



Rapport

Datum: 28 december 2010
Rapportnummer: 2010/367

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Rotterdam sinds de overname van de inning van de kinderalimentatie op 1 januari 2003 onvoldoende voortvarend heeft gehandeld om tot inning van de alimentatie bij haar ex-partner te komen. Verder klaagt verzoekster erover dat het LBIO:

1. nooit uit zichzelf contact met haar heeft opgenomen over de stand van zaken;
2. zich in het contact met haar niet behulpzaam heeft opgesteld en partij heeft gekozen voor haar ex-partner.

Beoordeling

Algemeen

Op 24 oktober 2002 stelde de rechter vast welk bedrag de heer B. maandelijks aan mevrouw W., zijn ex-echtgenote, diende af te dragen als kinderalimentatie voor hun gezamenlijke zoon. Op 4 mei 2003 verzocht de advocaat van mevrouw W. het LBIO om de inning van de kinderalimentatie over te nemen, omdat de heer B. zijn betalingsverplichting niet na zou komen. Op 18 juni 2003 nam het LBIO telefonisch contact op om met mevrouw W. en verzocht haar om aanvullende informatie toe te zenden. Daarop zond mevrouw W. het LBIO de gevraagde informatie toe. Op 4 juli 2003, precies twee maanden na het verzoek, schreef het LBIO de heer B. aan tot betaling. Op 15 augustus 2003 meldde het LBIO vervolgens aan de heer B. en mevrouw W. dat het de inning van de kinderalimentatie overnam. Op 22 augustus 2003 verzocht het LBIO de belastingdienst om inlichtingen te verstrekken over de (voorlopige of) opgelegde aanslagen inkomstenbelasting ten aanzien van de heer B. Op 26 augustus 2003 berichtte het LBIO mevrouw W. vervolgens dat het op diezelfde dag een loonbeslag had verzonden naar de werkgever van de heer B., een buitenlandse ambassade in Nederland. Op 2 oktober 2003 verzond het LBIO nogmaals een brief naar de ambassade omdat deze de eerste brief ongelezen had teruggezonden. Op 16 april 2004 kreeg het LBIO uiteindelijk bericht van de ambassade, waarin deze meldde dat het niet wenste mee te werken aan beslaglegging op het loon van de heer B. Daarnaast had de heer B. bij de ambassade aangegeven dat hij tot betaling zou overgaan. De heer B. maakte deze belofte echter niet waar.

Omdat het LBIO er niet in slaagde om tot inning van de verschuldigde kinderalimentatie te komen, schakelde het op 28 april 2004 een gerechtsdeurwaarder in. Op 11 mei 2004 meldde de gerechtsdeurwaarder het LBIO dat de heer B. op 27 april 2004 failliet was verklaard. De gerechtsdeurwaarder gaf de opdracht terug en vroeg het LBIO om zelf de vordering bij de curator in te dienen. Op 11 augustus 2004, drie maanden na het bericht van de gerechtsdeurwaarder, schreef het LBIO vervolgens een brief naar de curator met het verzoek om de achterstand in kinderalimentatie van de heer B. alsnog aan het LBIO te

doen toekomen. Op 16 augustus 2004 meldde de curator aan het LBIO dat de heer B. vanaf mei 2004 de betalingen had hervat. Op 8 september 2004 meldde het LBIO de curator daarop dat dit niet het geval was en dat het LBIO beslag zou laten leggen indien binnen een week nog geen reactie was ontvangen. Op 12 oktober 2004 kondigde het LBIO vervolgens aan bij de curator dat het tot beslaglegging overging. De curator antwoordde daarop op 15 oktober 2004 dat hij voortaan het maandelijkse alimentatiebedrag zou afhouden van de toelage die de heer B. ontving. Op 8 februari 2005 meldde het LBIO de curator dat de opslagkosten van de heer B. nog betaald dienden te worden. Op 15 mei 2006 meldde de curator dat de achterstanden voldaan zouden worden, maar dat het faillissement binnen enkele maanden zou worden opgeheven wegens de toestand van de boedel. Vanaf dan zou de curator geen betalingen aan het LBIO meer kunnen verrichten.

De curator stuurde het LBIO op 20 juni 2006 een brief waarin het aankondigde dat het faillissement was opgeheven. Vervolgens meldde de heer B. het LBIO op 31 juli 2006 telefonisch dat zijn faillissement binnenkort beëindigd zou worden. Het LBIO vroeg daarop op 18 september 2006 de curator per brief naar de stand van zaken. Nadat de curator op 22 september 2006 het LBIO weer van de opheffing van het faillissement op de hoogte had gesteld, schreef het LBIO de heer B. op 10 oktober 2006 aan met het verzoek om de kinderalimentatie te betalen. Op 24 oktober 2006 vroeg het LBIO de Kamer van Koophandel of de heer B. in het handelsregister stond ingeschreven. Op 18 december 2006 berichtte het LBIO mevrouw W. dat het geen relevante informatie had kunnen achterhalen waarmee kon worden overgegaan tot gerichte incassomaatregelen en dat de zaak weer in handen van een deurwaarder was gegeven.

