



Rapport

Datum: 3 december 1999
Rapportnummer: 1999/494

Klacht

Op 17 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Doesburg, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda hem bij brief van 4 juni 1998 heeft verweten dat hij uit eigen beweging en zonder toestemming van het LBIO vanaf februari 1996 de kinderalimentatie direct aan zijn ex-echtgenote betaalde. Verzoeker stelt dat hij hiervoor toestemming van het LBIO heeft gekregen, waarna zijn dossier bij het LBIO zou worden gesloten.

Verzoeker klaagt er verder over dat het LBIO bij brief van 4 en 9 juni 1998 heeft gesteld dat hij over de periode van 1 september 1994 tot en met 28 februari 1996 een achterstallige kinderalimentatie van f 2059,86 is verschuldigd aan zijn ex-echtgenote.

Verzoeker stelt dat hij in februari 1996 het op dat moment openstaande bedrag aan achterstallige kinderalimentatie contant in een envelop heeft betaald aan zijn ex-echtgenote.

Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop het LBIO zijn op 21 juni 1998 ingediende klacht over het voorgaande heeft afgedaan.

Met name klaagt hij erover dat het LBIO:

- zonder hem hierover in te lichten, pas op 2 september 1998 op de klacht heeft gereageerd;
- in de reactie op de klacht van 2 september 1998 al een oordeel over de klacht heeft gegeven zonder hem eerst te hebben gehoord terwijl verzoeker bij brief van 1 juli 1998 het LBIO daar expliciet om had gevraagd;
- in de brief van 2 september 1998 zijn klachten onjuist heeft omschreven;
- hem in het gesprek van 24 september 1998 niet voldoende in de gelegenheid heeft gesteld om zijn klacht nader toe te lichten;
- hem het in het gesprek toegezegde verslag van dit gesprek niet heeft toegestuurd;

- niet meer inhoudelijk is ingegaan op de punten die hij in zijn brief van 4 oktober 1998 naar aanleiding van het gesprek had aangedragen.

Achtergrond

1. Artikel 408, eerste boek, van het 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. De raad 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."

2. Behandeling brieven door overheidsinstanties

2.1. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandlungsbericht te ontvangen, met informatie over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Dit bericht zal tevens gegevens moeten bevatten die hem in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezighoudt.

2.2. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandlungsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover, door middel van een tussenbericht, tijdig te worden geïnformeerd. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

2.3. De hiervoor geformuleerde uitgangspunten met betrekking tot informatieverstrekking dienen zeker te gelden voor tussentijds gedane verzoeken om informatie indien die informatie (nog) niet eigener beweging door de betreffende instantie is verstrekt.

3. Klachtenregeling LBIO te Gouda van 1997:

"...Inhoud van uw klacht.

(...)

In het geval u het voor de behandeling van uw zaak nodig vindt om uw klacht mondeling toe te lichten dan kunt u dit ook in uw brief vermelden.

(...)

Gang van zaken

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

(...)

* Wanneer uw klacht niet duidelijk is dan wordt u verzocht uw klacht nader toe te lichten. Dit kan schriftelijk gebeuren maar ook telefonisch of mondeling op het bureau van het LBIO.

Indien u bij de klacht al heeft aangegeven dat u prijs stelt op een gesprek met de klachtbehandelaar dan zal deze contact met u opnemen. In overleg kan dan worden bekeken op welke wijze, telefonisch dan wel op het bureau van het LBIO het gesprek plaats zal vinden.

(...)

- * De klachtbehandelaar stelt van de gesprekken een verslag op.
- * 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 (LBIO) te Gouda verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd aan twee ambtenaren van het LBIO de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De ambtenaren maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen het LBIO en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld.

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. Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker, die in 1984 van echt is gescheiden van mevrouw W., heeft samen met haar één minderjarige dochter, N. De dochter woont bij mevrouw W.

Verzoeker is na de echtscheiding bij rechterlijke beschikking van 15 november 1994 verplicht tot het betalen van kinderalimentatie. In 1995 nam het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (LBIO) te Gouda de inning van de alimentatie voor dochter N. van mevrouw W. over. Na enkele keren de alimentatie aan het LBIO te hebben betaald, maakt verzoeker vanaf februari 1996 de alimentatie direct over op een bankrekening ten behoeve van mevrouw W.

2. In januari 1998 liet het LBIO te Gouda schriftelijk aan verzoeker weten dat het LBIO was overgestapt naar een nieuw computersysteem. Het LBIO zou verzoeker hierdoor voortaan beter kunnen informeren over de opbouw van de door hem verschuldigde bedragen. Het LBIO voegde bij deze brief een betalingsoverzicht van 24 januari 1998. In dit overzicht werd een betalingsachterstand aangegeven van f 10.902,93. Voorts was een acceptgiro bijgevoegd met daarop aangegeven het bedrag aan kinderalimentatie voor N. voor de maand februari 1998.

3.1. Bij brief van 10 februari 1998 liet verzoeker het LBIO te Gouda onder meer het volgende weten:

"Ik bevestig de ontvangst van uw brief en acceptgiro betreffende bovengenoemd zaaknummer.

Ik deel u mee dat ik in ieder geval vanaf 1996 de onderhoudsbijdrage voor mijn dochter N. maandelijks rechtstreeks stort op de bankrekening van haar moeder.

Er is in het geheel geen sprake van enige achterstand of wanbetaling.

Er is vanaf 1996 ook geen betaling via het LBIO gedaan dan wel contact met het LBIO geweest.

Het lijkt mij dat hier sprake is van een misverstand. Ik zend u dan ook alles retour in de wetenschap, dat invoering van nieuwe computersystemen doorgaans gepaard gaat met kinderziekten."

3.2. Bij brief van 16 februari 1998 deelde verzoeker een medewerker van het LBIO te Gouda nog onder meer het volgende mee:

"Wij (verzoeker en zijn huidige echtgenote; N.o.) bevestigen tevens het telefoongesprek dat mijn vrouw hierover met u heeft gehad op 11 en 16 februari j.l. In die gesprekken heeft zij u meegedeeld dat ik, vanaf februari 1996, de onderhoudsbijdrage voor mijn dochter N. maandelijks stort op de bankrekening van haar moeder.

