



# Rapport

**Datum: 14 juli 1998**

**Rapportnummer: 1998/277**

## Klacht

Op 11 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) zich tussen april 1994 en het moment dat zij zich bij brief van 8 juli 1997 tot de Nationale ombudsman wendde, onvoldoende heeft ingespannen om de aan haar verschuldigde alimentatie daadwerkelijk bij haar ex-echtgenoot te innen. Ook klaagt zij erover dat het LBIO in de informatieverstrekking aan haar tekort is geschoten door:

- niet of nauwelijks eigener beweging informatie aan haar te geven over de stand van zaken betreffende de inning van de alimentatie; - onvoldoende of tegenstrijdige informatie te verstrekken wanneer zij navraag deed bij het LBIO.

## Onderzoek

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. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld om te reageren op hetgeen de directeur van het LBIO naar voren bracht. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van het LBIO gaf aanleiding het verslag aan te vullen. **BEVINDINGEN** De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

. De feiten

1. In april 1994 verzocht verzoekster het LBIO te Gouda om de inning van de aan haar verschuldigde alimentatie ten behoeve van haar dochter ter hand te nemen.
2. Per september 1997 was de achterstand in de alimentatie opgelopen tot een bedrag van f 16.380,80.

B. Standpunt van verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.
2. In haar klachtbrief van 8 juli 1997 aan de Nationale ombudsman, gaf verzoekster voorts de volgende weergave van haar contacten met het LBIO:  
 "...1994 15/4 Verzoek tot inning van de alimentatie ingediend 16/5 Het verzoek is nog niet in behandeling genomen. 8/6 Mevr. K. (LBIO) deelt mee dat de zaak in behandeling is. 7/7 Registratienummer gekregen (...), en mijn ex-echtgenoot heeft tot 13/7 de gelegenheid te betalen, hierna wordt er gevorderd. 3/8 Geen nieuws 12/9 LBIO deelt mee dat zij geen recent adres heeft van mijn ex. Ik heb adres doorgegeven (voor de 2e keer!) Vervolgens ben ik naar een Sociaal Raadsman geweest en deze (hr. Ko.) heeft een brief aan het LBIO

geschreven om informatie in te winnen over de gang van zaken. 10/11 Het LBIO heeft de heer Ko. een brief geschreven dat er per 11/11/1994 beslag is gelegd op het salaris van mijn ex. Per 1/2 dec. 1994 moet de eerste betaling volgen. Ik krijg hiervan een bevestiging. 14/12 Nog geen bevestiging van LBIO ontvangen m.b.t. de brief van dhr. Ko. 22/12 Weer naar Sociaal Raadslieden geweest, dit keer Mevr. M., deze heeft fax gestuurd aan LBIO 1995 12/1 LBIO heeft Mevr. M. een brief gestuurd (3/1) dat er helemaal geen beslag is gelegd (zie 10/11/94) op het salaris van mijn ex. 6/2 Hr. E. (LBIO) vertelt me dat het LBIO aan het uitzoeken is hoe mijn ex aan inkomsten komt. Vervolgens weer (3e keer) het adres van mijn ex doorgegeven. 17/3 Geen nieuws. Gevraagd aan het LBIO of ik een advocaat in kan schakelen. Dit kan niet, anders laat het LBIO de zaak schieten.

27/3 Weer adres, tel.nr. enz. (4e keer) doorgegeven. Gevraagd of zij überhaupt wel eens dingen noteren, aangezien het LBIO keer op keer van mij wil weten waar mijn ex woont. 3/5 Alimentatie is inmiddels opgelopen tot f 5.360,-. Mevrouw V. (LBIO) heeft beloofd mij een brief te sturen over de stand van zaken tot nu toe. 19/5 LBIO: Deurwaarder gestuurd of er beslag kan worden gelegd. 10/7 Brief LBIO ontvangen met onzinnig verhaal dat zij verder niets meer kunnen doen. 1996 4/1 LBIO gebeld. Dossier is zoek. 5/2 Dossier gevonden en kunnen nog steeds niets doen. 13/3 Ik heb het LBIO geïnformeerd dat mijn ex van plan is om naar Portugal te verhuizen. 15/4 Deze zaak loopt nu precies twee jaar en ik ben nog geen stap verder. 15/5 Gebeld, geen nieuws. 17/6 Gebeld, geen nieuws. 17/7 Gebeld, dossier wordt opgevraagd. 15/11 Gebeld, geen nieuws. 1997 17/2 LBIO (dhr. Wi.) heeft paspoortgegevens opgevraagd i.v.m. verhuizing Portugal. 7/7 Alimentatie is nu ± f 15.375,-. Dhr. D. (LBIO) vertelt mij dat ik er achter moet zien te komen waar m'n ex staat ingeschreven, vertelt vervolgens dat hij overal is uitgeschreven en zolang dit het geval is kan niemand hem aanpakken..."