Op 22 december 2006 vroeg de deurwaarder het LBIO telefonisch of het openbaar diende te betekenen. Hier kwam geen reactie op vanuit het LBIO. Op 14 februari 2007 vroeg de deurwaarder het LBIO daarop per brief nogmaals of het openbaar diende te betekenen. Op 19 februari 2007 en 5 maart 2007 bleek uit telefonische gesprekken tussen het LBIO en de deurwaarder dat de laatste nog niet was langs geweest op het door de curator aangegeven woonadres. Het LBIO vroeg de deurwaarder om dat alsnog te doen, en om de zaak openbaar te betekenen indien de heer B. niet op het adres werd aangetroffen. Op 15 maart 2007 verzocht mevrouw W. het LBIO in een brief om de gemeente Rotterdam te verzoeken om de heer B. ambtshalve in te schrijven. Het LBIO berichtte mevrouw W. daarop dat de heer B. inmiddels op 2 maart 2007 in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) was ingeschreven op een woonadres en dat de deurwaarder hier inmiddels over was geïnformeerd. Het LBIO had geen informatie over een actuele arbeidsbetrekking of uitkeringsgegevens gevonden. Het LBIO zou de deurwaarder instrueren om beslag op de inboedel van de heer B. te leggen. De heer B. nam vervolgens contact op met het LBIO en de deurwaarder en gaf aan dat hij een betalingsregeling wilde treffen. Op 31 oktober 2007 meldde de deurwaarder echter aan het LBIO dat de heer B. de getroffen regeling niet was nagekomen en dat hij in afwachting was van een verklaring naar aanleiding van een uitgevoerd bankbeslag. Pas toen mevrouw W. op 25 februari 2008 vroeg naar de stand

van zaken, vroeg het LBIO de deurwaarder weer hoe het met het bankbeslag stond.

Op 19 maart 2008 meldde de deurwaarder het LBIO dat het reeds eerder uitgevoerde bankbeslag geen doel had getroffen. De deurwaarder zou op korte termijn beslag gaan leggen onder de werkgever van de heer B. Op 16 juni 2008 zond het LBIO vervolgens een GBA-uitreksel en verzocht de deurwaarder de zaak te sluiten indien hij geen acties meer kon ondernemen. Op 19 juni 2008 meldde de deurwaarder het LBIO echter dat hij de zaak niet zou sluiten omdat hij nog verhaalsmogelijkheden zag. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken ging volgens de deurwaarder contact opnemen met de ambassade waar de heer B. werkte, om een regeling te treffen of om te dreigen met loonbeslag. Op 21 juli 2008 meldde het LBIO dit aan mevrouw W. Op diezelfde dag vroeg het LBIO de deurwaarder naar de stand van zaken. Op 24 juli 2008 belde mevrouw W. het LBIO op, om haar onvrede kenbaar te maken en om te verzoeken om gijzeling van de heer B. Het LBIO gaf dit verzoek op 30 juli 2008 door aan de deurwaarder.

Op 22 september 2008 gaf de deurwaarder aan dat de heer B. hen had benaderd over een betalingsregeling. Op 16 oktober 2008 zond het LBIO mevrouw daarop W. een brief waarin het haar op de hoogte bracht van de betalingsregeling en liet weten dat een gijzeling slechts als ultiem middel gebruikt kon worden en bovendien niet altijd effectief was. Op diezelfde dag meldde het LBIO de heer B. dat voldoende was gebleken dat de heer B. onwillig was om de verplichtingen jegens mevrouw B. na te komen. Het LBIO dreigde de heer B. met het starten van een gijzelingsprocedure indien hij niet binnen 14 dagen de achterstand voldeed. Op 2 februari 2009 liet het LBIO mevrouw W. weten dat de deurwaarder nog mogelijkheden zag en dat een gijzeling een kostbare maatregel was, die niet bij voorbaat door de rechter goedgekeurd zou worden. Op 7 december 2009 berichtte het LBIO mevrouw W. dat het door de deurwaarder gelegde bankbeslag geen doel had getroffen. Het LBIO had uiteindelijk afgezien van een gijzelingsprocedure.

Omdat mevrouw W. al langere tijd ontevreden was over de wijze waarop het LBIO te werk ging in deze zaak, diende zij op 9 november 2009 een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stelde daarop onderzoek in naar de klacht.