Destijds heeft mevrouw V., unithoofd kinderalimentatie LBIO, afgesproken met onze advocaat (...) dat ik de onderhoudsbijdrage voor mijn dochter N. met ingang van februari 1996 rechtstreeks zou overmaken op het rekeningnummer van de vriend van de ex-vrouw W.

Later is dit op verzoek van de ex-vrouw veranderd op haar eigen rekeningnummer.

Wij hebben ons keurig aan die afspraak gehouden.

(...)

Wij betreuren het dat mevrouw V. destijds de zaak niet heeft afgesloten (alhoewel dit de afspraak was) en wij, ruim twee jaar later, weer hiermee worden geconfronteerd."

4.1. Namens het LBIO te Gouda reageerde medewerker H. bij brief van 4 juni 1998 onder meer als volgt op de brieven van verzoeker:

"Na uitvoerig onderzoek en contact te hebben gehad met mevrouw W., is gebleken dat er nog wel een achterstand bestaat in de betalingen van de kinderalimentatie, maar dat er per 1 maart 1996 inderdaad naar behoren aan de alimentatieverplichting wordt voldaan voor wat betreft de maandelijkse verplichting vanaf dat moment.

Bijgaand vindt u een overzicht, waarmee uw betalingsachterstand ad f 2.059,86 (exclusief 10% wettelijk bepaalde opslagkosten) wordt weergegeven tot 1 maart 1996.

(...)

Verder is mij gebleken dat u uit eigen beweging de bijdrage aan mevrouw W. zelf bent gaan betalen, zonder toestemming van het LBIO, wat niet volgens de wettelijk vastgestelde bepalingen is. Eigenlijk had u pas rechtstreeks mogen betalen nadat u 6 aaneengesloten maanden aan het LBIO had betaald, en er geen achterstand meer bestond in de betalingen van de alimentatie en de wettelijk bepaalde opslagkosten.

Gezien het feit dat u reeds 2 jaar geleden zonder toestemming rechtstreeks aan mevrouw W. bent gaan betalen, en het LBIO hierop niet adequaat heeft gereageerd, zal dit verder geen nadelige consequenties voor u hebben.

Wel wil ik u verzoeken mijn bureau een schriftelijk voorstel te doen om het totaalbedrag van f 2.265,85 (f 2.059,86 alimentatie en f 205,99 opslagkosten) aan het LBIO te voldoen."

4.2. In vervolg op een telefoongesprek dat verzoeker op 5 juni 1998 met het LBIO te Gouda voerde, deelde het LBIO verzoeker bij brief van 9 juni 1998 nog het volgende mee:

"...het u toegezonden overzicht (is) correct, althans volgens de bij het LBIO bekende gegevens. Wanneer er naar uw mening meer betalingen zijn verricht dan op het overzicht wordt weergegeven, dan verzoek ik u dit middels bewijzen aan te tonen.

De brief van 4 juni 1998 blijft, gezien het bovenstaande, dan ook van kracht..."

5.1. Bij brief van 21 juni 1998 diende verzoeker een klacht in bij het LBIO te Gouda. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Februari 1998 werden wij geconfronteerd met een acceptgiro van het LBIO en een overzicht van een vermeende vordering van zo'n f 9500,-. Telefonische navraag bij (...) (medewerkers van het LBIO; N.o.) maakte ons duidelijk dat dit 'slechts' gevolg was van de invoering van het nieuwe geautomatiseerde systeem. Er zou worden getracht de overlast tot een minimum te beperken!

Dan ontvangen wij in juni '98 een brief van uw medewerker H., waarin wij ervan worden beschuldigd in maart 1996 'uit eigen beweging' en 'zonder toestemming van het LBIO', de betalingen via het LBIO te hebben stopgezet. Ook worden wij ervan beschuldigd in februari 1996 niet aan onze verplichtingen te hebben voldaan zodat er nu nog sprake zou zijn van een betalingsachterstand.

De beschuldigingen van de afdeling kinderalimentatie zijn onjuist en onterecht. Wij zijn hier bijzonder verbolgen over.

In februari 1996 hebben wij *helemaal niets* 'uit eigen beweging' gedaan. Alles was besproken én overeengekomen met de medewerkers van de afdeling Invordering A van uw bureau (mevrouw V., mevrouw R.)! Wij verwijzen naar alle correspondentie (en alle telefoongesprekken) die in de maand februari 1996 is gevoerd. Wij hebben gemaakte afspraken notabene herhaaldelijk schriftelijk bevestigd!

Van medio 1995 tot maart 1996 hadden wij en onze advocaat een *dermate* intensief en frequent telefonisch en schriftelijk contact met de betrokken afdeling van uw bureau, dat iedere (illegale) handeling onzerzijds slechts *uitsluitend* kon berusten *op toestemming* uwerzijds. Hadden wij in februari 1996 ook maar iets ondernomen 'uit eigen beweging', dan had dit onmiddellijk ingrijpen van uw bureau tot gevolg gehad.

Indien wij in februari 1996 de nog openstaande achterstand (een van de gemaakte en nagekomen afspraken) niet direct aan de ex-vrouw hadden afgedragen, dan had dit ongetwijfeld tot gevolg gehad dat W. *per direct en wel onmiddellijk* het LBIO opnieuw had ingeschakeld voor de invordering.

Het feit dat W. *noch in 1996 noch daarna ruim twee jaar lang* van zich heeft laten horen, geeft aan dat wij onze afspraken waren nagekomen, dat aan alles was voldaan en dat de zaak naar haar tevredenheid was afgedaan.

Het feit dat uw bureau *noch in 1996 noch daarna ruim twee jaar lang* op de zaak heeft gereageerd en dat uw bureau *niet* van zich heeft laten horen, geeft aan, dat de zaak naar ieders tevredenheid was afgedaan en afgesloten.

Dan ineens blijkt begin 1998, na invoering van uw nieuwe geautomatiseerde systeem, dat het LBIO in 1996 onze zaak niet of niet naar behoren heeft afgesloten in zijn administratie. Grove fout uwerzijds!!