. Standpunt van de directeur van het LBIO

1. Bij brief met bijlagen van 5 november 1997 reageerde de (plaatsvervangend) directeur van het LBIO op de klacht. De directeur deelde onder meer het volgende mee:  
"Met betrekking tot de activiteiten van mijn bureau terzake van de inning van de kinderalimentatie over de periode van 14 april 1994 tot 8 juli 1997, treft u bijgaand een overzicht van de activiteiten (...) (zie hierna, onder C.2.; N.o.) aan. In de afgelopen periode konden door mijn bureau geen gegevens worden verzameld waaruit blijkt dat de heer S. (de ex-echtgenoot van

verzoekster; N.o.) over aantoonbare inkomsten, vermogen of goederen beschikt. Naar mijn mening is de inspanning van mijn bureau voldoende geweest. Voor wat betreft de klacht van mevrouw W. (verzoekster; N.o.) over de informatieverstrekking aan haar tijdens het voormelde inningstraject zij opgemerkt dat de registratie van de informatie over en de verstrekking van de informatie naar de betrokkenen begrensd wordt door de Wet persoonsregistraties van 28 december 1988, Stb. 665, en de Wet openbaarheid van bestuur van 31 oktober 1991, Stb. 703, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 16 december 1993 (Stb. 650). Dit betekent dat mijn bureau niet alle beschikbare dossierinformatie

zonder meer op verzoek van mevrouw W. aan haar verstrekken kan. Voor zover privacygevoelige informatie aan de orde is zal iedere keer, gezien de eigen verantwoordelijkheid van mijn bureau, moeten worden afgewogen of de bescherming opweegt tegen het belang van degene die deze informatie wenst. Dit geldt voor zowel de telefonisch als de schriftelijk verzochte informatie. Het beleid van mijn bureau is dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven, geschiedt deze op ad hoc basis, bij voorbeeld in het belang van de zaak. De kwaliteit van de verstrekte telefonische informatie, zoals door mevrouw W. naar voren is gebracht, als zijnde onvoldoende of tegenstrijdig, geeft een waardeoordeel van betrokkene weer dat door mij niet toetsbaar is. Van telefoongesprekken vindt verslaglegging plaats. Indien tijdens een gesprek relevante informatie voor mijn bureau aangedragen wordt, of bij voorbeeld afspraken gemaakt worden, wordt dit expliciet in dit telefoonverslag opgenomen. Er is door mijn bureau geen correspondentie gevoerd met de heer Ko., sociaal raadsman van stadsdeel Osdorp te Amsterdam. Over de briefwisseling met sociaal raadvrouw, mevrouw M., en de reactie van mijn bureau (...) is bijgaand een kopie gevoegd (zie hierna onder C.3. en C.4.; N.o.). Ik moet er van uitgaan dat de informatie aan mevrouw M. ook mevrouw W. heeft bereikt. Indien mevrouw W. meent dat zij onvoldoende of tegenstrijdige informatie ontvangt, dan kan zij op grond van de Wet openbaarheid van bestuur een verzoek om inzage van (een gedeelte van) het dossier of afgifte van stukken indienen bij de directeur.

Op de beide onderdelen van de klacht (inspanning en informatieverstrekking) ben ik van mening dat mijn bureau behoorlijk heeft gehandeld."