Bevindingen ten aanzien van het onvoldoende voortvarend handelen

Visie verzoekster

1. Mevrouw W. meldde dat ze al zeven jaar met het LBIO worstelde inzake de inning van de door haar ex-partner verschuldigde kinderalimentatie. Zij diende een klacht in omdat zij van mening was dat het LBIO haar zaak niet accuraat behartigde. Mevrouw W. vond dat ze geen keuze had in de overname van de inning van de kinderalimentatie door het LBIO. Wanneer het LBIO er in slaagde om een geldbedrag te vorderen bij de heer B., dan gingen daar veel kosten vanaf die het LBIO zelf claimde. De alimentatie die voor haar zoon bestemd was, kwam niet bij hem terecht. Mevrouw W. was niet tevreden met de

toezegging dat de feitelijke schuld aan alimentatie wel bleef staan. Zij was van mening dat het LBIO niet het recht had om opslagkosten in rekening te brengen, omdat het hier niets voor had gedaan.

2. Mevrouw W. gaf aan dat inmiddels ongeveer € 6.000 aan alimentatie aan haar was uitbetaald, terwijl nog een schuld van ongeveer € 10.000 van de heer B. open stond.

Ze vroeg zich af waarom het LBIO wel kennis had van het woonadres van de heer B. in Rotterdam, maar er niet voor zorgde dat hij ambtshalve werd ingeschreven. Wanneer de heer B. ingeschreven zou zijn in de GBA, zou het voor de deurwaarder mogelijk zijn om de op zijn woonadres aangetroffen goederen in beslag te nemen. Het LBIO had de deurwaarder kunnen aansporen om de gemeente te bewegen tot ambtshalve inschrijving. Mevrouw W. wees erop dat zij recht had op de door de heer B. verschuldigde alimentatie, dat zij dit geld hard nodig had en dat zij niet begreep waarom het LBIO zich niet meer inspande om de alimentatie ook daadwerkelijk te innen. Ook was zij ontstemd dat het LBIO meende dat zij niet bekend zou zijn met de situatie rond de verhaalsmogelijkheden als de werkgever een buitenlandse ambassade betreft. Verder gaf mevrouw W. aan dat zij nog nooit alimentatiebedragen via de curator had ontvangen. Zij vroeg zich af wat de oorzaak daarvan was. Mevrouw W. had het LBIO verzocht om een verzoek tot gijzeling in te dienen bij de rechter. Het LBIO heeft hier uiteindelijk niets mee gedaan, zonder haar uitleg te geven waarom de procedure uiteindelijk niet is opgestart.

Visie LBIO

3. Het dossier overziend achtte het LBIO de klacht van mevrouw W. omtrent de voortgang ongegrond. Het LBIO gaf aan dat het de alimentatie kan innen met de middelen die daartoe ter beschikking staan en daarbij afhankelijk is van de verhaalsmogelijkheden die de betalingsplichtige persoon biedt. Vanaf het begin af aan was de incasso in de betreffende zaak moeizaam verlopen. Het LBIO heeft zelfs tijdens het faillissement van de heer B. getracht de lopende bijdrage te incasseren via de curator en ook probeerde het via het Ministerie van Buitenlandse Zaken te bemiddelen bij de ambassade waar de heer B. werkzaam was. Dat de heer B. gedurende een aantal periodes niet stond ingeschreven bij het bevolkingsregister kan het LBIO niet worden aangerekend. Het LBIO stipte aan dat mevrouw W. sinds 2003 geen verhaalsmogelijkheden had aangedragen en dat zij niet bekend was met de situatie rond de verhaalsmogelijkheden als de werkgever een buitenlandse ambassade betreft. Daar het LBIO alle verhaalsmogelijkheden had uitgeput, vroeg de directeur zich af op welke wijze de vordering volgens mevrouw W. dan zou dienen te worden geïncasseerd. Een buitenlandse ambassade in Nederland betreft grondgebied van dat land en hierop is het recht van dat land van toepassing. Hoewel de deurwaarder getracht heeft te bemiddelen, kon het LBIO geen loonbeslag afdwingen omdat de ambassade niet gebonden was aan het Nederlands recht. Daarop stelde het LBIO de zaak ter incasso in handen van de gerechtsdeurwaarder. Vervolgens werd vernomen dat de heer B. failliet was verklaard. Gedurende de looptijd van een faillissement

kunnen in principe geen executiemaatregelen worden getroffen. Er waren in deze zaak verder geen andere verhaalsmogelijkheden bekend.

