



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) heeft geweigerd om in december 2008 de inning van de kinderalimentatie te beëindigen, terwijl hij op dat moment alle achterstanden en opslagkosten heeft voldaan en de alimentatie inmiddels zes maanden regelmatig heeft betaald en hij naar zijn mening heeft voldaan aan de voorwaarden voor beëindiging die het LBIO in zijn informatieblad stelt.

Beoordeling

Algemeen

Wanneer een gezin uiteen valt is dat vaak een emotioneel aangrijpende gebeurtenis. Daarnaast valt er ook financieel nogal wat te regelen, onder meer voor wat betreft de kosten die het grootbrengen van kinderen met zich meebrengen. Als partijen daar zelf niet uitkomen, komt de rechter er aan te pas. Maar ook nadat de rechter de verplichting heeft opgelegd om bij te dragen aan die kosten gaat er, om wat voor reden dan ook, nogal eens wat mis. Omdat het niet voldoen aan die verplichtingen ingrijpende en schrijnende gevolgen kan hebben, is het LBIO in het leven geroepen. Bij nalatigheid in betalingen kan het LBIO de inning van de bijdrage overnemen en zo nodig zelfs overgaan tot invordering via loonbeslag. Het LBIO werkt daarbij volgens een aantal door de wetgever vastgestelde regels. Een van die regels is - kort gezegd - dat op het moment dat het achterstallige bedrag is voldaan en het loonbeslag is opgeheven, eerst nog zes maanden via het LBIO moet worden betaald met daarbij de zogenoemde opslagkosten. Als aan dat alles is voldaan en de zaken weer goed lopen, kan er weer rechtstreeks aan de ontvangstgerechtigde worden betaald.

Dit systeem is op zich eenvoudig genoeg, maar onder omstandigheden niet altijd voor iedereen te begrijpen of logisch. Als daarvan sprake, dan kan het goed misgaan. Want zolang één en ander niet volgens de regels is verlopen, of anderszins is opgelost, wordt de zaak niet door het LBIO afgesloten. Dit kan tot veel ergernis leiden.

Verzoekers probleem

Verzoeker zit er vooral mee dat het LBIO een starre houding inneemt waar het gaat om het beëindigen van de bemoeienis: hij betaalt allang weer aan zijn ex-partner, er zijn wat haar betreft geen achterstanden meer en ook zij stelt geen prijs meer op interventie van het LBIO. Ook heeft verzoeker de verschuldigde opslagkosten aan het LBIO voldaan. Desondanks houdt het LBIO vol dat hij een betalingsachterstand heeft, omdat hij niet na beëindiging van het loonbeslag eerst nog zes maanden via het LBIO heeft betaald. Verzoeker begrijpt het niet. Hij onderkent dat hij in gebreke is gebleven nadat de rechter in december 2007 heeft bepaald dat hij voortaan € 300 aan kinderalimentatie moest

betalen. Verzoeker was het daar niet mee eens, hij vond € 200 genoeg, en ging dan ook in hoger beroep tegen de uitspraak. In afwachting daarvan betaalde hij niet. In juni 2008 kreeg hij van de rechter gelijk, maar inmiddels had zijn ex-partner in januari 2008 het LBIO al ingeschakeld. Omdat verzoeker vanwege het lopende beroep de waarschuwingsbrieven van het LBIO had genegeerd, ging het LBIO over tot het leggen van loonbeslag. Toen bleek dat vanwege de nieuwe uitspraak inmiddels al teveel was betaald, nam hij in juli 2008 een paar keer telefonisch contact op met het LBIO hoe de zaak nu verder het beste kon worden afgehandeld, zodat hij dit hoofdstuk kon afsluiten. Op grond van die informatie en van hetgeen hij uit het informatieblad dat het LBIO hem indertijd had gestuurd kon opmaken, concludeerde hij dat hij, mits hij in totaal zes maanden aan opslagkosten aan het LBIO zou betalen, voortaan de onderhoudsbijdrage rechtstreeks aan zijn ex-partner kon overmaken. Tot verzoekers verbazing bleek dat niet het geval te zijn: ook nadat hij aan het LBIO de opslagkosten over zowel de achterstanden als de zes daaropvolgende maanden had overgemaakt en hij zijn ex-partner weer op tijd de onderhoudsbijdrage betaalde, hield de bemoeienis niet op: in november en december 2008 kreeg hij weer brieven van het LBIO over achterstanden in betalingen. Telefonisch contact met het LBIO leverde niets op. Daarom diende hij in december 2008 een klacht in. In de reactie van het LBIO op de klacht leest verzoeker dat de zaak niet wordt afgesloten omdat hij niet zes maanden lang aan het LBIO heeft betaald.

Verzoeker kan er niet bij: niemand is benadeeld. Hij vindt het ergerlijk dat het LBIO zich verschuilt achter een wetsartikel.