Dat uw bureau heeft nagelaten om onze zaak administratief op correcte wijze af te handelen valt ons niet aan te rekenen. Wij hebben voldaan aan hetgeen in februari 1996 met uw bureau was overeengekomen! Wij zijn dan ook geenszins van plan te bloeden voor deze nalatigheid, wij zijn nog minder van plan om dubbel te betalen.

Dat W. (na uw recentelijke navraag) nu ineens beweert dat zij nog wat te goed heeft, verwondert ons, gezien de 'staat van oorlog' waarin wij verkeren, niet!!

In de afgelopen maanden hebben wij tevergeefs geprobeerd de medewerkers van uw produktgroep Kinderalimentatie hierop te wijzen. De ambtelijke wijze waarop de medewerkers van de produktgroep omgaan met de zaak biedt weinig opening."

5.2. Voorts liet verzoeker het LBIO te Gouda bij brief van 1 juli 1998 weten dat hij in alle gevallen zijn klacht nader wilde toelichten. Ook verzocht hij het LBIO in deze brief om inzage van zijn dossier.

6. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde verzoeker bij brief van 2 september 1998 onder meer het volgende mee:

"In uw brief van 1 juli 1998 zegt u de klacht graag te willen toelichten en vraagt u om inzage in het dossier. Aan beide verzoeken wil ik voldoen, maar vooraf ga ik op uw klachten in uit uw brief van 21 juni 1998. Wellicht kan met het antwoord een verdere tijdsinvestering zowel van uw kant als van mijn kant worden voorkomen.

Naar aanleiding van uw klachten heb ik het dossier (...) in zijn geheel gezien. Ik ga in tijdsvolgorde in op uw klachten.

1. Het LBIO heeft ten onrechte de inning van de kinderalimentatie op zich genomen en voortgezet.
2. Het LBIO heeft ten aanzien van het invorderen van de kinderalimentatie niet naar behoren gehandeld.
3. U heeft geruime tijd niets van het LBIO gehoord. Na het in gebruik nemen van een nieuw systeem door het LBIO voelt u zich overvallen door de aan u gezonden acceptgiro's. U verkeerde in de veronderstelling dat u van het LBIO af was.

Uw dossier overziend blijkt dat het LBIO niet duidelijk naar u is geweest. Mijn medewerkers hebben u onvoldoende gewezen op de gevolgen van het verzoek van mevrouw W. en het achterwege blijven van het antwoord op de aan u gestelde vraag. Het LBIO stelde vast dat er sprake was van een niet door u weerlegde achterstand in de betalingen. Na allerlei verwikkeling en op wiens rekeningnummer betaald moest/kon worden stelde u in uw brief van 17 juli 1995 voor de achterstand te betalen door de maandelijkse bijdrage te verhogen tot f 575,-.

Het LBIO had u terstond op de hoogte moeten brengen van de bij wet vastgestelde regeling dat u via het LBIO diende te betalen tot:

- a. de achterstand geheel zou zijn voldaan;
- b. en minimaal 6 maanden regelmatig de maandelijkse termijnen via het LBIO zouden zijn betaald;
- c. en de kosten, die het LBIO daarvoor in rekening kan brengen, zijn voldaan.

Ik concludeer dat uw eerste klacht niet terecht is. Het LBIO heeft terecht de inning overgenomen en is ten onrechte gestopt met u aan uw achterstand te herinneren en u niet te houden aan de plicht via het LBIO te betalen. Ik meen dat mijn medewerkers begrip hebben getoond met uw situatie, maar op grond daarvan de bij wet aan het LBIO opgedragen taak te zeer naar de achtergrond hebben geschoven.

Ik constateer dat u betalingen aan mevrouw W. bent blijven doen. Het overzicht dat u bij de brief van 4 juni 1998 ontving is daar duidelijk in. De achterstand echter die bestond op 28 februari 1996 bestaat nog steeds, althans is door u nog steeds niet weerlegd. Het intensief contact van u met het LBIO heeft ertoe geleid dat een medewerker van mijn bureau (ten onrechte) toestond dat u rechtstreeks aan mevrouw W. bleef betalen. Uiteindelijk blijkt dat u in 1995 en 1996 slechts vier keer een bedrag via het LBIO heeft betaald.

Ik concludeer naar aanleiding van de eerste klacht ook dat u naar de letter van de wet nog steeds via het LBIO moet betalen.

(...)

Mijn bureau had nog een uitgebreide briefwisseling met mevrouw W. over de achterstand. Helaas heeft mijn bureau nagelaten u daarover in te lichten tot de automatisch verzonden acceptgiro van 24 januari 1998 aan u werd gezonden.

Met uw tweede klacht ben ik het eens. Echter in tegenstelling tot uw klacht meen ik dat het LBIO te kort is geschoten ten aanzien van mevrouw W. Het LBIO was gehouden maatregelen tot incasso te treffen omdat u niet aantoonde aan uw verplichtingen te hebben

voldaan.

Dat u zich, gezien de gang van zaken in uw dossier, overvallen voelt door de acceptgiro van januari 1998 begrijp ik. Dat u er vanuit ging van het LBIO af te zijn, is naar ik aanneem gebaseerd op de mededeling in uw brief van 27 februari 1996 (zie hierna, onder **B.2.3.**; N.o.) dat u rechtstreeks wilt betalen.

Het LBIO is er in tekortgeschoten om u daarop te berichten dat daar geen sprake van kon zijn, te meer niet omdat mevrouw W. juist liet weten daar niet mee eens te zijn, omdat er nog steeds sprake was van een achterstand. (...)

Ik meen dat, te meer omdat het LBIO in zijn informatie naar u toe tekort is geschoten, het niet correct is, ook al is dat wettelijk toegestaan, in uw situatie over de rechtstreekse betalingen achteraf nog kosten in rekening te brengen. Wel blijft de achterstand zoals genoemd in het overzicht van 4 juni 1998 staan. Ik ga er daarbij vanuit, ook omdat mevrouw W. alleen nog over de achterstand spreekt, dat u aan de verplichtingen vanaf maart 1996 tot heden heeft voldaan.