4. Het LBIO was bij de incasso van de alimentatie afhankelijk van de informatie zoals deze is opgenomen in het bevolkingsregister. Op het moment dat een betalingsplichtige is uitgeschreven wegens vertrek met onbekende bestemming, verblijft hij in Nederland zonder bekende vaste woon- of verblijfplaats. De gemeente die hem uitschrijft, in dit geval Rotterdam, weet in dat geval ook niet waar de betalingplichtige verblijft. Het LBIO stelde dat het college van B&W van een gemeente iemand ambtshalve kan inschrijven in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) als die zich ten onrechte niet in de GBA op het woonadres heeft ingeschreven. Ambtshalve inschrijving is echter alleen mogelijk als deze is gebaseerd op zorgvuldig onderzoek door de gemeente. Het LBIO kan niet om een ambtshalve inschrijving verzoeken omdat het geen mogelijkheden heeft om te constateren dat een betalingsplichtige op een bepaald adres wel woonachtig is, maar zich niet op dat adres heeft ingeschreven. Een deurwaarder kan deze constatering wel doen maar moet dan wel over informatie beschikken waaruit blijkt dat een betalingsplichtige op een bepaald adres woonachtig is. Dan nog is het aan de gemeente om te beslissen of de procedure voor ambtshalve inschrijving kan worden gevolgd. Daarnaast vroeg het LBIO zich af wat voor gevolgen ambtshalve inschrijving voor de incasso zou hebben gehad in verband met het gebrek aan verhaalsmogelijkheden. Om deze redenen heeft het LBIO geen verzoek om een ambtshalve inschrijving gedaan, totdat de heer B. zich in september 2009 weer inschreef bij het bevolkingsregister.

Beoordeling ten aanzien van het onvoldoende voortvarend handelen

5. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Van het LBIO mag worden verwacht dat het bij de inning van de verschuldigde kinderalimentatie met de vereiste voortvarendheid te werk gaat. Dit is van groot belang, gezien de financiële belangen die bij de inning van alimentatie een rol spelen. Om tot inning te komen, staan het LBIO een aantal middelen ter beschikking. Wanneer blijkt dat deze middelen niet of geheel niet tot resultaat leiden, is het de taak van het LBIO om tijdig een deurwaarder in te schakelen, zodat met diens hulp- zo mogelijk- tot invordering kan worden gekomen. Wanneer het LBIO een zaak eenmaal in handen van een deurwaarder heeft gelegd, dient het regelmatig bij die deurwaarder te informeren naar de stand van zaken, en zo nodig actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen om over te gaan tot executiemaatregelen.

6. De zaak van de mevrouw W. en de heer B. kenmerkte zich door een onwil tot betalen van de kant van de heer B. De heer B. betaalde alleen wanneer hij onder grote druk werd gezet. Hij was regelmatig uitgeschreven uit het GBA, wat de inning van de alimentatie bemoeilijkte. Daarnaast was de heer B. niet op zijn woord te vertrouwen en deed meermalen toezeggingen die hij vervolgens niet nakwam. Vanwege het gebrek aan medewerking van de kant van de heer B. was het voor het LBIO en de deurwaarder niet

gemakkelijk om de alimentatie te innen. Een verdere complicerende factor was het feit dat de heer B. bij de ambassade van een buitenlandse mogendheid in Nederland werkte. Zoals het LBIO terecht aanvoert, viel deze ambassade namelijk niet onder de Nederlandse rechtsmacht en was daarom niet gehouden aan samenwerking met het LBIO, bijvoorbeeld door het inhouden van de verschuldigde alimentatie op het loon van de heer B.

7. De Nationale ombudsman ziet dat het LBIO zich op verschillende manieren heeft ingespannen om tot inning van de alimentatie te komen. Wat de Nationale ombudsman daarbij echter opviel, was dat het LBIO daarbij weinig voortvarend te werk ging. In augustus 2003 schreef het LBIO de ambassade aan om loonbeslag te leggen. Uiteindelijk ontving het LBIO ruim zes maanden later een afwijzende reactie hierop van de ambassade. Het LBIO heeft in die periode de ambassade slechts één keer gerappelleerd en heeft in de tussentijd niet aanwijsbaar andere activiteiten ontplooid om tot inning van de alimentatie te komen. In 2004 nam het LBIO pas drie maanden nadat het vernam over het faillissement van de heer B. contact op met de curator. Vervolgens nam het LBIO pas vier maanden nadat de curator de opheffing van het faillissement had gemeld contact op met de heer B. om hem aan te spreken op zijn betalingsverplichting. Ongeacht of het LBIO correspondentie hierover niet in goede orde had ontvangen, blijkt uit het dossier dat de aanstaande opheffing van het faillissement op meerdere wijzen door de curator en de heer B. aan het LBIO is gemeld. Bovendien waren de betalingen vanuit het faillissement in mei 2006 reeds gestopt. Het LBIO had zowel naar de ambassade als naar de curator toe effectiever kunnen handelen door in een eerder stadium telefonisch contact op te nemen en navraag te doen naar de stand van zaken.

