



# Rapport

**Datum: 9 juli 1999**

**Rapportnummer: 1999/306**

## Klacht

Op 29 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Heemskerk, 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 vanaf augustus 1997 onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen. In dit verband klaagt verzoekster er verder over dat het LBIO vanaf de bovengenoemde periode niet adequaat heeft gereageerd op haar herhaalde telefonische verzoeken om informatie over de stand van zaken.

## Achtergrond

Rapport Nationale ombudsman, nr. 98/277, van 14 juli 1998:

"beoordeling (...) II. Ten aanzien van de informatieverstrekking (...)

3. In alimentatiekwesies, 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 (...) dient na te streven en te handhaven."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld. 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. Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen, behoudens op één enkel punt. Deze reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Bij beschikking van 8 april 1997 bepaalde de arrondissementsrechtbank te Haarlem dat verzoeksters voormalige echtgenoot aan verzoekster alimentatie diende te betalen ten behoeve van hun drie minderjarige kinderen. De rechtbank stelde het te betalen bedrag voor de periode vanaf 1 juli 1996 vast op f 250,- per maand/per kind.
2. Bij een op 4 september 1997 ingevuld formulier verzocht verzoekster het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) de inning van de kinderalimentatie op zich te nemen, omdat haar ex-echtgenoot niet (geheel) aan zijn betalingsverplichting voldeed. Het LBIO ontving dit verzoek op 10 september 1997.
3. Nadat het LBIO verzoekster op 18 september 1997 om aanvullende informatie had gevraagd, liet het LBIO op 20 oktober 1997 een brief uitgaan aan verzoeksters ex-echtgenoot op het adres D., te H., over zijn betalingsverplichting. Omdat deze brief onbestelbaar retour werd ontvangen, stuurde het LBIO deze brief op 24 november 1997 per aangetekende post opnieuw aan het adres D., te H. Toen een (tijds) reactie van verzoeksters ex-echtgenoot uitbleef, verzocht het LBIO hem bij brief van 22 december 1997 vervolgens om per omgaande aan zijn betalingsverplichting te voldoen, en om de achterstand in de betalingen tot en met 31 december 1997 van f4.125,- te betalen.
4. Nadat verzoekster het LBIO bij brief van 19 januari 1998 had laten weten dat zij van haar ex-echtgenoot een betaling van f 762,75 voor de maand december 1997 had ontvangen, dat de betaling over januari 1998 nog was uitgebleven en dat de achterstand niet was voldaan, vroeg het LBIO op 22 januari 1998 bij de Gemeentelijke basisadministratie om informatie over het adres van verzoeksters voormalige echtgenoot. Hieruit bleek dat hij stond ingeschreven op het adres D., te H.
5. Op 11 februari 1998 en op 2 maart 1998 berichtte verzoekster het LBIO dat zij opnieuw betalingen van f 762,75 had ontvangen. Vervolgens liet zij het LBIO op 27 maart 1998 telefonisch weten dat haar ex-echtgenoot volgens haar woonde op het adres V., te H. Navraag bij de Gemeentelijke basisadministratie leerde het LBIO op 3 april 1998 dat verzoeksters ex-echtgenoot nog steeds stond ingeschreven op het adres D., te H. Het LBIO zond hem evenwel op 27 april 1998 na ontvangst van nadere informatie van verzoekster - bij aangetekende brief bericht op het adres V., te H. Het LBIO verzocht verzoeksters ex-echtgenoot binnen tien dagen de volledige achterstand, die inmiddels was opgelopen tot f6.056,65, over te maken, dan wel een eerste betaling te doen van een door het LBIO voorgestelde betalingsregeling. Het LBIO deelde hem mee zonder nadere aankondiging over te zullen gaan tot het treffen van executiemaatregelen wanneer hij niet tijdig zou betalen. Verzoeksters ex-echtgenoot liet het LBIO op 13 mei 1998 telefonisch weten geen inkomsten te hebben.
6. Bij brief van 26 juni 1998 maakte verzoekster het LBIO haar ongenoegen kenbaar over de gang van zaken met betrekking tot de inning van de kinderalimentatie. In reactie hierop

berichtte het LBIO verzoekster bij brief van 9 juli 1998 onder meer het volgende:  
 "Het LBIO is inderdaad reeds geruime tijd bezig met uw zaak zonder dat daadwerkelijk gelden geïncasseerd zijn. De onduidelijkheid rondom het adres van uw ex-man maakt een en ander niet gemakkelijker en kostte extra tijd. Tot op heden heeft het LBIO geen adequate incassomaatregelen kunnen achterhalen. Per gelijke post is uw vordering in handen gesteld van een deurwaarder. Het zal moeten blijken of de deurwaarder iets zal kunnen doen. Deze stap is echter noodzakelijk voordat een procedure tot gijzeling kan worden opgestart."

7. Bij brief van 14 juli 1998 deelde de deurwaarder het LBIO mee de zaak in behandeling te hebben genomen. Op 27 juli 1998 betekende de deurwaarder de betreffende gerechtelijke uitspraak aan verzoeksters ex-echtgenoot.

8. Het LBIO liet de deurwaarder op 30 juli 1998 weten waarschijnlijk een werkgever van de alimentatieplichtige te hebben gevonden, en verzocht de behandeling van de zaak op te schorten. Op 6 augustus 1998 zond het LBIO de deurwaarder echter bericht dat gebleken was dat verzoeksters ex-echtgenoot niet meer bij die werkgever werkzaam was, en deelde mee dat de incasso onverminderd doorgang moest vinden. Het LBIO deelde de deurwaarder voorts mee dat uit onderzoek bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer was gebleken dat er geen auto stond geregistreerd op de naam van verzoeksters ex-echtgenoot. Op 14 december 1998 nam het LBIO opnieuw met de deurwaarder contact op over deze zaak.

. **STANDPUNT VERZOEKSTER** Het standpunt van verzoekster is samengevat weergegeven onder

## Klacht

. In haar verzoekschrift deelde verzoekster met betrekking tot haar klacht over de informatieverstrekking door het LBIO onder meer het volgende mee:

"Ik heb ook nog een klacht over het telefonisch spreekuur. Het spreekuur is dagelijks van 13.30 uur tot 15.30 uur. Als je belt zijn alle medewerkers in gesprek, heeft u een moment, u wordt zo spoedig mogelijk te woord gestaan. Dat 'moment' duurt ongeveer een half uur, en dan hebben ze nog niets te melden maar ik heb wel al een hoge telefoonrekening."

### **C. STANDPUNT LANDELIJK BUREAU INNING ONDERHOUDSBIJDRAGEN**

In reactie op de klacht, en in antwoord op een tweetal specifieke vragen van de Nationale ombudsman, deelde de plaatsvervangend directeur van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen onder meer het volgende mee:

"In verband met de behandeling van de klachten van mevrouw H. (verzoekster; N.o.) werd op 14 december 1998 (...) nogmaals telefonisch contact met de deurwaarder opgenomen. Tijdens dat gesprek bleek dat er buiten een eventuele inbeslagname van roerende goederen, geen verhaalsmogelijkheden op de heer K. (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) voorhanden waren. Indien een inbeslagname van roerende goederen niet in het gewenste effect zal resulteren, zal als enige andere executiemaatregel een te voeren gijzelingsprocedure overwogen moeten worden. In verband met de gevoerde

telefoongesprekken met mevrouw H. en de telefonische bereikbaarheid van mijn bureau heb ik het navolgende geconstateerd. Niet van alle met haar gevoerde gesprekken zijn verslagen gemaakt. Wel is in het elektronisch dossier aangegeven dat er bijvoorbeeld in de maanden mei, juli, augustus, oktober en november 1998 gesprekken met haar plaatsvonden, waarbij haar telkens de stand van zaken werd meegedeeld. Gedurende enige tijd, hoofdzakelijk in de eerste helft van het jaar 1998, is de telefonische bereikbaarheid van mijn bureau slecht geweest. Momenteel geeft de rapportage van de telefooncentrale aan dat de gemiddelde wachttijd tijdens het telefonisch spreekuur twee à drie minuten bedraagt. Daarbij wordt 80 % van de pogingen tot contact beantwoord. Het aantal telefoonmeldingen voor de inningsafdeling (afdeling Kinderalimentatie) piekt tussen half twee en half drie. Vanaf drie tot half vier zijn er bijna geen wachttijden geconstateerd. Het is daarom raadzaam om voorlopig van deze laatstgenoemde tijd gebruik te maken. Ten aanzien van de behandeling van het dossier H. concludeer ik, dat de afdeling die deze zaak behandelt in een eerder stadium de deurwaarder had moeten inschakelen in verband met het uitblijven van betalingen van de heer K. aan mijn bureau. Daarnaast constateer ik dat er bij de deurwaarder onvoldoende op aangedrongen is om tot daadwerkelijke acties over te gaan. De afdeling die deze zaak behandelt zal worden verzocht hier meer aandacht aan te besteden en mevrouw H. van de verdere ontwikkelingen in deze zaak schriftelijk op de hoogte te houden."

