



Rapport

Klacht

Op 6 september 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Purmerend 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.

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen haar klacht van 11 juni 2009 aangaande de inning van kinderalimentatie ten behoeve van haar twee kinderen heeft behandeld.

In dit verband klaagt verzoekster erover dat het LBIO haar klacht pas op 4 september 2009 heeft afgedaan, zonder haar enig bericht van verdaging te hebben gestuurd.

Voorts klaagt verzoekster erover dat het LBIO in zijn klachtafdoening:

het bedrag dat ingehouden had kunnen worden indien er wel tijdig beslag zou zijn gelegd, onjuist heeft berekend;

een verkeerde datum heeft gehanteerd waarop verzoekster het verzoek heeft gedaan om beslag te leggen op het vakantiegeld van haar ex-echtgenoot;

het verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen.

Ten slotte klaagt zij erover dat zij nog steeds niet frequent op de hoogte wordt gehouden van het verloop en de ontwikkelingen in haar dossier, terwijl het LBIO haar klacht op dat punt gegrond heeft geacht.

Beoordeling

Algemeen

De ex-echtgenoot van verzoekster dient aan verzoekster ten behoeve van hun twee kinderen een bedrag aan alimentatie te betalen. Dit bedrag is bij beschikking van de rechtbank Haarlem van 5 februari 2008 vastgesteld. Op 5 maart 2008 verzocht verzoekster aan het LBIO om overname van de inning van de kinderalimentatie. Nadat de ex-echtgenoot verzocht had de inning op te schorten in verband met het door hem ingestelde hoger beroep en verzoekster hiervoor geen toestemming gaf, nam het LBIO op 23 april 2008 de inning over. Bij beschikking van 14 oktober 2008 heeft het gerechtshof Amsterdam bekrachtigd dat de ex-echtgenoot met ingang van 21 mei 2007 per kind een bedrag van € 300 per maand moet betalen. Bij latere beschikking van 22 december 2009 heeft de rechtbank Haarlem vastgesteld dat de ex-echtgenoot met ingang van 1 april 2009

een bedrag van € 108 per kind per maand verschuldigd is.

A. Ten aanzien van de behandelingstermijn van de klacht

I. Bevindingen

Voorgeschiedenis

1. Omdat de achterstand tot en met 31 januari 2009 ruim € 11.000 bedroeg uitte verzoekster op 20 januari 2009 haar ongenoegen over de gang van zaken aan de directie van het LBIO. Daarbij verzocht zij om met onmiddellijke ingang een deurwaarder in te schakelen. Op 11 juni 2009 diende verzoekster een officiële klacht in bij de directie van het LBIO. Op 4 september 2009 deed het LBIO haar klacht af.

Visie verzoekster

2. Verzoekster geeft in haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman aan dat het LBIO de behandelingstermijn van zes weken ruim heeft overschreden, zonder dat zij ook maar iets van het LBIO hoorde, ook niet over een eventuele verlenging van de termijn.

Visie LBIO

3. Het LBIO acht dit klachtonderdeel gegrond. Het LBIO geeft toe dat het aan verzoekster schriftelijk had moeten bevestigen binnen welke termijn zij een antwoord op haar klacht zou ontvangen en dat zij op de hoogte had moeten worden gesteld van een eventuele verdaging.

II. Beoordeling

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit brengt mee dat het LBIO de wettelijke termijnen voor de klachtafhandeling nauwlettend in het oog moet houden.

5. Op grond van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de termijn waarbinnen het LBIO klachten moet afdoen, zes weken en kan het LBIO de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. De Nationale ombudsman stelt vast dat in dit geval de termijn van zes weken ruimschoots is overschreden en dat er geen bericht van verdaging aan verzoekster was gestuurd. Hiermee heeft het LBIO, zoals het zelf heeft aangegeven, gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van de in de klachtafdoening vermelde datum

I. Bevindingen

Algemeen

1. Ten aanzien van verzoeksters klacht(onderdeel) dat er door het LBIO te laat beslag is gelegd op het vakantiegeld van haar ex-echtgenoot, had het LBIO onder meer in zijn klachtafdoening geschreven dat verzoekster op 6 mei 2009 contact had opgenomen met het LBIO en toen verzocht om beslag te leggen op het vakantiegeld van haar ex-echtgenoot.

Visie verzoekster

2. Verzoekster geeft in haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman aan dat zij niet pas op 6 mei 2009 met het LBIO had gebeld, maar dat zij eerder, namelijk begin april 2009, het LBIO had verzocht om loonbeslag te leggen. Omdat zij niets van het LBIO hoorde, nam zij op 6 mei weer contact op met het LBIO. De juiste datum is voor verzoekster van groot belang omdat zij hiermee wilde aantonen dat zij van haar kant tijdig om het leggen van loonbeslag heeft gevraagd en dat door laksheid van het LBIO dit niet tijdig is gebeurd waardoor zij het vakantiegeld van haar ex-echtgenoot is misgelopen.

Visie LBIO

3. In zijn brief van 18 november 2009 stelde het LBIO zich op het standpunt dat verzoekster in een telefoongesprek van 4 april (3 april; No) 2009 had verzocht of er beslag kon worden gelegd op het vakantiegeld van haar ex-echtgenoot. Omdat in de gegevens van het UWV van die week geen werkgever stond, vond het LBIO dat het op dat moment niet in staat was een werkgever aan te schrijven. Verder stelde het LBIO zich op het standpunt dat, zodra de werkgever via het UWV bekend was geworden op 6 mei 2009, de dag dat verzoekster belde, een kennisgeving naar de werkgever had verstuurd. Het LBIO vond het heel vervelend voor verzoekster dat er geen vakantiegeld is ontvangen waardoor eventueel op de achterstand had kunnen worden ingelopen.

4. Later in zijn brief van 21 april 2010 erkende het LBIO dat het in ieder geval een kennisgeving loonbeslag had kunnen verzenden naar de door verzoekster op het "formulier overname inning kinderalimentatie" van 5 maart 2008 genoemde werkgever. Hierdoor hadden mogelijk al eerder gelden kunnen worden geïnd.

Nadere stukken

5. Nadat de Nationale ombudsman eerder al een kopie van het dossier van het LBIO had ontvangen ontving het bij brief van 21 april 2010 nog de volgende telefoonnotities:

- van 19 maart 2009, waaruit blijkt dat verzoekster belde en waarin vermeld staat:

"OG wilt dat beslag onder de wg wordt gelegd ivm het vakantiegeld van bp. SVP lbs verzenden".

- van 3 april 2009, waaruit blijkt dat verzoekster belde en waarin onder meer vermeld staat:

"PB betaalt onder de betalingsregeling vanwege BVV. Wel wil OG dat er beslag gelegd wordt op de vakantiegelden van BP. (Er kan beslag worden gelegd op de vakantiegelden, maar BP zal eerst de gelegenheid moeten worden om zelf meer af te dragen per maand. Doet hij dit niet dan kan er beslag worden gelegd.) Ik heb doorgegeven dat de zaakbehandelaar beslist wat er ging gebeuren."

II. Beoordeling

6. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat overheidsinstanties secuur werken. Door de overheid verstrekte informatie moet waarheidsgetrouw en duidelijk zijn. Slordigheden moeten zeker bij de klachtafdoening worden vermeden. Dit geldt te meer bij data die in het kader van de beoordeling van voortvarendheid en een daarmee samenhangend verzoek om schadevergoeding van belang zijn.

7. Uit de telefoonnotitie van 19 maart 2009 valt op te maken dat verzoekster die dag had gebeld met het LBIO om door te geven dat zij wilde dat er beslag onder de werkgever van haar ex-echtgenoot zou worden gelegd in verband met het te ontvangen vakantiegeld van haar ex-echtgenoot.

8. De Nationale ombudsman stelt aldus vast dat het LBIO in zijn klachtafdoening niet een juiste datum heeft genoemd. Door in de klachtafdoening uitsluitend de datum van 6 mei 2009 te vermelden heeft het LBIO de suggestie gewekt dat verzoekster het verzoek om loonbeslag pas op die datum zou hebben gedaan.

Hiermee heeft het LBIO geen recht gedaan aan de feitelijke situatie waarmee het in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

9. Voorts hecht de Nationale ombudsman eraan op te merken dat het leggen van loonbeslag overigens niet mag afhangen van een verzoek daartoe van verzoekster. Het LBIO is na overname van de inning verplicht om voortvarend te werk te gaan in de inning van de kinderalimentatie. Zoals de Nationale ombudsman al in een eerder rapport van 3 augustus 2004 (nummer 2004/201) heeft geoordeeld, mag van het LBIO worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht. In dat rapport is opgemerkt dat dit van groot belang is, gezien de financiële belangen die bij de inning van alimentatie een grote rol spelen. Om tot inning te komen, staat het LBIO een aantal middelen ter beschikking. Wanneer blijkt dat deze middelen niet of niet geheel tot resultaat leiden, is het de taak van het LBIO om tijdig loonbeslag te leggen en/of een deurwaarder in te schakelen, zodat met diens hulp - zo mogelijk - tot invordering kan worden gekomen. Het LBIO heeft hierin dus een eigen verantwoordelijkheid en moet zelf initiatief nemen om tot inning te komen.

C. Ten aanzien van het in de klachtafdoening vermelde in te houden bedrag

I. Bevindingen

Algemeen

1. Ten aanzien van verzoeksters klacht(onderdeel) dat er door het LBIO een onjuiste berekening is gemaakt van de beslagvrije voet van haar ex-echtgenoot, had het LBIO onder meer in zijn klachtafdoening geschreven dat de beslagvrije voet te hoog was vastgesteld. Het LBIO had, in verband met overheveling van een deel van de beslagvrije voet naar de nieuwe partner van de ex-echtgenoot, rekening moeten houden met een beslagvrije voet van € 1.002,15. Dit zou dan tot gevolg hebben gehad dat er middels loonbeslag maandelijks een bedrag van € 300 zou zijn ingehouden. Dit was volgens het LBIO niet voldoende om de achterstand in te lopen en daarom schakelde het, in plaats van loonbeslag te leggen, de deurwaarder in.

Voorgeschiedenis

2. De door het LBIO voorgestelde betalingsregeling kon de ex-echtgenoot niet betalen. Het LBIO vroeg daarom bij hem gegevens op om een berekening te maken van de beslagvrije voet die op hem van toepassing was. Het LBIO kwam uit op een beslagvrije voet van € 1.400.

3. Als reactie op verzoeksters uiting dat zij het niet eens was met de hoogte van de beslagvrije voet, berichtte het LBIO dat dit het deel is van het inkomen dat bij een beslaglegging vrijgelaten moet worden. Een verdere toelichting op welke wijze dit bedrag tot stand is gekomen, ontbrak. In de kennisgeving naar de werkgever verzocht het LBIO om rekening te houden met een beslagvrije voet van € 808,83 per maand.

4. Nadat verzoekster opheldering over de verschillende bedragen van de beslagvrije voet had gevraagd, verzocht het LBIO de deurwaarder op 2 juni 2009 per direct rekening te houden met een beslagvrije voet van € 1.002,15.

Visie verzoekster

5. Verzoekster is van mening dat indien het LBIO destijds wel de juiste beslagvrije voet had berekend, loonbeslag wel nut had gehad omdat haar ex-echtgenoot tot maart 2009 een bedrag van € 1.729,65 netto per maand verdiende.

Visie LBIO

6. Bij brief van 18 november 2009 stelde het LBIO zich op het standpunt dat het voor de maanden februari en maart 2009 een hoger bedrag had kunnen ontvangen indien de juiste beslagvrije voet van € 1.002,15 zou zijn toegepast. De maximale inhouding zou dan € 600

zijn geweest. In de maand juni zou dit door het lagere inkomen van de ex-echtgenoot een bedrag van € 330 zijn geweest.

7. Als antwoord op de vraag van de Nationale ombudsman welk bedrag had kunnen worden ontvangen indien direct de juiste beslagvrije voet was vastgesteld, antwoordde het LBIO op 21 april 2010 dat er een maandelijks bedrag van € 338,20 door de ex-echtgenoot diende te worden betaald. Het LBIO is op basis van salarisspecificatie van de werkgever van de ex-echtgenoot op 27 mei 2009 er vanuit gegaan dat de ex-echtgenoot een bedrag van € 1.341,31 per maand verdiende.

8. Voorts gaf het LBIO bij brief van 21 april 2010 aan dat de beslagvrije voet was berekend op het moment dat er nog geen beslag lag op het salaris van de ex-echtgenoot. Deze had aangegeven dat hij een betalingsregeling wilde treffen. De beslagvrije voet berekening is gebruikt om vast te stellen aan welke betalingsregeling de alimentatieplichtige kon voldoen en welk bedrag eventueel bij loonbeslag zou kunnen worden geïncasseerd. De ontbrekende te hoog vastgestelde alimentatie zag volgens het LBIO niet op een berekening in het kader van loonbeslag, maar op een berekening in het kader van het vaststellen van een betalingsregeling.

Nadere visie verzoekster

9. Verzoekster gaf aan deze redenering van het LBIO niet te kunnen volgen. Er was letterlijk tegen haar gezegd dat er een vergissing was begaan door het LBIO omdat een werkgeversverklaring van de echtgenote van haar ex-echtgenoot niet binnengekomen was, terwijl die er wel was. De verwarring werd veroorzaakt door het feit dat de nieuwe partner van de ex-echtgenoot en de ex-echtgenoot dezelfde werkgever hadden.

II. Beoordeling

10. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit motiveringsvereiste geldt onverkort voor de klachtafdoening. Dit brengt mee dat het LBIO alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten bij de klachtafdoening moet betrekken, met inbegrip van de visie van de betrokkene, om afdoende te kunnen reageren op klachten.

11. De Nationale ombudsman kan uit de stukken niet opmaken hoe het LBIO is gekomen tot een beslagvrije voet van € 1.002,15 en waarom dientengevolge een maandelijks bedrag van € 300 zou zijn ingehouden. Ook in de brief van 18 november 2009 wordt niet gemotiveerd waarom gesproken wordt van maximale inhouding van ongeveer € 600. In zijn brief van 21 april 2010 heeft het LBIO uitsluitend genoemd een salaris van € 1.341,31 op basis van de salarisspecificatie van de werkgever. Op het door verzoekster genoemde argument dat haar ex-echtgenoot eerder meer verdiende wordt niet ingegaan. De redenering van het LBIO dat het berekenen van de beslagvrije voet destijds niet gericht

was op het heffen van loonbeslag, maar op het berekenen van een betalingsvoorstel, kan de Nationale ombudsman niet volgen omdat de klacht van verzoekster juist erover ging dat het LBIO te laat loonbeslag heeft gelegd. Dit alles overziende heeft het LBIO niet de visie van verzoekster betrokken bij zijn klachtbehandeling. De motivering van de klachtafdoening was in zoverre dan ook ontoereikend.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk wegens strijd met het motiveringsvereiste.

D. Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding

I. Bevindingen

Algemeen

1. Ten aanzien van verzoeksters klacht(onderdeel) dat zij door het LBIO schade heeft geleden, heeft het LBIO zich in zijn klachtafdoening op het standpunt gesteld dat er door de te hoge vaststelling van de beslagvrije voet geen nadeel is ontstaan, aangezien er op basis van de onjuiste beslagvrije voet niet meer ingehouden kon worden dan door de ex-echtgenoot aan het LBIO werd afgedragen. Het LBIO stelt dat het verzoek om schadevergoeding, gebaseerd op de schade die verzoekster heeft geleden voor het onjuist berekenen van de beslagvrije voet en het te laat beslag leggen op het loon van de alimentatieplichtige, niet bestaat omdat de vordering gewoon stand houdt. Het duurt alleen langer voordat die kan worden geïncasseerd.