8. Het LBIO en de deurwaarder zetten in de onderzochte periode verschillende instrumenten in om tot inning van de kinderalimentatie te komen. Daarbij valt op dat deze maatregelen één voor één gehanteerd werden en dat regelmatig maanden verstreken voordat de effectiviteit van een maatregel bleek en het LBIO en de deurwaarder overgingen tot een nieuwe maatregel. Dit tijdrovende proces had mogelijk verkort kunnen worden wanneer het LBIO en de deurwaarder verschillende instrumenten tegelijkertijd hadden ingezet. Zo was het niet noodzakelijk dat de openbare betekening, de uitvoering van bankbeslag en van loonbeslag, onderhandeling met de ambassade, inschakelen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de gijzelingprocedure allen afzonderlijk na elkaar opgestart werden. De deurwaarder legde loonbeslag bij de ambassade waar de heer B. werkzaam was, een tijdrovende maatregel die reeds eerder in het proces was toegepast en niet effectief was gebleken. In die periode ontstond onduidelijkheid over de werkgever van de heer B., terwijl het bij het LBIO bekend was dat de heer B. bij de ambassade werkte. Op 12 december 2006 meldde het LBIO nog aan mevrouw W. dat de heer B. bij de ambassade werkte. In een brief van 18 december 2006 meldde het LBIO echter aan de deurwaarder dat de heer B. *voorheen* werkzaam was bij de ambassade. Daarop meldde het LBIO mevrouw W. op 27 maart 2007 schriftelijk dat niet bekend was waar de heer B. werkte. Uiteindelijk bevestigde de deurwaarder op 23 mei 2007 aan het LBIO dat de heer

B. nog altijd werkzaam was bij de ambassade. Het valt op dat bij het LBIO gedurende een langere periode onduidelijkheid bestond over het feit dat de heer B. nog altijd bij de ambassade werkzaam was en dat het daarover ook tegenstrijdige informatie gaf aan de deurwaarder en mevrouw W. Opvallend is verder dat het LBIO in oktober 2008 de heer B. dreigde met een gijzelingprocedure, vervolgens vier maanden later mevrouw W. meldde dat een gijzeling in de praktijk niet gemakkelijk uitvoerbaar was en uiteindelijk geen verdere maatregelen nam op dit gebied. Het LBIO stelde mevrouw W. daar niet van op de hoogte. Mevrouw W. weet nu nog altijd niet waarom het LBIO de gijzelingsprocedure destijds niet heeft doorgezet.

9. Wat betreft het ambtshalve inschrijven van de heer B., gaf het LBIO desgevraagd duidelijk aan dat de gemeente en niet het LBIO de mogelijkheid heeft om dit, na gedegen onderzoek, te verrichten. Het LBIO meldde bovendien dat alleen de deurwaarder een verzoek tot ambtshalve inschrijving kon doen bij de gemeente wanneer hij inzicht had verkregen in het woonadres van de heer B. Uit het onderzoek blijkt echter niet dat het LBIO de deurwaarder heeft aangespoord om de mogelijkheden om bij de gemeente een ambtshalve inschrijving van de heer B. aan te vragen. De ambtshalve inschrijving van de heer B. in zijn vermoedelijke woning te Rotterdam had de deurwaarder meer armslag kunnen geven om beslag te leggen op goederen die in de woning van de heer B. werden aangetroffen. Om die reden vraagt de Nationale ombudsman zich af waarom het LBIO de mogelijkheid van ambtshalve inschrijving niet heeft besproken met de deurwaarder. Er bestonden in die tijd serieuze aanwijzingen dat de heer B. op hetzelfde adres woonde als voorheen. Zo had mevrouw W. aangegeven dat haar zoon op dat adres tijd met de heer B. doorbracht in het kader van de omgangsregeling.

10. De Nationale ombudsman oordeelt dat het LBIO heeft verzuimd om in deze zaak voortvarend actie te ondernemen om tot inning van de verschuldigde kinderalimentatie te komen. Het LBIO heeft een aantal maal verzuimd om tijdig handelingen te verrichten en het initiatief in de zaak te behouden. Meermalen ondernam het LBIO maanden lang niets of zette maatregelen niet door, terwijl snel handelen door het LBIO mogelijk tot resultaat had kunnen leiden. Het LBIO heeft in dit geval verzuimd om kritisch toe te zien op de stappen die de deurwaarder nam om tot inning te komen en zo nodig telefonisch contact op te nemen om aan te dringen op het gelijktijdig inzetten van maatregelen. De uitwisseling van informatie tussen het LBIO en de deurwaarder verliep traag van de kant van het LBIO en er is geen aanwijzing dat het LBIO met de deurwaarder een gestructureerde en actieve strategie om tot inning te komen had ontwikkeld. Dit leidde tot een niet effectieve aanpak die de heer B. mogelijk de gelegenheid bood om zijn alimentatieplicht te ontlopen.

11. Aangezien ook de door de deurwaarder ondernomen pogingen om de achterstallige kinderalimentatie te innen niets opleverden, had van het LBIO in redelijkheid mogen worden verwacht dat het de mogelijkheid van gijzeling van de ex-echtgenoot serieus had onderzocht. Het valt niet uit te sluiten dat een gijzelingprocedure, hoe kostbaar ook, doel zou treffen, omdat was aangetoond dat de heer B. een arbeidsbetrekking had bij de

ambassade en dus inkomsten had. Het LBIO is echter geen gijzelingprocedure gestart; bovendien heeft het na de brief aan mevrouw W. haar er niet van op de hoogte gebracht dat het op dit gebied geen verdere acties zou ondernemen.

12. Voor mevrouw W. was de inzet van het LBIO van groot belang, omdat de heer B. vanaf 2003 tot heden slechts onder dwang betaalde. De Nationale ombudsman heeft enerzijds begrip voor de hoge werkdruk bij het LBIO en de moeilijke omstandigheden waarin het LBIO in deze zaak tot inning van de kinderalimentatie diende te komen. Het LBIO heeft in deze zaak wel degelijk verschillende maatregelen genomen met als doelstelling het innen van de kinderalimentatie. Verder is het in deze zaak de vraag of het LBIO meer kinderalimentatie had kunnen innen indien het slagvaardiger had gehandeld. Het staat voor de Nationale ombudsman echter vast dat het LBIO de tot haar beschikking staande maatregelen veel sneller had kunnen benutten en, zoals in het geval van de gijzelingsprocedure en de ambtshalve inschrijving, vanuit kansen had kunnen denken in plaats van vanuit belemmeringen. Ook had het LBIO maatregelen kunnen nemen om met mevrouw W. op constructieve wijze in overleg te treden om te bezien op welke wijze het LBIO haar onvrede kon worden wegnemen. Door onvoldoende voortvarend te handelen in de zaak en door te verzuimen een aantal maatregelen te nemen die mogelijk konden leiden tot het effectief innen van de kinderalimentatie, heeft het LBIO in strijd gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid.

De gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van het niet uit zichzelf contact opnemen met verzoekster

Algemeen

1. Mevrouw W. belde het LBIO op 3 december 2003, omdat zij sinds 26 augustus 2003 niets had gehoord van het LBIO. Tijdens dat telefoongesprek deed de medewerker van het LBIO de toezegging dat het LBIO haar spoedig zou informeren over de verdere stappen. Op 19 januari 2004 nam mevrouw W. echter weer contact op, omdat het LBIO nog niets van zich had laten horen. Uiteindelijk belde mevrouw W. op 26 april 2004 andermaal. Zij kreeg aanvankelijk te horen dat het LBIO haar schriftelijk op de hoogte zou houden van de stand van zaken, maar daar nam zij geen genoegen mee. Daarop informeerde de medewerker van het LBIO haar telefonisch over de stand van zaken. Op 12 mei 2004 vernam het LBIO van de gerechtsdeurwaarder dat de heer B. failliet was verklaard en onder curatele stond. Op 20 december 2004 belde mevrouw W. omdat zij sinds 26 april 2004 niet meer van het LBIO had gehoord. In dat gesprek bracht het LBIO het faillissement van de heer B. ter sprake naar mevrouw W. toe.

2. Het dossier bevat geen aanwijzingen dat tussen 21 februari 2005 en 7 september 2006 communicatie tussen het LBIO en mevrouw W. plaatsvond. Op 31 juli 2006 belde de heer B. zelf naar het LBIO en meldde dat zijn faillissement binnenkort beëindigd zou worden.

Op 7 september 2006 belde mevrouw W. het LBIO uiteindelijk met verzoek om informatie over de stand van zaken. Op 11 september 2006 belde zij weer naar het LBIO omdat zij van de curator had vernomen over de beëindiging van het faillissement. Het LBIO had haar daar niet over geïnformeerd. De medewerker van het LBIO meldde mevrouw W. in een telefoongesprek op 11 september 2006 dat het LBIO geen bericht van de curator had ontvangen over het faillissement. Reeds op 15 mei 2006 had de curator in een brief aan het LBIO het naderende einde van het faillissement echter al aangekondigd. Vervolgens had de curator het LBIO op 20 juni 2006 bericht dat het faillissement per direct was opgeheven. Op 19 maart 2007 vernam het LBIO dat het bankbeslag van de deurwaarder geen doel had getroffen en op 25 maart 2007 communiceerde het LBIO dit naar mevrouw W. Tussen 27 maart 2007 en 12 november 2007 nam het LBIO vervolgens op geen enkele wijze contact op met mevrouw W. De deurwaarder meldde het LBIO op 22 september 2008 dat de heer B. een schikking wilde treffen. Het LBIO communiceerde dit echter niet naar mevrouw W. Mevrouw W., die op dat moment veronderstelde dat het LBIO een gijzelingsprocedure aan het voorbereiden was, stuurde op 10 oktober 2008 een brief omdat zij niets hoorde van het LBIO. Het LBIO gaf als reactie dat voordat de gijzelingsprocedure mogelijk kon worden gestart, het van belang was om eerst de betalingsregeling af te wachten. Op 2 februari 2009 belde mevrouw W. weer omdat zij sinds 16 oktober 2008 niets meer van het LBIO had vernomen.

