

Rapport

Datum: 30 maart 1999

Rapportnummer: 1999/135

Klacht

Op 2 april 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Gouda, 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 LBIO, dat belast is met de inning van kinderalimentatie voor verzoeksters kinderen, haar in de periode van juni 1997 tot 12 februari 1998 geen kinderalimentatie heeft betaald. Verder klaagt verzoekster erover dat het LBIO in de bovengenoemde periode onvoldoende controle heeft gehouden op de voortgang en de afwikkeling van de inning van de kinderalimentatie door de deurwaarder, ondanks de door het LBIO bij brief van 21 mei 1997 aan verzoekster gedane toezegging dat in het vervolg eens per kwartaal verrekening zou plaatsvinden tussen het LBIO en de deurwaarder van de door de deurwaarder geïnde bedragen met de daarbij gemaakte kosten. Voorts klaagt verzoekster erover dat het LBIO niet heeft aangegeven op welke maanden het door haar op 12 februari 1998 ontvangen bedrag aan kinderalimentatie betrekking had. Verzoekster klaagt er tot slot over dat het LBIO tot op de dag dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, 31 maart 1998, niet inhoudelijk heeft gereageerd op de klacht die zij op 10 februari 1998 bij het LBIO heeft ingediend.

Achtergrond

Klachtenregeling LBIO In de folder die het LBIO ten tijde van de onderhavige klacht uitgaf over de klachtenregeling voor het publiek was onder meer het volgende opgenomen:

"De gang van zaken bij de behandeling van uw klacht ziet er als volgt uit:

* U krijgt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht. * Daarbij wordt u meegedeeld welke klachtbehandelaar uw klacht gaat behandelen. Voor informatie over de behandeling van uw klacht kunt u zich steeds tot deze medewerker wenden.

Tevens wordt u op de hoogte gesteld van de verdere procedure. (...) * U wordt op de hoogte gesteld van de termijn waarbinnen een uitspraak op uw klacht zal worden gedaan.

* De termijn waarbinnen een uitspraak wordt gedaan bedraagt in principe zes weken. Indien door het LBIO extern advies ingewonnen dient te worden kan deze termijn uitlopen tot acht weken. * Mocht zich om welke reden dan ook eventueel vertraging voordoen in de behandeling van uw klacht dan wordt u daar over ingelicht."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen 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 op de

verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie. Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A.

Feiten

1. Verzoekster heeft twee kinderen uit haar ontbonden huwelijk met de heer G. Deze is voor de kinderen alimentatie verschuldigd. Het LBIO, dat met de inning van de kinderalimentatie is belast, heeft voor die inning een deurwaarderskantoor te Eindhoven ingeschakeld. Vanaf 28 oktober 1996 diende het LBIO de van de heer G. ontvangen kinderalimentatie aan verzoekster te betalen. Behalve de lopende alimentatie is de heer G. ook nog een aanzienlijk bedrag aan het LBIO verschuldigd over de periode vóór 28 oktober 1996. In die periode ontving verzoekster een uitkering op grond van de Algemene Bijstandswet van de gemeentelijke sociale dienst in haar woonplaats. De heer G. was met het deurwaarderskantoor een betalingsregeling ad f 774,88 per maand overeengekomen.
2. Bij brieven van 23 maart en 8 april 1997 verzocht verzoekster het LBIO haar te berichten over de stand van zaken in de inning van de kinderalimentatie bij haar ex-echtgenoot.
3. Het LBIO deelde het deurwaarderskantoor bij brief van 24 maart 1997 mee dat niet langer akkoord kon worden gegaan met de betalingsregeling van f 774,88 maar dat de heer G. f 1200,- per maand diende te betalen.
4. Het deurwaarderskantoor deelde het LBIO bij brief van 26 maart 1997 mee dat: "...er momenteel ruimte is voor een tussentijdse afdracht van f.3000,00 welke wij heden aan u zullen overmaken. Vervolgens kunt u over drie maanden nogmaals informeren of er dan inmiddels weer mogelijkheden zijn voor het overmaken van een volgende afdracht..." Het deurwaarderskantoor zond het LBIO tevens een kopie van een brief van 26 maart 1997 van het deurwaarderskantoor aan de heer G. In die brief wees de deurwaarder de heer G. erop dat het LBIO niet langer akkoord kon gaan met een betalingsregeling van f 774,88 per maand, maar dat hij f 1200,- per maand diende te betalen.
5. In reactie op de brieven van 23 maart en 8 april 1997 deelde het LBIO verzoekster bij brief van 21 mei 1997 onder meer het volgende mee: "Vervolgens deel ik u mee dat het LBIO d.d. 9 april 1997 een bedrag van f 3.000,-- via deurwaarderskantoor (...) te Eindhoven ontving. (...) Rekening houdend met de doorbetaling aan u van f 2.727,27 staat er alhier ten gunste (van; N.o.) u (...) tot en met 31 mei 1997 een saldo open van f 1.059,21. De lopende maandelijkse alimentatie ten behoeve van uw kinderen bedraagt ingevolge de wettelijke indexering per 1 januari 1997 à 1,7% vanaf die datum f 266,90 per maand en per kind, derhalve totaal f 533,80 per maand.