2. Het door het LBIO verstrekte overzicht van de activiteiten is als volgt:

"HANDELINGEN:

01. 27-06-1994 : Berichtgeving aan de heer S. per aangetekende postverzending die niet bezorgd kon worden;
02. 25-07-1994 : Berichtgeving aan de heer S., die eveneens retour kwam;
03. 14-09-1994 : Ontvangen adrescontrole, opgevraagd 19-07-1994;
04. 14-10-1994 : Berichtgeving aan de heer S.;
05. 04-11-1994 : Ontvangen adrescontrole;
06. 03-01-1995 : Berichtgeving aan de heer S.;
07. 20-01-1995 : Informatieverstrekking Ziekenfonds;
08. 27-02-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst;
09. 01-05-1995 : Informatieverstrekking Handelsregister;
10. 12-05-1995 : Informatieverstrekking Handelsregister;
11. 18-05-1995 : Informatieverstrekking verblijfplaats Bevolkingsregister.
12. 19-05-1995 : Verzoek aan de gerechtsdeurwaarder tot betekening en bevel tot betaling van rechterlijke beslissing, tevens verzoek tot eventueel leggen van derdenbeslag en

informatie over stand van zaken;

13. 19-05-1995 : Informatieverstrekking Handelsregister;
  14. 29-05-1995 : Ontvangstbevestiging gerechtsdeurwaarder;
  15. 19-06-1995 : Informatieverstrekking Handelsregister;
  
  16. 07-07-1995 : Verzoek aan deurwaarder tot onderzoek naar incassomogelijkheden (\*);
  17. 13-07-1995 : Informatieverstrekking Kadaster;
  18. 13-07-1995 : Informatieverstrekking Kadaster;
  19. 08-09-1995 : Betekening en bevel tot betaling door gerechtsdeurwaarder;
  20. 18-09-1995 : Informatieverstrekking gerechtsdeurwaarder (\*);
  21. 28-09-1995 : Informatieverstrekking informatie- en adviesbureau;
  22. 17-10-1995 : Informatieverstrekking gerechtsdeurwaarder;
  23. 22-11-1995 : Informatieverstrekking Rijksdienst Wegverkeer;
  24. 24-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst (14.45);
  25. 24-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst (14.46);
  26. 24-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst (14.47);
  27. 24-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst (14.48);
  28. 24-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst (14.48);
  29. 24-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst (14.49);
  30. 27-11-1995 : Informatieverstrekking Belastingdienst;
  31. 05-12-1995 : Informatieverstrekking Gerechtsdeurwaarder;
  32. 04-01-1996 : Informatieverstrekking Handelsregister;
  33. 07-02-1996 : Informatieverstrekking paspoort Bevolkingsregister;
  34. 14-03-1996 : Berichtgeving aan de heer S.;
  35. 28-08-1996 : Informatieverstrekking Gemeentelijke sociale dienst, opgevraagd de dato 27-12-1995 (\*);
  
  36. 28-06-1996 : Informatieverstrekking verblijfplaats Bevolkingsregister;
  37. 09-08-1996 : Informatieverzoek Belastingdienst;
  38. 15-10-1996 : Informatieverstrekking Belastingdienst;
  39. 14-01-1997 : Informatieverstrekking verblijfplaats Bevolkingsregister;
  40. 18-02-1997 : Berichtgeving aan de heer S.;
  41. 26-02-1997 : Informatieverstrekking eventueel huwelijk Bevolkingsregister;
  42. 25-07-1997 : Verzoek opname Opsporingsregister;
  43. 08-09-1997 : Informatieverstrekking Handelsregister;
  44. 17-09-1997 : Berichtgeving aan de heer S. (\*);
  45. 22-12-1994 : Bevestiging van Sociaal Raadvrouw, M., aangaande gelegd beslag per 11 november 1994 (\*);
  46. 03-01-1995 : Opheffing over de onduidelijkheid over het vermeende loonbeslag per 11 november 1994 (\*)." Van de stukken waarbij (\*) staat was een kopie bijgevoegd.
3. In de onder nummer 45 brief van 22 december 1994 van de sociaal raadvrouw, mevrouw M., aan het LBIO is onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van het telefonisch onderhoud dd. 10 november jl. (1994; N.o.) inzake de vordering wegens achterstallige alimentatie t.l.v. dhr. S. en het beslag op zijn salaris, deel ik u mede, dat mevrouw W. tot nu toe nog niets heeft ontvangen. Volgens uw bureau zou de eerste betaling medio december op haar rekening moeten staan."