Ik stel me voor de zaak tot een einde te brengen.

a. U toont aan dat de betalingen waarover de periode 1 september 1994 tot en met de termijn van februari 1996 (in de tussentijd of voordien) zijn voldaan. Ik verzoek u de betaalbewijzen binnen 14 dagen aan de behandelende afdeling (...) te zenden.

b. Indien u de achterstand van fl. 2.059,86 niet kunt weerleggen met betaalbewijzen betaalt u, naast de lopende bijdragen die u rechtstreeks aan mevrouw W. blijft betalen, de achterstand in maandelijkse termijnen van f 250,-. De betalingen dienen via het LBIO te lopen. Over deze achterstand worden door het LBIO kosten berekend. De kosten bedragen 10% van het te betalen bedrag te weten f 205,99.

c. Na ontvangst van de genoemde bedragen, in totaal f 2.265,85, wordt uw dossier gesloten.

Indien u niet kunt aantonen de betreffende achterstand te hebben voldaan en u niet voldoet aan de hierboven voorgestelde regeling, zal het LBIO niet anders te doen staan dan gepaste maatregelen te treffen.

Indien u met deze brief niet uit kunt, wil ik u voor een onderhoud ontvangen om uw dossier met u te bespreken. Overigens zal, indien geen andere gegevens, dan thans tot mijn beschikking staan, worden aangeboden de boodschap in het onderhoud dezelfde zijn als in deze brief."

7. Bij brief van 5 september 1998 liet verzoeker het LBIO te Gouda hierop onder meer het volgende weten:

"In onze brief van 1 juli 1998 hebben wij kenbaar gemaakt in alle gevallen onze klacht te willen toelichten en het dossier te willen inzien. U antwoordt daarop in uw bovengenoemde brief dat u aan beide verzoeken wilt voldoen.

Dan vervolgt u uw brief met een antwoord, standpuntbepaling en in feite al een beslissing op de klacht. U zegt zelfs in genoemde brief, 'dat wellicht met het antwoord een verdere tijdsinvestering van zowel uw als van onze kant kan worden voorkomen'.

Dit lijkt ons tegenstrijdig aan een zorgvuldige behandeling van de klacht.

Maar, de brochure Klachtenregeling LBIO begint met de openingszin 'U mag verwachten dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) zorgvuldig met uw belangen omgaat'...

Wij willen graag met u een afspraak maken om het dossier te kunnen inzien en een afspraak maken om onze klacht toe te lichten. Wij zullen dan tevens op de inhoud van de brief van 2 september 1998 ingaan.

Ook ontvangen wij graag een exemplaar van het reglement dat ten grondslag ligt aan uw klachtenregeling."

8. Bij brief van 15 september 1998 nodigde de directeur van het LBIO te Gouda verzoeker uit voor een gesprek op 24 september 1998. De directeur deelde verzoeker in deze brief voorts nog mee dat het LBIO geen reglement heeft dat ten grondslag ligt aan de klachtbehandeling van het LBIO.

9. Verzoeker liet de heren K. en Ve., klachtbehandelingsambtenaren van het LBIO te Gouda, bij brief van 4 oktober 1998 onder meer het volgende weten:

"Met deze brief willen wij graag een en ander toelichten met betrekking tot onze klacht en het gesprek dat wij met u hebben gehad op 24 september j.l. Ook reageren wij op het antwoord van (de plaatsvervangend directeur; N.o.) op onze klacht.

In juni jl. hebben wij een klacht ingediend. Kort samengevat bevat deze klacht 2 kernpunten:

1. Uw medewerkers van de produktgroep Kinderalimentatie (...) hebben ons in het voorjaar van 1998 ten onrechte ervan beschuldigd dat wij in februari 1996 'uit eigen beweging' en 'zonder toestemming van het LBIO' de betalingen via het LBIO hebben stopgezet en rechtstreeks zijn gaan betalen. Ook worden wij ervan beschuldigd in februari 1996 niet aan onze verplichtingen te hebben voldaan zodat er nog sprake zou zijn van een achterstand in de alimentatiebetalingen.

2. In februari/maart 1996 hebben uw medewerkers van de afdeling Invordering A, in tegenstelling tot hetgeen met ons was afgesproken, de zaak niet afgesloten.

Het LBIO (...) geeft in de brief van 2 september 1998 een antwoord op de klacht. Het LBIO heeft in de brief feitelijk al een standpunt bepaald en een beslissing genomen nog voordat de klacht is behandeld.

Echter, in genoemde brief heeft (de plaatsvervangend directeur; N.o.) onze klacht volledig getransformeerd tot een geheel eigen versie en vervolgens zijn versie beantwoord. Dit is niet onze klacht.

Op 24 september 1998 hebben wij een gesprek gehad met u en het dossier kunnen inzien. Veel van de inhoud van deze brief is toegelicht en besproken tijdens het gesprek.

Inzage in de stukken gaf ons in ieder geval de volgende duidelijkheid en/of bevestiging:

1. Het is ons opgevallen en gebleken dat van onze contacten met het LBIO in 1995-1996 niet alles geregistreerd of in het dossier aanwezig is.
2. Uit het dossier blijkt dat ons contact met uw bureau dermate intensief was, dat eigenzinnig handelen onzerzijds onmogelijk zou zijn, zelfs na februari 1996. Uit het dossier blijkt dat wij niet 'uit eigen beweging' en 'zonder toestemming' van het LBIO hebben gehandeld.
3. Uit het dossier blijkt dat de 'uitgebreide briefwisseling met W.', waarover (de plaatsvervangend directeur; N.o.) spreekt, slechts bestond uit een eenzijdig en onbeantwoord schrijven van het LBIO aan W.
4. Uit het feit dat W. in 1996-1997 niet meer reageert, noch uit zichzelf noch op verzoek van het LBIO, mag worden aangenomen dat aan gemaakte afspraken was voldaan en dat de zaak ook naar haar tevredenheid was afgehandeld.
5. Uit het dossier blijkt tevens dat de 'contacten' van zijde van alimentatiegerechtigde afkomstig zijn van ene L., in 1995 de partner van W. Hierop komen wij terug in deze brief.
6. Uit het dossier blijkt dat het besluit om niet over te gaan tot invordering een besluit was van uw bureau en niet, zoals gesteld in het antwoord van (de plaatsvervangend directeur; N.o.), van een medewerker.

(...)