Van de deurwaarder werd vernomen dat de heer G. inmiddels weer betalingen aan het deurwaarderskantoor heeft verricht, waardoor het mogelijk zal zijn om op korte termijn ongeveer f 2.000,-- met het LBIO te verrekenen. Van dat bedrag zal f 1.059,21 (achterstand t/m 31 mei 1997) + f 533,80 (alimentatie voor de maand juni 1997), **derhalve totaal f 1.593,01** aan u worden overgemaakt. De deurwaarder zal in het vervolg 1 maal in het kwartaal de van de heer G. ontvangen bedragen met het LBIO verrekenen. Na ontvangst van die bedragen zullen de voor u bestemde bedragen door het LBIO met u worden verrekend..."

6. Op 21 mei 1997 sprak een medewerker van het LBIO tevens met een medewerker van het deurwaarderskantoor. In de van dat gesprek opgemaakte telefoonnotie is onder meer het volgende opgenomen:

"Tevens verwezen naar de brief van het LBIO d.d. 24 maart 1997, waarbij het deurwaarderskantoor werd verzocht in het vervolg f 1.200,-- van de heer G. te vorderen. (...) Het deurwaarderskantoor zal alsnog aandacht aan de brief van LBIO d.d. 24 maart 1997 schenken."

7. Op 19 juni 1997 ontving verzoekster het hiervoor genoemde bedrag van f 1.593,01 van het LBIO.

8. De heer G. liet het LBIO in een brief van 29 augustus 1997 weten dat zijn zoon bij hem verbleef en dat hij om die reden geen alimentatie voor hem aan het LBIO zou betalen. Het LBIO legde een en ander bij brief van 4 september 1997 aan verzoekster voor.

Verzoekster deelde het LBIO daarop bij brief van 12 september 1997 mee dat haar zoon bij haar woonde. Hij had slechts enkele weken in de zomervakantie bij zijn vader gelogeed. Verzoekster gaf aan dat zij alle kosten voor haar zoon was blijven dragen. Zij wenste dan ook de alimentatie voor haar zoon te blijven ontvangen.

9. Bij brief van 23 oktober 1997 deelde het LBIO de heer G. mee dat verzoekster aanspraak bleef maken op de kinderalimentatie over de periode dat haar zoon bij hem had gelogeed. Verder deelde het LBIO de heer G. het volgende mee:

"...Van de deurwaarder vernam ik dat u sedert 17 juni 3 maal (bijdragen juni, juli en augustus) betalingen ad f 774,88 en 1 maal een betaling ad f 507,98 (september 1997) aan de deurwaarder had overgemaakt. Ik wil u verzoeken voortaan wederom maandelijks het bedrag ad f 774,88 aan de deurwaarder over te maken en zorg te dragen dat uw eerstvolgende betaling verhoogd wordt met f266,90 zodat u over de maand september eveneens f774,88 heeft voldaan. De deurwaarder zend ik een kopie van dit schrijven..."