Visie verzoekster

2. In haar klacht schreef verzoekster dat een schadevergoeding aangewezen was, gelet op het niet tijdig leggen van het loonbeslag en de daarmee gepaard gaande stress en frustratie. Verzoekster stelde schade te hebben geleden door de verkeerde berekening van de beslagvrije voet, waardoor zij maanden met veel te weinig geld heeft moeten rondkomen.

Visie LBIO

3. In zijn brief van 18 november 2009 gaf het LBIO aan dat nadeel is ontstaan door de onjuiste berekening van de achterstand. De directeur van het LBIO heeft daarvoor in die brief verzoekster zijn excuses aangeboden. In diezelfde brief heeft de directeur besloten om geen schadevergoeding toe te kennen. Bij brief van 21 april 2010 verduidelijkte het LBIO zijn standpunt door aan te geven dat de vordering niet oninbaar is en dat het niet inziet welke schade verzoekster zou hebben geleden, nu er onder andere via de werkgever van de alimentatieplichtige gelden worden afgedragen. Voorts gaf het aan dat het geprobeerd heeft beslag te leggen op het vakantiegeld van de alimentatieplichtige, maar dat dit door de te late reactie van de werkgever geen doorgang kon vinden.

4. Wel stelde het LBIO zich op het standpunt dat het van mening is dat het bij de behandeling van dit dossier enige steken heeft laten vallen en dat het verzoekster wel enigszins tegemoet wilde komen door in afwijking van het bepaalde van artikel 1:408, tiende lid, van het Burgerlijk Wetboek een andere verdeling voor te stellen. Dit voorstel houdt in dat gedurende een jaar (tot mei 2011) van iedere binnenkomende betaling 90% naar verzoekster gaat en 10% naar het LBIO. Na dat jaar zal weer de verdeelregel van 50/50 worden toegepast.

II. Beoordeling

5. Het redelijkheidvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit brengt mee dat het LBIO bij een verzoek om schadevergoeding ook oog heeft voor wat de burger is overkomen. De Nationale ombudsman zoekt hiervoor aansluiting bij de spelregels die door hem zijn ontwikkeld in het rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (2009/135). Dit rapport was het resultaat van onderzoek naar de schadebehandeling door de ministeries, maar de spelregels zijn evenzeer toepasbaar voor andere overheidsinstanties. In het bijzonder verwijst hij naar spelregels 3 en 12 van de bij dat rapport gevoegde "Schadevergoedingswijzer".

6. Gelet op de hiervoor onjuist berekende beslagvrije voet en gelet op de lange duur dat verzoekster te weinig kinderalimentatie heeft ontvangen, had het LBIO oog had moeten hebben voor wat verzoekster is overkomen en had het zich coulant moeten opstellen bij het beoordelen van verzoeksters verzoek om schadevergoeding.

7. In gemeld rapport 2009/135 heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat als de overheid het aspect van het oog hebben voor wat verzoeker is overkomen verwaarloost, eerder een conflict ontstaat dat via een claim tot juridisering van de verhoudingen kan leiden. Een goede relatie is afhankelijk van effectief communiceren, niet alleen op papier, maar eventueel ook tijdens een persoonlijk contact met de burger. Vervolgens is het van belang om inhoud te geven aan de behoorlijke behandeling. Dit kan bijvoorbeeld door alle relevante informatie op te sporen, daar zorgvuldig mee om te gaan en door een evenredige belangenafweging te maken die herkenbaar gemotiveerd aan de burger wordt meegedeeld. Op die manier kan een burger zich serieus genomen voelen en kan de wijze waarop de overheid met de claim omgaat overtuigend overkomen.

8. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voorstel van het LBIO om van de gebruikelijke verdeling van de ontvangen gelden af te wijken. Hiermee laat het LBIO zien dat het bereid is mee te denken aan een oplossing. Dit doet echter nog niet recht aan de stelling van verzoekster dat zij schade heeft geleden.

9. Nu niet is gebleken hoe het LBIO de beslagvrije voet had berekend en van welke inkomensgegevens het daarbij is uitgegaan en dat voorts niet is gebleken of het LBIO

eerder beslag had kunnen leggen, valt nu niet vast te stellen of verzoekster schade heeft geleden en zo ja of dit het LBIO kan worden verweten. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat het LBIO in dit geval bij de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding niet behoorlijk heeft gehandeld omdat het niet zorgvuldig met de relevante informatie is omgegaan en zodoende geen evenredige belangenafweging heeft kunnen maken.

Dit alles overziend heeft het LBIO gehandeld in strijd met het redelijkheidselement.

De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot een aanbeveling.

E. Ten aanzien van het op de hoogte gehouden worden

I. Bevindingen

Voorgeschiedenis

1. In de klachtafdoening had de directeur van het LBIO dit klachtonderdeel gegrond geacht en toegezegd dat hij de zaakbehandelaar opdracht zou geven verzoekster frequenter op de hoogte te houden van het verloop en de ontwikkelingen in haar zaak.

Visie verzoekster

2. Verzoekster meent ook na de klachtafdoening niet frequent op de hoogte te zijn gehouden. Verzoekster heeft op de momenten dat zij zelf belde regelmatig te horen gekregen dat het LBIO niets van de deurwaarder had gehoord en dat het niet zo kon zijn dat het LBIO steeds de deurwaarder ging bellen. Na wisseling van de zaakbehandelaar kreeg verzoekster te horen dat deze zaak al heel lang liep, dat de deurwaarder schriftelijk zou worden benaderd en dat de zaakbehandelaar weigerde de deurwaarder te bellen.

Visie LBIO

3. In zijn brief van 18 november 2009 gaf het LBIO aan dat indien het LBIO onvoldoende voortvarend te werk is gegaan de inning van de kinderalimentatie met voorrang zou behandelen en dat de deurwaarder zou verzoeken om de zaak ook met voorrang te behandelen.

4. Voorts stelt het LBIO zich in die brief op het standpunt dat verzoekster frequent op de hoogte wordt gehouden. De deurwaarder had sinds september 2009 de opdracht om met spoed beslag te leggen op de roerende zaken en daarvan is verzoekster bij brief van 8 september 2009 op de hoogte gebracht. Ook was zij bij brief van 2 oktober 2009 op de hoogte gebracht van de mededeling van de deurwaarder dat een beslag op een levensverzekeringsspolis geen doel had getroffen.

5. Het LBIO is ook in deze zaak van mening dat het kan voorkomen dat verzoekster gedurende een langere tijd geen nieuwe informatie ontvangt omdat een deurwaarder gebonden is met betrekking tot ambtelijke handelingen aan wettelijke termijnen.

Overige stukken

6. In zijn brief van 21 april 2010 heeft het LBIO een overzicht gegeven van gevoerde telefoongesprekken in de periode van 28 april 2008 tot en met 24 februari 2010, waarbij het heeft aangegeven of er sprake was van inkomende of uitgaande gesprekken. Daarbij heeft het LBIO opgemerkt dat bij sommige inkomende telefoongesprekken direct contact is opgenomen met een partij en dat er in dezelfde inkomende telefoonnotitie ook is genoteerd dat er uitgaand is gebeld.

II. Beoordeling

7. 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.

8. Het doel van het regelmatig informeren is dat verzoekster, ook al was er mogelijk geen nieuws, wel een tussenbericht van het LBIO ontvangt. Het initiatief om tijdig te informeren ligt bij het LBIO.