Niet alleen in onze klacht, maar ook tijdens gesprekken met de medewerkers van de produktgroep Kinderalimentatie (...) hebben wij getracht te verduidelijken dat in 1995-1996 met het LBIO was overeengekomen dat wij vanaf maart 1996 weer rechtstreeks zouden betalen en dat de achterstand zou worden voldaan. Zo is gebeurd. Vanwege de ontstane

crisissituatie in ons gezin en om zo snel mogelijk van alle ellende af te zijn hebben wij in het weekend van 17 februari 1996 f 1579,15 (incl. aan N. betaalde bedrag en betaalde opslagkosten in mindering) in een enveloppe overhandigd aan W. Wij wilden rust.

Dat W. nu ineens beweert dat zij nog van alles te goed heeft, verwondert ons, gezien de herkomst (auteur) van de reacties, niet. Wij voelen er niets voor om dubbel te betalen, en zeker niet (indirect) aan ene L.

In 1995-1996 heeft het LBIO ons ruim voldoende op de hoogte gebracht van de wettelijke regels, mogelijke gevolgen etc. etc. Het LBIO wist echter ook van het 'kromme en onrechtvaardige' in deze zaak. Het bureau wist mede aan de hand van de door de advocate verstrekte 'draagkrachtberekening 1994', heel goed dat de beschikking van de Rechtbank d.d. 15-11-1994 tot stand was gekomen op basis van onjuiste en onvolledige gegevens en voor ons dus feitelijk niet reëel of op te brengen was. Het bureau was zich bewust van het pijnlijke van onze positie en het onmogelijke van de eisen van de zijde van alimentatiegerechtigde. Het bureau heeft besloten niet over te gaan tot invordering.

Afgaande op de openingszin in uw brochure 'Klachtenregeling LBIO' hebben wij verzocht om de klacht zorgvuldig te behandelen.

Wij voelen ons door het antwoord dat wij hebben ontvangen van (de plaatsvervangend directeur; N.o.) in zijn brief van 2 september 1998, niet serieus genomen. Wij herhalen ons verzoek."

10. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde verzoeker bij brief van 18 december 1998 onder meer het volgende mee:

"Nadere bestudering van uw dossier heeft mij geleerd dat er na mijn antwoord van 2 september 1998, de vervolgbrief van 15 september 1998 en het gesprek met u bij het LBIO op 24 september 1998, geen aanleiding is om het standpunt van het LBIO te wijzigen.

Ik beperk mij tot de niet weerlegde achterstallige kinderalimentatie van f 2.059,86.

Omtrent deze achterstand is er tussen u en mijn bureau een zakelijk verschil van mening, dat alleen door u opgelost kan worden door bewijsstukken van betaling over te leggen.

Ik verzoek u dan ook alsnog te handelen zoals ik dat heb aangegeven in mijn brief van 2 september 1998."

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

2.1. Bij brief van 30 april 1999 stuurde verzoeker aan de Nationale ombudsman onder meer afschriften van zijn aan het LBIO te Gouda gerichte brieven van 22 februari, 27 februari en 5 maart 1996, en een afschrift van een door het LBIO opgemaakt verslag van het gesprek van 24 september 1998.

2.2. De brief van 22 februari 1996 aan het LBIO hield onder meer het volgende in:

"Wij hebben het bedrag voor de maand maart 1996 inmiddels al overgemaakt op rekeningnummer (...) tnv L. vriend of echtgenoot van ex-vrouw W., en zullen dit, zoals met u afgesproken, keurig zo blijven doen.

Wij hebben, ook volgens afspraak, het nog te betalen bedrag (...) overhandigd aan de ex-vrouw W."

2.3. De brief van 27 februari 1996 aan het LBIO hield onder meer het volgende in:

"Met deze brief bevestig ik het telefoongesprek dat mijn vrouw hedenmiddag, tijdens het telefonisch spreekuur, met een van uw mannelijke collega's heeft gehad.

(...)

Mijn vrouw heeft hem meegedeeld dat wij inmiddels het alimentatiebedrag voor maart 1996 hebben overgemaakt op het rekeningnummer van L. Mijn vrouw heeft toegezegd, dat wij u zo spoedig mogelijk een kopie van het bankafschrift zullen toezenden.

Tevens heeft mijn vrouw uw collega kenbaar gemaakt dat wij, wat betreft deze nieuwe situatie, vanaf nu de betaling weer rechtstreeks aan de tegenpartij willen betalen."

2.4. De brief van 5 maart 1996 aan het LBIO hield onder meer het volgende in:

"Bijgaand zenden wij u, zoals afgesproken, een afschrift van onze alimentatiebetaling maart 1996 ten behoeve van N., overgemaakt op het rekeningnummer van L."

2.5. In het door LBIO-ambtenaren K. en Ve. opgemaakte verslag van het gesprek op 24 september 1998 is onder meer het volgende opgenomen:

"In de jaren 1995 en 1996 zouden er meer gesprekken met de dames R. en V. van het LBIO (die hier niet meer werkzaam zijn) zijn gevoerd dan uit het dossier blijkt.

Met mevrouw V. zou zijn afgesproken dat zowel de lopende als de achterstallige bijdrage rechtstreeks aan mevrouw W. zou worden afgedragen en het LBIO de bemoeienissen ten aanzien van de overname van de inning van de kinderalimentatie geheel zou beëindigen.

Ve. merkt op dat dit in strijd met de wet is. Hierbij verwezen naar art. 408, boek 1 BW (zie achtergrond onder 1.; N.o.).

(...)

Nu die gesprekken (waarvan overigens niet allemaal telefoonnotities zijn aangetroffen) eenmaal zijn gevoerd heeft (de plaatsvervangend directeur; N.o.) besloten dat het LBIO zich nu alleen nog beperkt tot het innen van de achterstallige alimentatie zoals dat is beschreven in de brief van 2 september 1998.

Dan volgt er discussie dat er geen sprake kan zijn van een achterstallig alimentatiebedrag van f 2.059,86.

Dit bedrag heeft betrekking op het geld dat aanvankelijk op de spaarrekening van dochter N. stond.

N. heeft zelf fl. 600,- van de spaarrekening opgenomen. Het bedrag van f 600,- heeft A. (verzoeker; N.o.) verrekend en beschouwd als betaalde kinderalimentatie.

Een bedrag van f 1.400,- werd in een enveloppe aan mevrouw W. overhandigd. Hiervan is geen betaalbewijs.