10. Omstreeks 19 november 1997 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO en verzocht om een betaling aan haar van de kinderalimentatie. Zij deelde mee dat zij in juni 1997 voor het laatst een bedrag had ontvangen van het LBIO. Ook verzocht zij om informatie over hetgeen het LBIO had ondernomen om de deurwaarder tot inning van de alimentatie aan te zetten.

11. Op 9 december 1997 sprak een medewerkster van het LBIO telefonisch met een medewerkster van het deurwaarderskantoor. In de daarvan opgemaakte telefoonnotitie is het volgende opgenomen:

"...Gevraagd om een tussentijdse afdracht. Mevrouw zegt dat dat schriftelijk moet. OK, zal

ik doen. Gevraagd of er nog gelden zijn ontvangen van 10 (bedoeld is de heer G.; N.o.).

Ja: 04-07 &UnknownEntity;774,88, 28-07 &UnknownEntity; 774,88, 17-09

&UnknownEntity; 507,98, 31-10 &UnknownEntity; 250,00 en 26-11 &UnknownEntity;

250,00. De laatste betalingen zijn wel erg laag hè? Ja, maar de computer registreert dat niet zo (...). Daardoor konden ze dat niet eerder opmerken dan nu ik er over bel, zegt mevrouw. Ja,ja. Willen jullie overgaan tot hardere maatregelen? Mevrouw vraagt het even na aan de behandelend collega. Het voorstel van &UnknownEntity; 1.200,00 als maandelijks betalingsregeling is ooit wel eens aan vader voorgelegd, maar daar zou hij verder niet op gereageerd hebben. Gaan jullie daar dan verder niet achteraan? Nou..... dat is inderdaad achterwege gebleven. Ik zeg mevrouw dat ik hierover per omgaande wel instructies stuur, maken jullie vader er alvast maar op attent dat het LBIO niet met &UnknownEntity; 250,00 per maand akkoord gaat. En dat er &UnknownEntity; 1200,00 per maand als regeling op tafel moet komen, anders volgen er maatregelen. Zal ze doen..."

12. Eveneens op 9 december 1997 nam een medewerkster van het LBIO telefonisch contact op met verzoekster. In de daarvan opgemaakte telefoonnotitie is onder meer het volgende opgenomen:

"Moeder gebeld met de mededeling dat ik de deurwaarder heb geïnstrueerd hardere acties te ondernemen. Moeder is hier blij mee. Ze wacht nu al zo lang op haar geld. Gezegd dat ik de dw gevraagd heb om een tussentijdse afdracht. Ze hoopt dat ze het geld voor de Kerst nog zal ontvangen. Gezegd dat er in totaal ongeveer een bedrag ad &UnknownEntity; 2.500,00 door de dw is ontvangen en dat zij waarschijnlijk onder alle voorbehouden een bedrag tussen de &UnknownEntity;1.500,00 en de &UnknownEntity; 2.000,00 zal ontvangen."

13. Bij brief van 9 december 1997 deelde het LBIO het deurwaarderskantoor het volgende mee:

"...Onder verwijzing naar het telefonisch contact van hedenochtend met een van uw collega's verzoek ik u mij zo spoedig mogelijk een tussentijdse afdracht aan mij te doen toekomen. Ik heb begrepen van de persoon die mij te woord stond, dat de heer G. sedert september 1997 de getroffen betalingsregeling niet nakomt. Er zou over de maanden oktober en november zelfs door hem slechts &UnknownEntity; 250,00 per maand zijn overgemaakt. Gezien de huidige achterstand in de betalingen ad &UnknownEntity; 15.690,07 + 10% wettelijk verschuldigde opslagkosten tot en met 31-12-1997 zult u begrijpen dat mijn bureau met dergelijk lage betalingen niet akkoord kan gaan. Daarom verzoek ik u nu per omgaande over te gaan tot beslag onder de eenmanszaak van betrokkene, om op die wijze de achterstand sneller te incasseren. Voorzover mij bekend is, heeft de heer G. nog immer inkomsten uit zijn bedrijf (...). Ik vertrouw erop dat ik tijdig op de hoogte gebracht wordt van uw acties..."

14. Het deurwaarderskantoor reageerde bij brief van 10 december 1997 op de brief van het LBIO van 9 december 1997. In de brief deelde het deurwaarderskantoor het volgende mee:

"...Naar aanleiding van het telefonisch onderhoud van 9 dezer werd per gelijke datum debiteur aangemaand de achterstand in de regeling aan te zuiveren, met aanzegging dat

met onmiddellijke ingang f. 1200,00 per maand dient te worden voldaan. Indien betaling binnen de gestelde termijn uitblijft zal tot beslaglegging worden overgegaan. Voorts zal een dezer dagen tussentijds aan U een bedrag van f. 3500,00 aan u worden afgedragen..."

15. Op 12 januari 1998 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO en liet weten nog geen alimentatie te hebben ontvangen. Verzoekster verzocht het LBIO ook om de deurwaarder onder druk te zetten om een tussentijdse betaling te doen.

16. Op 13 januari 1998 belde de medewerker van het LBIO, die verzoekster op 12 januari 1998 had gesproken, haar terug. In de telefoonnotitie van het gesprek van 13 januari 1998 is het volgende opgenomen:

"Ik heb mevrouw B. ingelicht omtrent de inhoud van de brief van gerechtsdeurwaarderskantoor (...) van 10 december 1997. Deurwaarder zal tussentijds een bedrag f 3.500,- aan het LBIO afdragen. Haar uitgelegd dat in verband met het nieuwe computersysteem (conversie e.d.) op dit moment niet (alle; N.o.) alimentatiebetalingen zijn verwerkt. Ook al is genoemd bedrag inmiddels aan het LBIO overgemaakt &UnknownEntity; op dit moment kan niet uitgezocht worden of en wanneer dit bedrag is ontvangen. Zij zal in de laatste week van januari 1998 nogmaals contact met PKA-2 opnemen. Zij vindt dat zij te vaak naar het LBIO moet bellen &UnknownEntity; om het LBIO ertoe te bewegen acties naar de deurwaarder toe te ondernemen. Zij vindt dat zij ervan uit moet kunnen gaan dat zij 1 maal in de 2 à 3 maanden alimentatie via het LBIO ontvangt zonder daar voor te moeten bellen. Ik heb haar toegezegd om deze aantekening aan PKA-2 door te geven."

17. Een medewerkster van het LBIO nam op 23 januari 1998 telefonisch contact op met het deurwaarderskantoor. In de daarvan opgemaakte telefoonnotitie is het volgende vermeld:

"Gesproken met dhr. D. van dw kantoor (...). Hem gevraagd of de toegezegde tussentijdse afdracht ad &UnknownEntity; 3500,- inderdaad in dec is overgemaakt aan ons. Ja, er is bij hen al op 11 dec. jl. &UnknownEntity; 3500,- afgeboekt. Dus het zit ergens in onze administratie. Wat betreft de 1200,- die ap (alimentatieplichtige; N.o) maandelijks aan dw moet voldoen, hiervan komt niets terecht, zegt hij. Ik heb hem dus vriendelijk doch dringend verzocht direct beslag te gaan leggen. Doet hij."

18. In een brief van 26 januari 1998 deelde het LBIO het deurwaarderskantoor het volgende mee:

"...In uw schrijven d.d. 10 december jl. aan mijn collega mevrouw R. heeft u meegedeeld dat u tot beslaglegging zou overgaan indien de heer G. geen gehoor zou geven aan het door u gedane betalingsvoorstel. Uit ons telefoongesprek van vrijdag jl. is gebleken dat de betalingsplichtige geen gevolg geeft aan voorgenoemd betalingsvoorstel. Gezien vorenstaande wil ik u dringend verzoeken er zorg voor te dragen dat u binnen 7 dagen na dagtekening alsnog overgaat tot beslaglegging..."

19. Verzoekster belde op 27 januari 1998 met het LBIO. In de telefoonnotitie van dat gesprek is het volgende opgenomen:

"...Mevrouw B. kan de afdeling PKA-2 niet bereiken. Zij wil opnieuw een klacht bij het LBIO indienen. Vanaf de maand oktober 1997 moet er geld bij het LBIO onder berusting zijn

(betaald via de deurwaarder). Zij heeft toe nog toe niets ontvangen. Haar geadviseerd in de loop van de middag (vóór 15.30 uur) nogmaals contact te zoeken met PKA-2, of ander morgenmiddag. In het geval zij geen afdoende antwoord van de afdeling krijgt zal zij alsnog een klachtbrief richten aan de directeur van het LBIO..." Op de telefoonnotitie komt een handgeschreven tekst voor die als volgt luidt:

"Bij BH nagegaan of bedrag van f 3500 nu ontv. is of niet. &UnknownEntity;ja, wisten alleen (kennelijk moet hier het woord 'niet' volgen; N.o.) in welke zaak dit geld hoorde. Wordt nu alsnog geboekt en doorbetaald."

20. In een telefoonnotitie van een gesprek van een medewerkster van het LBIO met verzoekster 29 januari 1998 is het volgende opgenomen:

"...Heb mevr. B. meegedeeld dat de &UnknownEntity; 3500,- die de dw. in dec. aan ons heeft overgemaakt, inmiddels door de boekhouding bestemd zijn en aan haar worden doorbetaald. Haar ook meegedeeld dat wij van de deurwaarders eisen dat hij deze week nog beslag zal leggen..."

21. Bij brief van 10 februari 1998 diende verzoekster een klacht in bij het LBIO. Zij klaagde er onder meer over dat zij sinds 19 juni 1997 geen alimentatie meer had ontvangen van het LBIO. Het LBIO bevestigde de ontvangst van de klacht bij brief van 12 februari 1998.

22. Op 12 februari 1998 ontving verzoekster een bedrag van f 3181,80 van het LBIO.

23. Bij brief van 31 maart 1998 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

B.

Standpunt van verzoekster Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.

C.

Standpunt Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen In zijn reactie op de klacht deelde de plaatsvervangend directeur van het LBIO het volgende mee:

"...In opdracht van het LBIO heeft de deurwaarder de rechterlijke beschikking (kinderalimentatie) op 17 juli 1995 (...) aan de heer G. betekend en hem tevens bevel tot betaling gedaan voor de achterstallige en de maandelijkse kinderalimentatie, alsmede de opslagkosten voor het LBIO ingevolge lid 3 van art. 408 boek 1 BW en de deurwaarderskosten. Tevens werd de deurwaarder verzocht om de hem geëigende maatregelen tegen de alimentatieplichtige te treffen, in het geval hij geen of slechts ten dele gevolg geeft aan het bevel tot betaling. In dit verband merk ik op, dat mijn bureau na een verstrekte opdracht aan een deurwaarder om incassomaatregelen tegen een alimentatieplichtige te treffen, afhankelijk is van de activiteiten welke deze ontplooit, dan wel kan ontplooiën. Regelmatig contact van het LBIO met de deurwaarder is hierbij van groot belang. De kinderalimentatie dient vanaf 28 oktober 1996 door het LBIO met mevrouw B. zelf verrekend te worden, omdat vanaf die datum haar uitkering krachtens de algemene bijstandswet, mede ten behoeve van haar kinderen (...), werd beëindigd. Het LBIO heeft van de deurwaarder ontvangen bedragen aan haar doorbetaald:

09-04-1997 &UnknownEntity; 2.727,27 04-06-1997 &UnknownEntity; 1.593,01 05-02-1998 &UnknownEntity; 3.181,80 De achterstallige alimentatie die tot en met 31 mei 1998 met

mevrouw B. verrekend dient te worden, bedraagt &UnknownEntity; 2.751,40. De lopende maandelijkse alimentatie ten behoeve van (...) bedraagt ingevolge de wettelijke indexering per 1 januari 1998 à 2,3% &UnknownEntity; 273,04 per maand en per kind. Het LBIO dient ook achterstallige alimentatie ten gunste van de Gemeentelijke Sociale Dienst te Eindhoven te vorderen, doch zolang er sprake is van achterstallige kinderalimentatie ten gunste van mevrouw B. zullen zowel de te ontvangen lopende als de achterstallige alimentatie aan haar worden doorbetaald. Voor wat betreft de klachten van mevrouw B. (...) deel ik u mee:

1. Dat het juist is dat het LBIO vanaf eind juni 1997 tot begin februari 1998 geen kinderalimentatie aan haar heeft kunnen doorbetalen, omdat betalingen van de heer G. aan de deurwaarder uitbleven;
2. Voor wat betreft de handelingen van en contacten met het LBIO over de periode maart 1997 tot in mei 1998 verwijs ik u naar bijgaande (...) bijlagen. Hierbij merk ik op dat de afdeling die de zaak van mevrouw B. behandelt, heeft getracht haar duidelijk te maken dat het de bedoeling is dat de deurwaarder per kwartaal met het LBIO afrekent. In verband met het uitblijven van de kwartaalbetalingen verwijs ik u naar de met de deurwaarder onderhouden contacten, conform de betreffende bijlagen.
3. Dat het door haar op 12 maart 1998 (bedoeld is 12 februari 1998; N.o.) ontvangen bedrag van &UnknownEntity; 3.181,80 betrekking heeft op een gedeelte van de totaal verschuldigde alimentatie die tot en met december 1997 met haar verrekend dient te worden;
4. Dat ik haar klacht van 10 maart 1998 (bedoeld is 10 februari 1998) op 7 april 1998 heb beantwoord (...). Alvorens haar klacht af te handelen heb ik de afdeling die haar zaak behandelt opdracht gegeven om opnieuw in overleg te treden met de deurwaarder. (...) Ik ga er vanuit dat de deurwaarder al het mogelijke in werking zal stellen om tot invordering van de verschuldigde bedragen te komen. De afdeling die deze zaak behandelt zal mevrouw B. op de hoogte houden van het verdere verloop in deze zaak. Op de onderdelen van de klacht, inspanning en informatieverstrekking, ben ik van mening dat mijn bureau behoorlijk heeft gehandeld..." De in de brief van de plaatsvervangend directeur van het LBIO genoemde bijlagen zijn, voor zover van belang voor het onderzoek, hiervóór opgenomen onder A. **Feiten.**

D.

Nadere informatie LBIO In een vergelijkbare zaak heeft de Nationale ombudsman het LBIO een aantal algemene vragen voorgelegd over de werkwijze van het LBIO met betrekking tot de door hem ingeschakelde deurwaarders. De vragen van de Nationale ombudsman aan het LBIO luiden als volgt:

1. Werkt het LBIO in principe samen met alle deurwaarders of met een beperkt aantal van hen?
2. Hoe is of wordt in het algemeen de samenwerking tussen het LBIO en deurwaarders geregeld? Zijn of worden er (voordat een deurwaarder wordt ingeschakeld) afspraken

gemaakt over de wijze waarop en de frequentie waarmee deurwaarders de geïnde bedragen aan het LBIO dienen af te dragen?