Visie verzoekster

3. Volgens mevrouw W. reageerde het LBIO nooit uit zichzelf en ondernam het pas actie wanneer zij telefonisch contact opnam of een brief schreef. Het LBIO was niet actief bezig met haar zaak. Pas wanneer mevrouw W. contact opnam met het LBIO, werd haar dossier weer even gelicht. Mevrouw W. had graag gewild dat het LBIO haar zelf op regelmatige basis had ingelicht over de voortgang in de zaak. Nu voelde zij dat er niets gebeurde als zij niet zelf steeds contact opnam met het LBIO.

Visie LBIO

4. De directeur van het LBIO was van mening dat mevrouw W. wel degelijk voldoende is geïnformeerd omtrent de stand van zaken. Het beleid van het LBIO is er op gericht, dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover er wel gegevens worden verstrekt, gebeurt dat op ad hoc basis, in het belang van de zaak. Tevens licht het LBIO cliënten in wanneer zich belangrijke handelingen voordoen, zoals het inschakelen van een deurwaarder of het leggen of beëindigen van een eventueel loonbeslag.

5. Het LBIO merkte op dat de Nationale ombudsman reeds in het rapport 2004/486 over dit onderwerp heeft gemeld dat het van belang is dat met name de alimentatiegerechtigde op de hoogte is en blijft van de stand van zaken. De keuze van het LBIO om betrokkenen inlichtingen over de stand van zaken te verstrekken als daarom gevraagd wordt, maar dat

in beginsel niet eigener beweging te doen om de werkvoorraad beheersbaar te houden, zou volgens de Nationale ombudsman te billijken zijn gezien het vaak moeizame proces van alimentatie-inning en het grote aantal zaken die het LBIO moet verwerken. Voorwaarde daarvoor is echter wel dat de mogelijkheid bestaat dat betrokkenen op relatief eenvoudige wijze navraag kunnen doen bij het LBIO over de stand van zaken.

Beoordeling ten aanzien van het niet uit zichzelf contact opnemen met verzoekster

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 verwacht worden dat het de ontvangstgerechtigde tijdig informeert over belangrijke ontwikkelingen. Dit geldt onder meer de overname of beëindiging van de inning, het beëindigen van loonbeslag en faillissement, schuldsanering, vertrek naar het buitenland van de betalingsplichtige, als er loonbeslag is gelegd of als de gerechtsdeurwaarder is ingeschakeld. Daarnaast dienen betrokkenen zelf op relatief eenvoudige wijze navraag te kunnen doen bij het LBIO over de stand van zaken, en met dat doel dient het LBIO optimale bereikbaarheid en een voortvarende afhandeling van correspondentie na te streven en te handhaven. Wanneer de overheidsinstantie de uitvoering van een taak uitbesteedt aan derden, dient de overheidsinstantie erop toe te zien dat burgers tijdig en afdoende over de feitelijke uitvoering worden geïnformeerd. Van het LBIO mag op dit punt 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.

7. De Nationale ombudsman acht het, in de lijn met het eerdere rapport 2004/486, voldoende wanneer het LBIO betrokkenen uit eigen beweging tijdig inlicht op belangrijke momenten in het inningsproces. Daarnaast dient het LBIO ervoor te zorgen dat de ontvangstgerechtigde bij navraag spoedig informatie van het LBIO ontvangt over de stand van zaken in het proces van inning.

8. De Nationale ombudsman oordeelt dat het LBIO mevrouw W. meerdere keren niet tijdig en adequaat informeerde bij belangrijke ontwikkelingen. Als voorbeeld in deze zaak dienen de start en de beëindiging van het faillissement van de heer B. en de voortgang rond de gijzelingsprocedure. Het LBIO informeerde mevrouw W. zelden uit eigen beweging. Wanneer mevrouw W. zelf belde om informatie in te winnen, reageerde het LBIO hier niet altijd adequaat op. Zo beloofde de medewerker van het LBIO mevrouw W. op 3 december 2003 dat mevrouw W. nog nader geïnformeerd zou worden. Het LBIO kwam deze belofte echter niet na. Op 26 april 2004 vroeg mevrouw W. telefonisch om informatie omdat zij reeds langere tijd geen informatie had ontvangen. In eerste instantie gaf de medewerker van het LBIO aan dat mevrouw W. op een later tijdstip schriftelijk geïnformeerd zou worden. Na protest van mevrouw W., werd zij alsnog mondeling geïnformeerd. Ten slotte heeft het LBIO verzuimd om mevrouw W. met duidelijke redenen omkleed te informeren

dat het afzag van een gijzelingsprocedure. Dit alles duidt niet op een optimale bereikbaarheid en het voortvarend verstrekken van informatie van de kant van het LBIO. Wanneer het LBIO mevrouw W. vaker tijdig en adequaat had geïnformeerd, dan was dit de verstandhouding tussen het LBIO en mevrouw W. naar verwachting ten goede gekomen. Ook had dit bijgedragen aan een effectievere aanpak van de zaak door het LBIO.

Door het onvoldoende op de hoogte houden van mevrouw W. over de voortgang en belangrijke ontwikkelingen in de zaak, heeft het LBIO in strijd gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van het zich niet behulpzaam opstellen en partij kiezen voor de ex-partner van verzoekster

Visie verzoekster

1. Mevrouw W. was niet tevreden over de toon die het LBIO tegen haar aansloeg. Zij was van mening dat de medewerkers van het LBIO er een handje van hadden om haar onheus te bejegenen. Als voorbeeld van het gebrek aan medewerking die zij bij het LBIO ondervond, gaf mevrouw W. het plan om de heer B. te gijzelen. Volgens mevrouw W. stelde een medewerker van het LBIO aanvankelijk voor dat de heer B. in gijzeling genomen kon worden. Daarop had mevrouw W. bij het LBIO een verzoek ingediend om dit in gang te zetten. Het LBIO stuurde haar vervolgens een zeer juridische brief, waarin zij ten strengste werd afgeraden om een dergelijke procedure op te starten omdat rechters niet snel zouden meewerken aan een dergelijke gijzeling. De heer B. ging steeds vrijuit. De heer B. was woonachtig in Nederland, maar het LBIO kon of wilde mevrouw W. niet melden of hij ook in Nederland werkte. Al met al had mevrouw W. door de bejegening en het onvermogen van het LBIO de indruk dat het LBIO op de hand was van de heer B. en hem probeerde te beschermen tegen de inning van alimentatie. Zij vond dat de heer B. kon doen en laten wat hij wilde en dat het LBIO dit ook liet gebeuren.

Visie LBIO

2. De directeur verwees naar het dossier waaruit volgens hem bleek dat het LBIO alles heeft geprobeerd wat in het vermogen lag om de vordering te incasseren. Het feit dat het LBIO de vordering tot op heden niet volledig had geïncasseerd, hield niet in dat het LBIO partij koos voor de heer B. De directeur benadrukte dat het LBIO naast de middelen die het ter beschikking stonden afhankelijk was van de informatie die de ontvangstgerechtigden verstrekken met betrekking tot eventuele verhaalsmogelijkheden. Als de ontvangstgerechtigde hiermee niet bekend is en de overige middelen zijn uitgeput, kan het LBIO slechts het dossier aanhouden tot er zich (nieuwe) verhaalsmogelijkheden voordoen.

Beoordeling ten aanzien van het partij kiezen voor ex-partner van verzoekster

3. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich - ook bij de behandeling van klachten - actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Van het LBIO mag verwacht worden dat het met respect voor de belangen van beide partijen maatregelen inzet om tot inning van de verschuldigde kinderalimentatie ten behoeve van de ontvangstgerechtigde te komen.

4. Uit het dossier blijkt nergens dat het LBIO een werkrelatie of dialoog met de heer B. is aangegaan en hem op enigerlei wijze opzettelijk heeft bevoordeeld ten opzichte van mevrouw W. Het LBIO heeft slechts handelingen verricht die op de inning van de verschuldigde alimentatie bij de heer B. gericht waren. Het lukte het LBIO niet om direct contact met de heer B. te verkrijgen, omdat de heer B. zich aan elke vorm van contact onttrok. Dat het LBIO bij de inning in de ogen van mevrouw W. niet voortvarend handelde, betekent naar het oordeel van de Nationale ombudsman geenszins dat het de heer B. hiermee in bescherming wilde nemen of wilden bevoordelen. Verder heeft het LBIO in de briefwisseling met mevrouw W. een formeel, maar correct taalgebruik gehanteerd. De Nationale ombudsman oordeelt dat het LBIO zich naar mevrouw W. toe altijd correct heeft opgesteld en haar niet willens en wetens heeft benadeeld ten opzichte van de heer B.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen uit Rotterdam, is

gegrond:

- ten aanzien van het onvoldoende voortvarend zijn in de inning, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- ten aanzien van het nooit uit zichzelf contact met verzoekster opnemen, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

niet gegrond ten aanzien van een niet behulpzame opstelling.

Onderzoek

Op 9 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het 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.

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 aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. verzoekschrift met bijlagen van 9 november 2009;
2. standpunt van het LBIO met bijlagen van 4 mei 2010;
3. standpunt van verzoeker van 5 juni 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Artikel 1: 408 Burgerlijk Wetboek

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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

11. 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.

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

13. 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.