(...)

K. spreekt af dat A. na zal gaan in welke maand hij het bedrag van fl. 1.400,- aan mevrouw W. heeft gegeven, waarna hij dat schriftelijk aan het LBIO zal meedelen. Daarna zal de afdeling inning kinderalimentatie (...) mevrouw W. benaderen in verband met het rechtstreeks betaalde bedrag van f 1.400,-. Tevens zal haar dan gevraagd worden of het bedrag van fl. 600,- als betaalde alimentatie beschouwd kan worden.

Men vindt dat de klacht van 21 juni 1998 niet juist behandeld is.

De brief van het LBIO van 4 juni 1998 was de aanleiding van de klacht.

De beantwoording van de klacht blijft beperkt tot het inningsverzoek.

De klacht zou zijn getransformeerd.

Hij is niet zomaar uit eigen beweging weer rechtstreeks aan mevrouw W. gaan betalen. Hij is dat, zoals dat hiervoor al is beschreven, met de dames van het LBIO (R. en V.) telefonisch overeengekomen. Hierover is uitvoerig telefonisch overleg gevoerd. Hij is niet van de gemaakte afspraken afgeweken.

Erop gewezen dat het beëindigen van de inning van de kinderalimentatie altijd schriftelijk afgehandeld wordt.

Het beleid van het LBIO is erop gericht dat dergelijke zaken niet telefonisch worden afgedaan.

K. spreekt met de heer A. af dat hij naar aanleiding van de brief van de directie van 2 september 1998, schriftelijk zal reageren en kenbaar zal maken op welke vragen hij geen antwoord heeft ontvangen. Die vragen zullen dan alsnog beantwoord worden."

Verzoeker had op dit verslag aangetekend dat hij tezamen met zijn echtgenote alle punten van de klacht tijdens het gesprek had toegelicht, maar deze punten niet alle in het verslag terugvond.

C. Standpunt LBIO

1.1. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda reageerde onder meer als volgt:

"De heer A. beweert dat het LBIO hem toegezegd zou hebben dat hij de kinderalimentatie "rechtstreeks" aan zijn gewezen echtgenote kon blijven voortzetten en het LBIO de bemiddeling bij het innen van de kinderalimentatie zou beëindigen.

Uit het dossier blijkt niet dat een dergelijke toezegging werd gedaan.

Als zo'n toezegging werd gedaan dan zou dat expliciet in een telefoonnotitie zijn opgenomen, waarna zowel de heer A. als mevrouw W. schriftelijk bericht van het LBIO zouden hebben ontvangen in verband met de beëindiging van de tussenkomst bij het innen van de kinderalimentatie.

Uit het dossier blijkt wel dat er gesproken is over de rechtstreekse betalingen inzake de kinderalimentatie van de heer A. aan zijn gewezen echtgenote. Mevrouw W. heeft echter nimmer verklaard dat mijn bureau de inning van de kinderalimentatie kan beëindigen.

Ingevolge de wet is de overname van de inning van de kinderalimentatie door het LBIO niet vrijblijvend (lid 6 van artikel 408, boek 1 BW).

Overeenkomstig de wet kan mijn bureau de inning van kinderalimentatie eerst dan beëindigen:

- wanneer er minimaal 6 maandelijks alimentatietermijnen aaneensluitend aan het LBIO zijn betaald;
- er geen sprake meer is van achterstallige alimentatie;
- de door de heer A. verschuldigde opslagkosten zijn voldaan (lid 3 artikel 408, boek 1 BW).

Vanaf de overname van de inning van de kinderalimentatie door mijn bureau, is de heer A. ook opslagkosten verschuldigd over betalingen die hij nog rechtstreeks aan mevrouw W. heeft verricht. Met andere woorden, zolang hij niet aan de hierboven vermelde

voorwaarden heeft voldaan, is hij over de verschuldigde kinderalimentatie 10% opslagkosten verschuldigd (...); ook indien betalingen aan zijn gewezen echtgenote zijn voldaan.

(...)

Het LBIO heeft de heer A. verzocht om een bedrag van f 2.059,86 aan mijn bureau te voldoen. Dit bedrag stond/staat open in de debiteurenadministratie.

Het gestelde door de heer A. dat hij een bepaald bedrag in een enveloppe 'rechtstreeks' aan mevrouw W. overhandigde, kwam ter sprake tijdens zijn bezoek aan het LBIO op 24 september 1998. Hij is er toen andermaal, in vervolg op de brief van 2 september 1998, op gewezen dat het LBIO zonder betaalbewijzen geen bedragen kan tegenboeken. Het is aan hem om aan te tonen dat hij betreffende betaling heeft verricht (lid 5 van artikel 408, boek 1 BW). Uit het dossier blijkt niet dat mevrouw W. heeft verklaard dat zij het door hem bedoelde bedrag heeft ontvangen.

(...)

- Het heeft inderdaad enige tijd geduurd voordat de heer A. antwoord ontving op zijn klachtbrief van 21 juni 1998. Na de ontvangstbevestiging van genoemde brief op 29 juni 1998 was een tussenbericht, dat de behandeling van zijn brief door het werkaanbod en vakantieperioden bij mijn bureau enige vertraging ondervond, op zijn plaats geweest. Mijn bureau streeft ernaar de klachten binnen 6 weken af te handelen.

- In de aanhef van mijn brief van 2 september 1998 maakte ik de heer A. erop attent, dat ik om reden van tijdsinvestering zowel van zijn kant als van mijn kant, zijn klachten schriftelijk zal beantwoorden. Op het einde van die brief heb ik hem alsnog de gelegenheid gegeven tot een onderhoud, indien het antwoord voor hem tekort zou schieten.

- Ik blijf van mening dat ik in mijn brief van 2 september 1998 op alle klachten van de heer A. ben ingegaan. In die brief ben ik hem, overigens in strijd met de wet, tegemoet gekomen, om de kinderalimentatie vooralsnog te beperken tot de achterstallige bijdrage van f 2.059,86 te vermeerderen met fl. 205,99 opslagkosten, in het geval hij niet kan aantonen dat genoemde achterstand door hem aan mevrouw W. werd voldaan.

Zijn ingenomen standpunt tijdens zijn bezoek aan mijn bureau van 24 september 1998, dat zijn klacht door mij getransformeerd zou zijn, deel ik niet.

- Het bezoek van de heer en mevrouw A. aan mijn bureau op 24 september 1998 heeft 2.45 uur in beslag genomen. Er werd voldoende gelegenheid gegeven om vragen te stellen en zijn klacht toe te lichten. Op vragen die gesteld werden, werd antwoord gegeven. Daarvoor verwijs ik naar het verslag van 24 september 1998.

- Tijdens het bezoek aan mijn bureau van 24 september 1998 is niet toegezegd dat de heer A. een verslag van het gesprek zou ontvangen. Het verslag is op 30 maart 1999 met de andere stukken naar hem gezonden.

- De heer A. heeft geen nieuwe feiten of informatie aangedragen in zijn brief van 4 oktober 1998, die voor mij aanleiding zijn om mijn standpunten, zoals ik die heb ingenomen in mijn brief van 2 september 1998, te wijzigen.

(...)

In de brief van 4 juni 1998 aan de heer A. nam de afdeling Kinderalimentatie die deze zaak behandelt, het standpunt in zich te beperken tot het invorderen van de achterstallige kinderalimentatie zoals dat werd vermeld in het betalingsoverzicht. In feite werd in strijd met de wet akkoord gegaan dat hij zijn betalingen vanaf 1 maart 1996 rechtstreeks aan mevrouw W. voortzette. Hij had immers nog niet aan de wettelijke criteria voldaan om zijn betalingen 'rechtstreeks' aan mevrouw W. voort te zetten (lid 6 van artikel 408, boek 1 BW).

In mijn antwoord van 2 september 1998 heb ik besloten niet terug te komen op het ingenomen standpunt van de afdeling Kinderalimentatie.

(...)

Het is een feit dat de medewerkers van mijn bureau vanaf het telefonisch contact met de heer A. van 24 april 1996 tot aan het telefonisch overleg van 11 februari 1998 geen contacten met hem onderhielden. Dat is niet bewust geweest, de afdeling Kinderalimentatie schoot erin tekort om te rappelleren.

In die periode werden wel contacten met mevrouw W. onderhouden, welke contacten hoofdzakelijk beperkt bleven tot het registreren dat de betalingen inzake de kinderalimentatie, welke de heer A. rechtstreeks aan haar afdroeg.

(...)

Mevrouw W. heeft in de periode van februari 1996 tot juni 1998 weinig naar het LBIO toe gereageerd. Zij mocht na haar verzoek aan mijn bureau om de inning van de kinderalimentatie over te nemen, uitgaan van de taak van mijn bureau om zowel de lopende maandelijkse kinderalimentatie en de achterstallige bijdrage voor haar te innen. Vanaf het moment van de overname van de inning van de kinderalimentatie houdt het LBIO de stand van de betalingen bij. Het is niet mevrouw W. doch de heer A. (debiteur) die moet aantonen dat er kinderalimentatie betaald is.

Tijdens het bezoek van 24 september 1998 is besproken dat de heer A. mij nadere vragen zou stellen en tevens zou aangeven op welk moment in 1996 hij een bedrag van f 1.400,-

in een enveloppe aan mevrouw W. had overhandigd.

In het gesprek werd, in tegenstelling tot het gestelde in de brief van 2 september 1998, toegezegd dat mevrouw W. door het LBIO benaderd zou worden zodra de datum van bedoelde contante betaling bekend werd.

In zijn brief van 4 oktober 1998 deelde de heer A. mijn bureau mee dat hij in het weekend van 17 februari 1996 f 1.579,15 aan mevrouw W. overhandigde, na aftrek van een aan N. (zijn dochter) betaald bedrag en betaalde opslagkosten.

In de brief van 18 december 1998 werd de heer A. nogmaals meegedeeld dat het probleem omtrent de achterstallige kinderalimentatie van fl. 2.059,86 alleen opgelost kon worden door het overleggen van bewijsstukken.

Aan de toezegging tijdens het gesprek van 24 september 1998 om mevrouw W. te benaderen, teneinde van haar te vernemen of de mededeling van haar gewezen echtgenoot juist is, werd daarmee voorbijgegaan. Terecht klaagt de heer A. dat mijn bureau zich niet heeft gehouden aan de afspraak.

De afdeling kinderalimentatie zal mevrouw W. alsnog vragen of zij een bedrag van f 1.579,15 op 17 februari 1996 in een enveloppe van de heer A. heeft ontvangen. Een afschrift van dit verzoek wordt u nagezonden.

(...)

De totale briefwisseling en de telefonische contacten met mevrouw W. zijn in bijgaand dossier opgenomen. Achteraf gezien betreft het geen uitgebreide maar een summiere briefwisseling van de zijde van het LBIO. Daarbij merk ik op, dat het beleid van het LBIO erop gericht is, dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven, gebeurt dat op ad hoc basis, in het belang van de zaak.

Omdat mevrouw W. ervan mocht uitgaan dat het LBIO inspanningen verricht om met name de achterstallige kinderalimentatie voor haar te innen en de lopende maandelijkse alimentatie rechtstreeks wordt voldaan, was er veelal geen directe aanleiding om haar te benaderen.

In het geval mevrouw W. ontkent genoemd bedrag ontvangen te hebben, blijft de zinsnede in mijn brief van 2 september 1998 (...) van kracht. Ingevolge lid 5 van artikel 408 van boek 1 BW, blijft het aan de heer A. om aan te tonen dat genoemd bedrag betaald is.

In de debiteurenadministratie is nog steeds sprake van een achterstallig alimentatiebedrag van f 2.059,86."

1.2. Bij zijn reactie voegde de plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda een afschrift van het dossier van verzoeker. Dit dossier bevatte onder meer een telefoonnotitie van 27 februari en van 24 april 1996.

1.3. In de telefoonnotitie van 27 februari 1996 is onder meer het volgende opgenomen:

"Gebeld door (partner) AP (alimentatieplichtige; N.o.)

(...)

Wil zo snel mogelijk van ons af. Is bereid om pers. lening af te sluiten.

Maart zou inmiddels op eigen initiatief rs (rechtstreeks; N.o.) zijn voldaan.