4. De onder nummer 46 reactie van het LBIO op de hiervóór, onder 3., genoemde brief luidde als volgt:

"...In het telefoongesprek welk u d.d. 10-10-1994 voerde is waarschijnlijk aan u meegedeeld dat het te verwachten is dat de alimentatie medio december zal worden bijgeschreven op de

rekening van mevrouw W. Er is nog geen beslag gelegd op het slaris van de heer S. omdat de zaak nog niet in het stadium verkeert om daadwerkelijk beslag te leggen. Alvorens over te kunnen gaan tot het nemen van invorderingsmaatregelen dient de heer S. enkele aanmaningen te hebben ontvangen. Daarna zal mijn buro over kunnen gaan tot het nemen van maatregelen. Per gelijke post heb ik wederom de heer S. gewezen op zijn achterstand en hem aangemaand over te gaan tot betalen..."

. Reactie van verzoekster Verzoekster gaf geen reactie op het standpunt van de directeur van het LBIO.

. Reactie van het LBIO naar aanleiding van het verslag van bevindingen Naar aanleiding van het verslag van bevindingen gaf een medewerker van het LBIO telefonisch een nadere toelichting op het beleid van het LBIO ten aanzien van de informatieverstrekking aan betrokkenen. De medewerker verklaarde het volgende:

"Het beleid van het LBIO is dat op een verzoek om inlichtingen, telefonisch of schriftelijk, altijd wordt gereageerd. Als er bepaalde stappen worden genomen, zoals bijvoorbeeld het leggen van een loonbeslag, dan informeert het LBIO de betrokken alimentatiegerechtigde eigener beweging. Dat gebeurt ook in situaties waarbij het LBIO, naar aanleiding van ontvangen informatie over de alimentatieplichtige, een een ander wil navragen of verifiëren bij de alimentatiegerechtigde. Het verzoek om informatie aan de gerechtigde gaat dan meteen gepaard met het verstrekken van informatie over de stand van zaken. Het regelmatig, bijvoorbeeld om de zes maanden, eigener beweging informeren van alimentatiegerechtigden over de stand van zaken, zou op problemen stuiten omdat het uitvoeren van die handelingen in de grote aantallen zaken die het LBIO verwerkt, te veel tijd zou vergen, waardoor de werkvoorraad te veel zou oplopen."

## Beoordeling

. Ten aanzien van de alimentatie-inning door het LBIO

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO zich tussen april 1994 en 8 juli 1997 onvoldoende heeft ingespannen om de haar toekomende alimentatie bij haar ex-echtgenoot te innen.

2. Uit het door het LBIO overgelegde overzicht (zie **BEVINDINGEN**,

onder C.2.) blijkt dat het LBIO verzoeksters ex-echtgenoot diverse malen rechtstreeks of via een gerechtsdeurwaarder tot betaling heeft gemaand. In de periodes daartussen heeft het LBIO bij diverse instanties informatie opgevraagd over de verblijfplaats en de financiële situatie van de ex-echtgenoot van verzoekster. Op zichzelf heeft het LBIO de juiste stappen genomen om tot inning van de alimentatie te komen. Uit het overzicht blijkt echter ook dat veel van de activiteiten van het LBIO met lange tot zeer lange tussenpozen (van enkele weken tot enkele maanden) werden verricht. Het LBIO heeft in verband daarmee geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht die dit kunnen verklaren of rechtvaardigen. Alles bij elkaar genomen dient dan ook te worden geoordeeld dat het LBIO tussen april 1994 en 8 juli 1997 niet voldoende voortvarend heeft gehandeld bij zijn pogingen om de alimentatie bij verzoeksters ex-echtgenoot te innen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk. II. Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat het LBIO in de informatieverstrekking tekort is geschoten door niet of nauwelijks eigener beweging informatie aan haar te verstrekken, en door onvoldoende of tegenstrijdige informatie te verstrekken als zij navraag deed bij het LBIO.