3. Hoe wordt gehandeld wanneer blijkt dat een deurwaarder zijn taken niet naar tevredenheid van het LBIO verricht? Welke mogelijkheden heeft het LBIO om een eenmaal ingeschakelde deurwaarder aan te sturen? In welke gevallen vindt aan- of bijsturing plaats? Het LBIO reageerde bij brief van 22 juli 1998 onder meer als volgt op deze vragen:

"1. Samenwerking van het LBIO met deurwaarders. Mijn bureau werkt in principe samen met alle deurwaarders. Ruim een jaar geleden heeft mijn bureau evenwel met gerechtsdeurwaarder B. te 's-Gravenhage afspraken gemaakt. Hij fungeert als intermediair naar alle betreffende deurwaarders in het land. (...)

2. De wijze van samenwerken met de deurwaarders. Met deurwaarder B. zijn afspraken gemaakt over de volgorde van het incassotraject. Na ontvangst van de betreffende bedragen van de betalingsplichtige zorgt de deurwaarder, nadat hij deurwaarderskosten heeft verrekend, voor doorbetaling hiervan aan het LBIO. Daarnaast controleert het LBIO tweemaandelijks of ontvangen bedragen aan het LBIO zijn afgedragen. In zaken die in een eerder stadium zijn gegeven aan andere deurwaarders, worden de ontvangen bedragen wisselend aan mijn bureau doorbetaald. De doorbetalingen kunnen wisselen van 1 tot vier maanden, afhankelijk van de betreffende deurwaarder. Dit laatste was een van de redenen van mijn bureau, om met één bepaalde deurwaarder afspraken te maken die als intermediair fungeert naar de deurwaarders in hun rechtsgebied.

3. Taken van de deurwaarder die niet naar tevredenheid worden uitgevoerd. Indien het LBIO niet tevreden is over de activiteiten van een deurwaarder, dan wordt daarover contact met hem opgenomen. Mocht een deurwaarder niet of niet voldoende optreden dan wordt een volgende opdracht niet aan deze deurwaarder gegeven. Een deurwaarder ontvangt zoveel mogelijk 'gerichte' opdrachten. Overleg in zaken vindt plaats of op initiatief van de deurwaarder of op initiatief van het LBIO; bijvoorbeeld naar aanleiding van contacten met de betalingsplichtige of de ontvangstgerechtigde. Aan- of bijsturing vindt plaats in situaties waarbij nieuwe informatie met betrekking tot de zaak wordt aangeleverd, of wanneer de betalingen aan mijn bureau (te lang) uitblijven."

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO haar in de periode van juni 1997 tot 12 februari 1998 geen kinderalimentatie heeft betaald. Daarnaast klaagt zij erover dat het LBIO onvoldoende controle heeft gehouden op de voortgang en afwikkeling van de inning van de kinderalimentatie door de deurwaarder. Omdat deze klachtonderdelen nauw aan elkaar verwant zijn, zal de Nationale ombudsman deze in het hiernavolgende gezamenlijk beoordelen.

2. De plaatsvervangend directeur van het LBIO was van mening dat het LBIO op dit punt behoorlijk had gehandeld en verwees daarbij naar de contacten die het LBIO in de betrokken periode met de deurwaarder had onderhouden. Betalingen aan verzoekster

waren uitgebleven omdat de betalingen van de heer G. aan de deurwaarder achterwege waren gebleven, aldus de plaatsvervangend directeur.