Wat vindt het LBIO

Het LBIO meent dat verzoeker via het informatieblad en de diverse brieven die hem begin 2008 zijn gestuurd, er duidelijk genoeg over is geïnformeerd dat het LBIO de inning pas beëindigt nadat hij zes maanden aan het LBIO heeft betaald. Bij gebreke daarvan wordt die termijn verlengd tot twaalf maanden en daarna volgt steeds verdubbeling van de termijn. In één bepaald geval wijkt het LBIO, ondanks het ontbreken van een wettelijk basis daarvoor, wel eens van de wet af en gaat het eerder over tot sluiting van een dossier, namelijk op grond van een verzoek daartoe van de ontvangstgerechtigde, in dit geval dus verzoekers ex-partner. Die mogelijkheid heeft een medewerkster van het LBIO ook aan verzoekers werkgever uitgelegd tijdens het telefoongesprek van 24 juli 2008. Bij die gelegenheid komt het aantal nog (aan het LBIO) te betalen maanden ter sprake. Als verzoeker laat weten dat hij zijn ex-partner zal vragen om een bevestiging te sturen dat de zaak kan worden afgesloten, legt het LBIO hem uit dat dan nog wel vier maanden opslagkosten in rekening worden gebracht. Er is echter nooit een verzoek van de ex-partner tot afsluiting gekomen. Indien dat er wel was geweest zou het LBIO in belang van de partijen zijn afgeweken van het wettelijke vereiste van zes maanden betalen via het LBIO en mogelijke verlenging van die termijn.

Het LBIO heeft in mei 2010 desgevraagd telefonisch laten weten dat de zaak in principe is afgesloten nadat de rechter verzoeker in een nieuwe uitspraak van zijn verplichtingen heeft ontslagen. Maar helemaal afgesloten is de zaak nog niet, onder meer omdat verzoeker nog een bedrag aan opslagkosten aan het LBIO verschuldigd is. Het LBIO heeft dit in december 2009 ook aan verzoekers ex-partner geschreven.

Oordeel Nationale ombudsman

Rechtmatig, maar daarmee ook behoorlijk?

Laten we verzoekers probleem met het LBIO eerst eens strikt vanuit het oogpunt van rechtmatigheid bekijken. De wet schrijft voor dat een in gebreke gebleven betalingsplichtige nadat de achterstallige bijdrage is voldaan eerst nog zes maanden lang inclusief opslagkosten via het LBIO moet betalen. Die regel is er niet voor niets: de betaling moet echt weer op rolletjes lopen voordat het LBIO de bemoeienis beëindigt. Verzoeker heeft na opheffing van het loonbeslag die zes maanden niet vol gemaakt. Verder heeft zijn ex-partner het LBIO geen verzoek gestuurd om het dossier te sluiten. Dat verzoeker in feite alles wat hij zijn ex-partner en het LBIO schuldig was, al had betaald en ook aan het LBIO de in totaal zes maanden opslagkosten had overgemaakt en overigens ook de bijdrage direct aan zijn ex-partner betaalde, maakt geen verschil: gezien vanuit het oogpunt van rechtmatigheid heeft het LBIO het volste recht om de bemoeienis niet te beëindigen, maar verzoeker opnieuw aan te schrijven.

Informatieverstrekking voldoende

Hiermee is echter niet alles gezegd, want tevens is belangrijk of de manier waarop het LBIO deze zaak heeft aangepakt de toets van behoorlijkheid kan doorstaan. In de eerste plaats speelt de vraag of verzoeker nadat hij in gebreke is gebleven met de betalingen van meet af aan goed is geïnformeerd. Een actieve en adequate informatieverstrekking is immers een eerste vereiste. Dit houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Nu is verzoeker vanaf februari 2008 schriftelijk op de hoogte gesteld van het verzoek van zijn ex-partner om overname van de inning, de rol van het LBIO en de eventuele consequenties van een in gebreke blijven. Verzoeker beroept zich op het informatieblad van het LBIO. Hij bedoelt kennelijk de volgende passage:

"Het LBIO beëindigt de inning op het moment dat de achterstallige bijdrage is voldaan en u gedurende ten minste zes opeenvolgende maanden de alimentatiebijdrage, vermeerderd met de opslag en eventuele executie- en incassokosten, hebt betaald."

Deze boodschap is naar het oordeel van de Nationale ombudsman helder genoeg. Om echter alle mogelijke misverstanden uit te sluiten, zou het LBIO wellicht het slot van deze zin als volgt kunnen aanvullen "...incassokosten, *aan het LBIO* hebt betaald."

Verzoeker is er echter niet alleen via het door hem mogelijk verkeerd geïnterpreteerde informatieblad, maar ook via de tekst in de diverse brieven op gewezen dat het LBIO de inning pas beëindigt nadat hij zes maanden na achterstand- en kostenvoldoening rechtstreeks aan het LBIO heeft betaald. Daarom kan verzoeker zich niet alléén op het informatieblad beroepen. Dat verzoeker de brieven van het LBIO aanvankelijk heeft genegeerd komt voor zijn rekening. Ook telefonisch is verzoeker in juli, augustus, november en december 2008 op het "zes maanden vereiste" geweest. Verzoekers bewering dat het LBIO hem had verteld dat hij, mits hij in totaal zes maanden aan opslagkosten aan het LBIO zou betalen, voortaan de onderhoudsbijdrage rechtstreeks aan zijn ex-partner kon overmaken, wordt niet bevestigd door de telefoonnotities van het LBIO. Verzoeker heeft de inhoud daarvan ook niet weersproken.