## **Beoordeling**

### **I. . Ten aanzien van de inning van de kinderalimentatie**

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) vanaf augustus 1997 onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen. Verzoekster heeft het LBIO bij verzoekformulier, dat door het LBIO werd ontvangen op 10 september 1997, verzocht de inning van de verschuldigde alimentatie ten behoeve van haar minderjarige kinderen over te nemen.
2. Het LBIO nam deze zaak na ontvangst van het verzoekformulier aanvankelijk voortvarend ter hand. Gebleken is echter dat het LBIO, nadat het onderzoek had gedaan naar het adres van verzoeksters ex-echtgenoot op 22 januari 1998, eerst op 3 april 1998 opnieuw actie heeft ondernomen. Weliswaar had verzoekster het LBIO in de tussentijd bericht betalingen te hebben ontvangen, maar dat doet er niet aan af dat er nog een achterstand in de betalingen bestond. Het LBIO heeft geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht die de vertraging van ruim twee maanden tussen 22 januari 1998 en 3 april 1998 kunnen verklaren of rechtvaardigen. Dat het LBIO gedurende deze periode heeft nagelaten actie te ondernemen in deze zaak is dan ook niet juist. Vervolgens liet verzoeksters voormalige echtgenoot het LBIO op 13 mei 1998 weten geen inkomsten te hebben. Het LBIO heeft na 13 mei 1998 eerst op 9 juli 1998, bijna twee maanden later, de

deurwaarder ingeschakeld, terwijl niet is gebleken dat er in de tussentijd schot in de zaak zat. Het LBIO heeft ook op dit punt geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht die de stilstand van bijna twee maanden kunnen verklaren of rechtvaardigen. Ook dit is niet juist. 3. Verder is gebleken dat het LBIO, nadat het deze zaak in handen van de deurwaarder had gesteld, tussen 6 augustus 1998 en 14 december 1998 (nadat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman had gewend) heeft nagelaten bij de deurwaarder te informeren naar de stand van zaken, of anderszins actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen tot executiemaatregelen over te gaan.

4. De plaatsvervangend directeur van het LBIO heeft in reactie op de klacht laten weten van mening te zijn dat het LBIO in deze zaak in een eerder stadium de deurwaarder had behoren in te schakelen, en dat het LBIO er bij de deurwaarder vervolgens onvoldoende op heeft aangedrongen actie te ondernemen.

5. Alles overziend, moet worden geoordeeld dat het LBIO onvoldoende actie heeft ondernomen om de verschuldigde kinderalimentatie te innen. De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

## **II. . Ten aanzien van de reactie op verzoeken om informatie**

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat het LBIO vanaf augustus 1997 niet adequaat heeft gereageerd op haar herhaalde telefonische verzoeken om informatie over de stand van zaken. In dit verband heeft zij aangegeven dat het LBIO tijdens het dagelijkse telefonisch spreekuur, dat plaatsvond tussen 13.30 uur en 15.30 uur, slecht bereikbaar was.

2. De plaatsvervangend directeur van het LBIO heeft in reactie op deze klacht laten weten dat de telefonische bereikbaarheid van het LBIO inderdaad gedurende enige tijd, met name in de eerste helft van 1998, slecht is geweest. Het wordt er dan ook voor gehouden dat het LBIO daardoor vanaf augustus 1997 niet adequaat heeft gereageerd op verzoeksters verzoeken om informatie over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de kinderalimentatie. 3. In rapport 98/277, van 14 juli 1998 (zie **achtergrond**), heeft de Nationale ombudsman overwogen dat van het LBIO mag worden verwacht dat het een optimale bereikbaarheid nastreeft en handhaaft om een goede informatievoorziening aan alimentatiegerechtigden te waarborgen. Dit is van belang in het licht van de keuze van het LBIO in beginsel betrokkene(-n) niet eigener beweging te informeren over de stand van zaken, maar slechts op hun verzoek. Dat het LBIO door een slechte bereikbaarheid is tekortgeschoten in zijn informatieverstrekking aan verzoekster, is dan ook niet juist. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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