2. De directeur van het LBIO voerde aan dat het LBIO het beleid voert dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voorzover dat wel gebeurt, zou dat op ad hoc basis geschieden, bijvoorbeeld in het belang van de zaak. Ten aanzien van de informatieverstrekking op aanvraag deelde de directeur mede dat daarbij rekening moest worden gehouden met de Wet persoonsregistraties en de Wet openbaarheid van bestuur. Tevens diende rekening te worden gehouden met de privacybescherming (van de alimentatieplichtige). Een medewerker van het LBIO deelde voorts mee dat het regelmatig eigener beweging informeren van betrokkenen problematisch zou worden voor het LBIO vanwege het beslag dat die extra handelingen zouden leggen op de werktijd, waardoor de werkvoorraad te veel zou oplopen. Het LBIO hanteert wel als beleid dat betrokkenen altijd een reactie krijgen op een telefonisch of schriftelijk verzoek om inlichtingen. Voorts zijn er bepaalde situaties waarin het LBIO betrokkenen wel eigener beweging informeert, bijvoorbeeld bij het leggen van loonbeslag. Met betrekking tot het incident waarbij volgens verzoekster tegenstrijdige informatie was verstrekt betreffende beslaglegging op het salaris van haar ex-echtgenoot, verwees de directeur naar de

correspondentie die door het LBIO was gevoerd met mevrouw M., sociaal raadvrouw van verzoekster (zie **BEVINDINGEN**, onder C.3. en 4.).

3. In alimentatiekwesities, waarbij financiële aspecten een grote rol spelen, is het van belang 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 daar om gevraagd wordt, maar dat in beginsel niet eigener beweging te doen om de werkvoorraad beheersbaar te houden, is gezien het vaak moeizame proces dat gevolgd moet worden bij de alimentatie-inning en de grote aantallen zaken die het LBIO moet verwerken, te billijken. Voorwaarde daarbij is echter wel dat de mogelijkheid dat betrokkenen zelf op relatief eenvoudige wijze navraag kunnen doen bij het LBIO over de

stand van zaken, een reële is, hetgeen betekent dat het LBIO optimale bereikbaarheid en een voortvarende afhandeling van correspondentie dient na te streven en te handhaven. Het voorgaande in acht nemende kan in dit geval niet gesteld worden dat het LBIO jegens verzoekster onjuist heeft gehandeld door haar niet eigener beweging te informeren over de stand van zaken.

4. Het LBIO kan voorts gevolgd worden in de stelling dat niet alle in het dossier aanwezige informatie aan verzoekster verstrekt kan worden, in verband met onder andere de privacybescherming van verzoeksters ex-echtgenoot. Voorzover verzoekster daarop doelt met haar klacht over het verstrekken van onvoldoende informatie, kan dan ook niet gesteld worden dat het LBIO onzorgvuldig heeft gehandeld door niet alle in het dossier aanwezige informatie aan verzoekster te verstrekken.

5. Met betrekking tot haar klacht over het verstrekken van tegenstrijdige informatie heeft verzoekster een incident beschreven dat zich eind 1994/begin 1995 heeft voorgedaan (zie **BEVINDINGEN**, onder B.2.). Uit de correspondentie die in die periode tussen verzoeksters sociaal raadvrouw en het LBIO is gevoerd (zie **BEVINDINGEN**, onder C.3. en 4.) komt echter niet als vaststaand naar voren dat de door het LBIO verstrekte informatie tegenstrijdig is geweest. Gezien het gestelde in die correspondentie is veeleer aannemelijk dat er sprake is geweest van een misverstand.

6. Alles bij elkaar genomen komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat niet is gebleken van het tekortschieten van het LBIO jegens verzoekster op het punt van de informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is op dat punt behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is gegrond ten aanzien van de inspanningen tot inning van de alimentatie, en niet gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking.