met haar te overleggen. Zij is van mening dat wanneer het LBIO hier wel mee akkoord was gegaan, zij dan in elk geval maandelijks een bedrag had ontvangen, terwijl zij nu helemaal niets had ontvangen.

Beoordeling

Ten aanzien van het onvoldoende actie ondernemen bij het innen van de kinderalimentatie

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Van het LBIO mag worden verwacht dat het- mede met het oog op de financiële belangen die een rol spelen- bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht en de mogelijkheden tot inning optimaal benut. Om tot inning te komen, staat het LBIO een aantal middelen ten dienste. In het geval dat blijkt dat één van deze middelen niet of niet geheel tot resultaat leidt, is het de taak van het LBIO om tijdig actie te ondernemen bij het onderzoeken van de overige middelen- bijvoorbeeld het inschakelen van een deurwaarder- om tot invordering te komen. Dit betekent ook dat het LBIO, in het geval de zaak eenmaal in handen van een deurwaarder is gesteld, regelmatig bij die deurwaarder dient te informeren naar de stand van zaken om te bezien of diens inspanningen voldoende effectief zijn, en zo nodig actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen over te gaan tot het treffen van executiemaatregelen.

2. De Nationale ombudsman heeft tijdens zijn onderzoek niet alleen gekeken naar de frequentie van de contacten tussen de deurwaarder en het LBIO, maar ook naar de inhoud van deze contacten. Daarbij is hem onder meer het volgende opgevallen:

Uit de verschillende contacten tussen de deurwaarder en het LBIO blijkt dat de deurwaarder meerdere malen heeft aangekondigd beslag te zullen gaan leggen op de roerende zaken. De deurwaarder heeft op 3 oktober 2007 laten weten dat het dossier werd opgenomen "in de route voor beslag roerende zaken", op 11 december 2007 dat het nog "in de route voor beslag roerende zaken" lag, op 12 februari 2008 dat hij het dossier ging opnemen "in een route voor beslag roerende zaken" en op 3 juli 2008 dat het nog "in de route voor beslag roerende zaken" lag. Blijkens de stukken in het dossier heeft het LBIO in de tussentijd nooit navraag gedaan bij de deurwaarder waarom de beslaglegging zoveel tijd in beslag nam. Ook heeft het LBIO de deurwaarder niet gevraagd waarom de deurwaarder het dossier op 12 februari 2008 "in de route voor beslag" ging laten opnemen, het lag immers al "in de route voor beslag". Het is de Nationale ombudsman ook opgevallen dat de inhoud van de brieven van 3 oktober 2007 en 12 februari 2008 identiek is.

Terwijl het dossier bij de deurwaarder "in de route voor beslag roerende zaken lag", liet de deurwaarder het LBIO op 8 januari 2008 weten dat hij beslag ging leggen op de bankrekening van de ex-echtgenoot. De deurwaarder heeft in die brief niets gezegd over het beslag roerende zaken dat hij gezien de eerdere brieven van plan was te gaan leggen, noch heeft het LBIO naar aanleiding van die brief navraag gedaan bij de deurwaarder over het aangekondigde beslag roerende zaken.

Volgens de deurwaarder was het (blijkens zijn brief van 3 juli 2008) niet mogelijk om in de zomermaanden beslag te leggen in verband met de vakantietijd. Het was in die periode onmogelijk om alle benodigde partijen, de politie, zichzelf en de slotenmaker, bij elkaar te krijgen. Om die reden zou beslag pas na de zomermaanden worden gelegd. Het LBIO sprak in de brief daarover aan verzoekster, van 7 juli 2008, over eind september. Vervolgens vraagt het LBIO op 22 september 2008, nadat verzoekster contact had opgenomen met het LBIO, bij de deurwaarder naar de stand van zaken. Op 13 oktober 2008 herhaalt het LBIO telefonisch dit verzoek. De deurwaarder liet het LBIO op dat moment weten dit na te moeten vragen bij een collega-deurwaarder die de feitelijke uitvoering van de zaak op zich had genomen. Vervolgens is er op 21 oktober 2008 contact geweest tussen het LBIO en de deurwaarder waarbij wordt afgesproken om op vrijdag (dit was 24 oktober; Nationale ombudsman) beslag te leggen. De Nationale ombudsman vindt het opmerkelijk dat het in de zomermaanden ruim twee en een halve maand niet mogelijk was om alle partijen voor de beslaglegging bij elkaar te brengen, maar dat het in oktober mogelijk was dit binnen drie dagen te regelen.

Met betrekking tot het beslag roerende zaken heeft de deurwaarder het LBIO in zijn brief van 3 juli 2008 laten weten dat hij het LBIO de datum van het beslag zou laten weten. In de tussentijd kon er naar andere verhaalsmogelijkheden worden gezocht. Uit het dossier blijkt dat de deurwaarder het beslag roerende zaken helemaal was vergeten. Daarnaast blijkt uit het dossier niet dat er in de tussentijd naar andere verhaalsmogelijkheden is gezocht, noch door de deurwaarder, noch door het LBIO. Pas op het moment dat verzoekster op 22 september 2008 contact opnam met het LBIO, onderneemt het LBIO actie om bij de deurwaarder navraag te doen naar de stand van zaken. Vervolgens heeft het nog een maand geduurd voordat de deurwaarder overgaat tot het daadwerkelijk leggen van het beslag.

De deurwaarder heeft op 5 juni en 3 september 2007 een verzoek tot uitstel van de incassomaatregelen aan het LBIO doorgestuurd. De deurwaarder had dit verzoek ontvangen van de Kredietbank Limburg. De beide brieven van de Kredietbank Limburg zijn identiek, het betreft een algemene brief aan de schuldeisers van de ex-echtgenoot van verzoekster met als datum 9 januari 2007. Deze brief lijkt op twee momenten door de deurwaarder te zijn ontvangen, namelijk op 1 juni 2007 en rond 11 augustus 2007 (datum poststempel is niet goed te lezen; Nationale ombudsman). Noch de deurwaarder, noch het LBIO hebben navraag gedaan waarom zij voor de tweede keer dit verzoek kregen van de Kredietbank Limburg. Dit heeft tot gevolg gehad dat de zaak weer drie weken stillag

wachtend op de reactie van verzoekster op dit tweede verzoek. Het LBIO al op 26 juni 2007, namens verzoekster, had laten weten niet met dit uitstel akkoord te gaan, maar heeft niet nagevraagd waarom dit verzoek ruim twee maanden later werd herhaald. Uit het dossier is niet gebleken dat de situatie tussen de eerste en de tweede brief van de Kredietbank Limburg zo is veranderd dat het logisch is dat dezelfde brief voor een tweede keer is verstuurd.

3. Alles overziende komt de Nationale ombudsman tot dezelfde conclusie als het LBIO zelf namelijk dat het LBIO niet voortvarend heeft gehandeld met betrekking tot de inning van de kinderalimentatie. Nadat het een deurwaarder had ingeschakeld heeft het zich teveel laten leiden door deze deurwaarder en heeft het niet kritisch toegezien op de stappen die deze deurwaarder nam. Het LBIO had de deurwaarder moeten aansporen om daadwerkelijk in actie te komen. Daarnaast had het LBIO, op het moment dat het voor de tweede keer het verzoek tot uitstel van de Kredietbank Limburg ontving, zelf aan de Kredietbank Limburg moeten laten weten dat zij al op 26 juni 2007 op dit verzoek hadden gereageerd. Hiermee heeft het LBIO in strijd gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het LBIO de klacht van verzoekster gegrond heeft verklaard voor zover deze ziet op de voortgang van de invordering en hiervoor excuses heeft aangeboden.

Ten aanzien van het onvoldoende op de hoogte houden met betrekking tot de inning

1. 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. Het vereiste houdt ook in dat het LBIO de alimentatiegerechtigde regelmatig dient te informeren, ook als er enige tijd geen nieuwe ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Wanneer het bestuursorgaan de uitvoering van een taak uitbesteedt aan derden, dient het bestuursorgaan erop toe te zien dat burgers tijdig en afdoende over de feitelijke uitvoering worden geïnformeerd. Van het LBIO mag worden verwacht dat het, nadat het een deurwaarder heeft ingeschakeld, regelmatig contact onderhoudt met deze deurwaarder om zo na te gaan wat de stand van zaken is met betrekking tot de inning en deze informatie weer doorgeeft aan de alimentatiegerechtigde

Ten aanzien van de informatieverstrekking aan verzoekster over de schuldhulpverlening aan de ex-echtgenoot

2. Het LBIO heeft verzoekster onvoldoende geïnformeerd over de schuldhulpverlening door de informatie die het op 29 juli 2008 van de Stichting Beheer Derdengelden VSNP-Nederland ontving, niet aan haar door te geven. De Nationale ombudsman kan het

oordeel van het LBIO, dat het de klacht van verzoekster voor wat betreft de informatieverstrekking over de schuldhulpverlening gegrond acht, onderschrijven. Hiermee heeft het LBIO in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

3. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het LBIO de klacht van verzoekster gegrond heeft verklaard voor zover deze ziet op de informatieverstrekking aan verzoekster over de schuldhulpverlening aan de ex-echtgenoot.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over de overige zaken rondom de inning van de kinderalimentatie

4. In reactie op de klacht van verzoekster bij het LBIO, heeft het LBIO verzoekster op 23 april 2008 laten weten dat zij onvoldoende werd geïnformeerd over de voortgang van de inning. Het LBIO deed haar in verband daarmee de toezegging dat zij minimaal eens per drie maanden op de hoogte zou worden gesteld van de voortgang van de inning. Het LBIO heeft, nadat verzoekster op 22 september 2008 contact had gezocht, de deurwaarder op dezelfde dag om de stand van zaken gevraagd. Toen het geen reactie kreeg heeft het LBIO de deurwaarder op 13 oktober 2008 gerappelleerd. Op 21 oktober 2008 liet de deurwaarder het LBIO de stand van zaken weten. Op 24 oktober 2008 informeerde het LBIO verzoekster over deze stand van zaken. Na 7 juli 2008 was dit de eerste keer dat het LBIO verzoekster informeerde over de stand van zaken. Dit was drie en een halve maand na de laatste keer dat het LBIO verzoekster op de hoogte had gesteld. Het standpunt van het LBIO, dat verzoekster in de tussenliggende periode, namelijk op 22 september, zelf contact heeft gezocht met het LBIO en het LBIO daarmee aan de toezegging heeft voldaan haar eens per drie maanden te informeren deelt de Nationale ombudsman niet. Uit het dossier blijkt namelijk niet dat het LBIO haar op 22 september 2008 van informatie heeft kunnen voorzien. Wel blijkt dat het LBIO op 22 september 2008 navraag is gaan doen bij de deurwaarder, maar haar pas op 24 oktober 2008 de informatie heeft kunnen geven. Uit de tekst van de telefoonnotitie van het gesprek tussen verzoekster en het LBIO én de plek waar het in de kopie van het LBIO dossier zit, maakt de Nationale ombudsman op dat het gesprek met verzoekster heeft plaatsgevonden voordat het LBIO op dezelfde dag de deurwaarder schriftelijk om de stand van zaken verzocht. Het LBIO heeft daarmee verzoekster niet actief van informatie voorzien, maar gereageerd op een vraag van haar kant. Het doel van het regelmatig informeren was dat verzoekster, ook al was er mogelijk geen nieuws, wel een tussenbericht van het LBIO ontving. Het initiatief om tijdig te informeren ligt bij het LBIO. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat het LBIO niet heeft voldaan aan haar toezegging verzoekster ééns per drie maanden te informeren. Het LBIO heeft ook op dit punt in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatievoorziening.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 22 september 2008

Een e-mail van het LBIO aan de Nationale ombudsman van 1 oktober 2008 met daarbij als bijlage de reactie van de directeur van het LBIO op haar klacht bij het LBIO.

Verschillende telefoongesprekken tussen de Nationale ombudsman en verzoekster en tussen de Nationale ombudsman en het LBIO.

Standpunt van het LBIO op de opening van het onderzoek van de Nationale ombudsman, ontvangen op 12 januari 2009.

Een kopie van het zaaksdossier van het LBIO, waarin alle correspondentie tussen het LBIO en verzoekster, inclusief de correspondentie tussen het LBIO en de ex-echtgenoot van verzoekster (in geanonimiseerde vorm), ontvangen op 12 januari 2009. In dit zaaksdossier bevond zich eveneens de correspondentie tussen het LBIO en de door het LBIO ingeschakelde deurwaarder, alsmede correspondentie tussen het LBIO en een niet door hen ingeschakelde deurwaarder. Ook bevond zich de correspondentie tussen de Kredietbank Limburg en de deurwaarder en het LBIO in de kopie van het zaaksdossier.

Reactie van verzoekster op het standpunt van het LBIO, ontvangen op 7 maart 2009, met twee brieven van het LBIO van 28 oktober 2008 en 16 februari 2009.

Een e-mail van de Nationale ombudsman aan het LBIO van 28 september 2009.

De reactie van het LBIO aan de Nationale ombudsman op deze e-mail van 13 oktober 2009.

Onderzoek

Op 22 september 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Maastricht, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam (hierna: LBIO).

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.

Daarnaast werden hem een aantal vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen de directeur en verzoekster 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. Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO te Rotterdam is:

gegrond ten aanzien van de klacht over het onvoldoende actie ondernemen bij het innen van de kinderalimentatie, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

gegrond ten aanzien van de klacht over het onvoldoende op de hoogte houden over de stand van zaken van de inning, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het LBIO de klacht van verzoekster gegrond heeft verklaard voor zover deze ziet op het gebrek aan voortgang in de inning en verzoekster hiervoor excuses heeft aangeboden. Ook heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het feit dat het LBIO de klacht van verzoekster gegrond heeft verklaard voor zover deze ziet op de informatieverstrekking aan verzoekster over de schuldhulpverlening aan de ex-echtgenoot.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,

d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;

e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.