3. Gebleken is dat het LBIO verzoekster in de brief van 21 mei 1997 heeft meegedeeld dat de deurwaarder voortaan eenmaal in het kwartaal betalingen van de heer G. met het LBIO zou verrekenen, waarna het LBIO de alimentatie aan verzoekster zou doorbetalen. Na de laatste betaling door het LBIO aan verzoekster op 4 juni 1997 heeft het LBIO echter pas weer op 5 februari 1998 een betaling aan verzoekster gedaan. Van het LBIO had nadere actie mogen worden verwacht toen hem eind september 1997 nog geen betalingen van de deurwaarder hadden bereikt. Uit het telefonisch contact tussen het LBIO en het deurwaarderskantoor in oktober 1997 komt naar voren dat de heer G. op dat moment vier betalingen aan de deurwaarder had gedaan. Het LBIO vroeg toen echter niet om een tussentijdse afdracht. Dat gebeurde pas in het telefoongesprek van 9 december 1997 met het deurwaarderskantoor. Verzoekster had toen echter al telefonisch op 19 of 20 november 1997 bij het LBIO geklaagd over de uitblijvende betalingen. Nadat medio december 1997 een bedrag bij het LBIO was ontvangen, duurde het vervolgens nog tot 5 februari 1998 voordat dat bedrag aan verzoekster werd doorbetaald. Uit de telefoonnotitie van 13 januari 1998 (zie **BEVINDINGEN** onder A.16) komt naar voren dat de overgang naar een nieuw computersysteem bij het LBIO van invloed is geweest op de termijn waarop een betaling aan verzoekster kon worden verricht. Wat daarvan ook zij, de overgang naar een nieuw computersysteem kan een termijn van ruim zes weken wellicht verklaren, maar niet rechtvaardigen. Geoordeeld moet dan ook worden dat het LBIO zich onvoldoende heeft ingespannen om een tijdige betaling van de afgedragen kinderalimentatie aan verzoekster te verzekeren. De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

4. Overigens moet nog het volgende worden opgemerkt. Het uitblijven van betalingen aan verzoekster lijkt mede te zijn veroorzaakt doordat het LBIO geen heldere afspraken met het deurwaarderskantoor heeft gemaakt over de afdracht van gelden door de deurwaarder. Het LBIO stelt zich op het standpunt dat de deurwaarder eenmaal per kwartaal de door de heer G. verrichte betalingen met het LBIO zou verrekenen. In de brief van 26 maart 1997 van het deurwaarderskantoor aan het LBIO wordt echter slechts gesteld dat het LBIO over drie maanden weer kan **informer**en of er mogelijkheden zijn voor een afdracht. Aldus hebben de deurwaarder en het LBIO kennelijk ieder gewacht op actie van de ander. Ook wat betreft het bedrag dat de heer G. aan de deurwaarder moest betalen, heeft het LBIO onduidelijkheid laten bestaan. Enerzijds werd de heer G. via de brief van de deurwaarder van 26 maart 1997 meegedeeld dat hij f 1200,- per maand diende te betalen. Anderzijds heeft het LBIO in de brief van 23 oktober 1997 de heer G. laten weten dat hij geacht werd f 774,88 per maand te betalen. Ook op dit punt had het LBIO de vereiste helderheid moeten verschaffen.

5. Verzoekster klaagt er verder over dat het LBIO haar niet heeft meegedeeld op welke

periode de betaling van 5 februari 1998 betrekking had en dat het LBIO op 31 maart 1998 nog niet inhoudelijk had gereageerd op haar klachtbrief van 10 februari 1998.

6. Vast staat dat het LBIO verzoekster niet heeft bericht op welke maanden het bedrag van f 3.181,80, dat het LBIO op 5 februari 1998 aan haar heeft overgemaakt, betrekking had. Dat is niet juist. Gelet op de wisselende betalingen die de heer G. vanaf september 1997 aan de deurwaarder had gedaan, was er voor het LBIO eens te meer reden om verzoekster duidelijk te informeren over de periode waarop het bedrag betrekking had. Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

7. Het LBIO heeft de klachtbrief van verzoekster van 10 februari 1998 beantwoord bij brief van 7 april 1998. Daarmee is de termijn van zes weken, die het LBIO hanteert voor een antwoord op een klacht, overschreden. Het LBIO heeft verzoekster tussentijds geen bericht gestuurd dat de termijn niet kon worden gehaald. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is gegrond.