9. Uit het door het LBIO bij brief van 21 april 2010 overgelegde overzicht van de telefoongesprekken is niet gebleken dat het LBIO op eigen initiatief contact heeft opgenomen met verzoekster dan wel met de deurwaarder. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat het LBIO niet heeft voldaan aan haar toezegging verzoekster frequent te informeren. Het LBIO heeft op dit punt gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatievoorziening.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO uit Rotterdam is gegrond ten aanzien van:

de behandelingsduur van het LBIO van de klacht, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

het noemen van de datum van het verzoek om loonbeslag, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

de berekening van (de hoogte) van het in te houden bedrag, wegens schending van het motiveringsvereiste;

het afwijzen van het verzoek om schadevergoeding, wegens schending van het redelijkheidsvereiste;

het op de hoogte stellen, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directeur van het LBIO in overweging om met verzoekster in overleg te treden om te berekenen wat het in te houden bedrag zou zijn geweest indien tijdig loonbeslag zou zijn gelegd, zulks rekening houdend met het bij de werkgever van de ex-echtgenoot op te vragen salaris over de desbetreffende maanden. Het LBIO zal vervolgens moeten bekijken of verzoekster daadwerkelijk door de gang van zaken nadeel heeft ondervonden. Om die reden geeft de Nationale ombudsman de directeur van het LBIO in overweging het verzoek van verzoekster om schadevergoeding opnieuw te bekijken, met inachtneming van hetgeen hierover in dit rapport wordt opgemerkt.

Informatieoverzicht

1. verzoekschrift van verzoekster van 6 september 2009;
2. brief van het LBIO van 18 november 2009;
3. brief van verzoekster van 22 februari 2010;
4. brief van het LBIO van 21 april 2010;
5. brief van verzoekster van 3 mei 2010.

Voorts zijn de bevindingen van het onderzoek gebaseerd op het door het LBIO overgelegde dossier.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht luidt:

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

2. Artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht luidt:

"Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt."

3. Artikel 1:408 van het Burgerlijk Wetboek luidt:

"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.

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.

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.

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.

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.

De invordering die op verzoek van de onderhoudsgerechtigde geschiedt, eindigt slechts, indien gedurende ten minste een half jaar regelmatig is betaald aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en er geen bedragen meer verschuldigd zijn als bedoeld in het vierde lid, tweede volzin. De termijn van een half jaar wordt telkens verdubbeld, indien een voorgaande termijn van invordering ook op verzoek van de onderhoudsgerechtigde was aangevangen.

Een invordering die geldt op het tijdstip van het meerderjarig worden van het kind, wordt ten behoeve van de meerderjarige voortgezet, tenzij deze op zijn verzoek wordt beëindigd.

De tenuitvoerlegging van een executoriale titel betreffende de betaling van de kosten van verzorging en opvoeding of levensonderhoud en studie geschiedt met inachtneming van de wijziging, bedoeld in het derde lid.

Invorderingen die tien jaren nadat de minderjarige de leeftijd van een en twintig jaren heeft bereikt, nog niet door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen zijn verwezenlijkt, mogen worden beëindigd. De onderhoudsgerechtigde wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

10. Een betaling door de onderhoudsplichtige strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, bedoeld in het derde lid, vervolgens in mindering van eventueel verschenen rente en ten slotte in mindering van de verschuldigde onderhoudsgelden en de eventueel lopende rente.

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen draagt zorg, dat de gelden die ten behoeve van het onderhoud van minderjarigen worden uitgekeerd, aan de daarop rechthebbenden worden uitbetaald.

Artikel 243, tweede tot en met vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Met uitzondering van de leden 1, 7 en 11, is dit artikel van overeenkomstige toepassing op de ten behoeve van een echtgenoot of geregistreerd partner bij rechterlijke uitspraak

vastgestelde uitkering tot levensonderhoud, daaronder begrepen de beschikking inzake een voorlopige voorziening betreffende een uitkering tot levensonderhoud, met dien verstande dat invorderingen die tien jaar na de indiening van het verzoek om invordering nog niet zijn verwezenlijkt door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, mogen worden beëindigd."