Het LBIO treft wat betreft de informatieverstrekking in zoverre geen blaam.

Meer op de persoon afstemmen

Wel blijft de vraag of het LBIO wellicht anders met de situatie had kunnen omgaan, op een manier die beter in overeenstemming is met de vereiste professionaliteit. Dit vereiste houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen en waar mogelijk maatwerk leveren.

Het was duidelijk dat verzoeker maar niet kon inzien dat hij ondanks dat hij aan alle verplichtingen had voldaan toch nog een poosje met het LBIO te maken zou hebben. In de telefoonnotitie van december 2008 heeft het LBIO zelfs genoteerd dat verzoeker boos was, dat hij het allemaal onzin vond en een klacht zou indienen.

Het kort daarna sturen van opnieuw een brief over de achterstand en de vetgedrukte zes-maanden-boodschap was gelet op het systeem mogelijk noodzakelijk, maar wekte bij verzoeker alleen maar meer irritatie op. De oorspronkelijke achterstanden en opslagkosten waren betaald en het LBIO was in zoverre in zijn missie is geslaagd. Als iemand echter steeds weer op hetzelfde punt terugkomt, dan moet dit voor een bestuursorgaan een signaal zijn om nogmaals, op welke manier dan ook, uitleg te geven over dat punt. Dat is zeker het geval wanneer een inmiddels zeer ontevreden burger stelt dat hij alles weer netjes rechtstreeks betaalt en ook zijn ex-partner geen prijs meer stelt op bemoeienis. In zo'n geval loont het wellicht de moeite om iemand op een andere manier dan voorheen te benaderen. Maar in plaats van telefonisch contact op te nemen om de zaak nog eens te bespreken en een eventuele definitieve oplossing te zoeken, heeft het LBIO verzoeker opnieuw formeel aangeschreven.

Een andere belangrijke reden om die weg niet opnieuw te kiezen was dat verzoekers (telefonische) mededelingen over een eventueel verzoek van zijn ex-partner om beëindiging van de bemoeienissen er op leken te wijzen dat de situatie tussen ontvangstgerechtigde en de onderhoudsplichtige verbeterd was. Dat is in alimentatiezaken

niet onbelangrijk. Het zonder meer voortzetten van de inning door het LBIO zal zo'n ontwikkeling niet ten goede komen. Het LBIO heeft zich echter formeel en louter volgens de wettelijke regels opgesteld en als reactie daarop heeft verzoeker alleen maar meer de hakken in het zand gezet.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk vanwege schending van de vereiste professionaliteit.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen uit Rotterdam, is gegrond vanwege schending van het vereiste van professionaliteit.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directeur van het LBIO in overweging om:

De tekst van de informatiefolder over de beëindiging van de inning zodanig aan te passen dat wat dat betreft geen enkel misverstand meer mogelijk is;

In het voorkomende geval een meer op de persoon en de situatie gerichte aanpak te volgen om bepaalde problemen op te lossen;

Verzoeker alsnog te benaderen om eventuele problemen die nog aan het afsluiten van het dossier in de weg staan, op te lossen.

Onderzoek

Op 21 april 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Hengelo, ingediend door de heer R. Jaarsma te Oldenzaal, met een klacht over een gedraging van het LBIO.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het LBIO verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens stelde de Nationale ombudsman het LBIO een aantal vragen. Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op het standpunt van de directeur van het LBIO te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen naar de betrokkenen gestuurd.

Noch het LBIO noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Brieven LBIO aan verzoeker van 1 en 22 februari 2008, 18 maart 2008, 22 april 2008, 12 november 2008, 4 december 2008, 21 maart 2009 en 24 april 2009;

Brieven verzoeker aan LBIO van 15 juli 2008 en 2 december 2008;

Notities van telefoongesprekken tussen verzoeker en LBIO op 8 en 24 juli 2008, 26 augustus 2008, 27 november 2008 en 2 december 2008;

Klacht verzoeker aan LBIO van 12 augustus 2008;

Reactie LBIO aan verzoeker van 18 december 2008;

Verzoekschrift van 20 april 2009;

Standpunt LBIO van 26 oktober 2009;

Informatiefolder LBIO.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Informatieblad LBIO

"(...)

Beëindiging van de invordering door het LBIO

Het LBIO beëindigt de inning op het moment dat de achterstallige bijdrage is voldaan en u gedurende ten minste zes opeenvolgende maanden de alimentatiebijdrage, vermeerderd met de opslag en eventuele executie- en incassokosten, hebt betaald.

Daarna moet u de betaling van de alimentatie weer onderling regelen.

(...)

Rechtstreekse betaling

Indien u na de overname van de inning door het LBIO de bijdrage nog rechtstreeks aan de verzorgende ouder blijft voldoen, dan brengt het LBIO over die bedragen toch opslagkosten bij u in rekening."

Achtergrond