Verzocht om hiervan een betalingsbewijs op te sturen."

1.4. In de telefoonnotitie van 24 april 1996 is onder meer het volgende opgenomen:

"Gebeld door: vader

(...)

Vader is o.a. door mw. V. toegezegd dat hij rechtstreeks kon gaan betalen.

Dit is hij dan ook gaan doen vanaf feb 96.

Nu heeft hij 1e aanmaning ontvangen, wat nu?

Gezegd op die manier betalen zoals hij nu doet.

Dat behandeling nog niet is afgerond maar ik vertrouw er op dat het juist is (toezegging rechtstreeks betalen) hoewel ik dit vreemd vind."

2.1. Vervolgens stuurde de plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda aan de Nationale ombudsman een afschrift van een brief van 3 juni 1999 aan mevrouw W. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Graag verneem ik van u of het juist is dat de heer A. in het weekend van 17 februari 1996 een kinderalimentatiebedrag van f 1.579,15 in een enveloppe aan u heeft overhandigd.

Als bedoeld bedrag geen betrekking heeft gehad op kinderalimentatie, dan verneem ik graag waar dit bedrag wel betrekking op had.

Vervolgens deelt de heer A. mee dat van de kinderalimentatiebedragen die hij aanvankelijk op een spaarrekening van N. stortte, N. in 1995/1996 een bedrag van f 600,00 heeft opgenomen. Ik verzoek u mij mee te delen of dat juist is en zo ja of het bedrag van f

600,00 als betaalde kinderalimentatie beschouwd kan worden. In het geval u van mening bent dat het bedrag van fl. 600,00 niet als betaalde alimentatie beschouwd kan worden verzoek ik u dat te motiveren."

2.2. Bij brief van 28 juli 1999 stuurde de plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda aan de Nationale ombudsman een afschrift van een door of namens mevrouw W. ondertekende brief van 26 juli 1999. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Naar aanleiding van uw brief deel ik u (...) mee dat de heer A. geen betalingen in een enveloppe van 1579,15 heeft gedaan. Ook heeft zijn dochter N. geen 600,- van de spaarrekening gehaald."

D. Reactie verzoeker

1. Verzoeker reageerde onder meer als volgt:

"*Niet* de ex-vrouw verzoekt om inning door het LBIO, nee: als gevolg van invoering van het nieuwe geautomatiseerde systeem bij het LBIO (begin 1998) ontvangen wij een algemeen schrijven met een betalingsoverzicht van een vordering, zo absurd, dat dit werkelijk kant noch wal raakt. (...)

Gezien de staat van oorlog waarin wij met de ex-vrouw verkeren was het te verwachten dat de ex-vrouw de brief van het LBIO van 3 juni 1999 op deze wijze zou beantwoorden. Wij hebben dit ook voorspeld.

Als in 1996 de achterstand daadwerkelijk niet was vereffend en de zaak daadwerkelijk niet tot haar tevredenheid was afgedaan, dan had zij ongetwijfeld in 1996 onmiddellijk het LBIO opdracht gegeven tot invordering over te gaan.

De laatste brief van het LBIO, alsmede het feit dat ruim 3 jaar na dato nog eens wordt gevraagd aan de ex-vrouw of wel is betaald, lijkt ons niet van toepassing in het kader van de behandeling van de klacht.

Daarbij stellen wij vast dat het handschrift (in de brief van 26 juli 1999; N.o.) (...) niet afkomstig is van de ex-vrouw (...), maar vermoedelijk van haar huidige partner. Deze huidige partner is niet gemachtigd om haar zaken te behartigen."

2. Bij zijn brief voegde verzoeker enkele afschriften van brieven van zijn ex-echtgenote, mevrouw W. Het handschrift in deze brieven kwam niet overeen met het handschrift in de brief van 26 juli 1999.

E. NADERE Reactie LBIO

1. In antwoord op vragen van de Nationale ombudsman liet de plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda nog onder meer het volgende weten:

"De brochure 'Klachtenregeling LBIO' van 1997 is vanaf 1 januari 1998 niet meer van toepassing. Een nieuwe versie van die brochure zal niet verschijnen.

Bijgaand doe ik u drie brochures toekomen:

1. Kinderalimentatie

(...)

In verband met klachten over het LBIO wordt verwezen naar inhoudsopgave van de respectieve brochures (...).

Met zijn brief van 21 juni 1998 diende de heer A. een klacht in bij mijn bureau. Het is juist dat hem (...) de voormalige brochure 'Klachtenregeling LBIO' werd toegezonden (zie achtergrond, onder 3.; N.o.) (...).

De wijze van afhandeling van klachten zoals aangegeven in de voormalige 'Klachtenregeling LBIO', is nog steeds dezelfde. Ook al hanteren wij de oude procedure niet meer, aanvankelijk werd deze brochure toch naar betalingsplichtigen gezonden wanneer daarom werd gevraagd of ter informatie.

De huidige brochure kinderalimentatie is geschreven voor de ontvangstgerechtigde van de kinderalimentatie en wordt om die reden ook niet verstrekt aan de alimentatieplichtige ouder, dan op diens verzoek.

Vanaf november 1998 ontvangt iedere betalingsplichtige bij de eerste aanschrijving bijgaand informatieblad (...). Op grond van uw vraag overweeg ik de klachtenpassage uit de 3 genoemde brochures (...), eventueel aangepast, op te nemen in het informatieblad."

2. In de bijgevoegde brochure Kinderalimentatie is ten aanzien van klachtbehandeling door het LBIO het volgende opgenomen:

"...Klachten

Ondanks het feit dat wij er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan het gebeuren dat we niet volledig aan uw verwachtingen voldoen. Neem in zo'n geval contact op met de afdeling die uw zaak behandelt en laat weten waarover u niet tevreden bent. Wij proberen waar mogelijk uw klacht op te lossen. In het uiterste geval kunt u zich uiteraard tot de directeur wenden."

Beoordeling

I. Algemeen

Verzoeker, die in 1984 is gescheiden, heeft samen met zijn ex-echtgenote één minderjarige dochter. De dochter woont bij zijn ex-echtgenote.

Verzoeker is na de echtscheiding bij rechterlijke beschikking van 15 november 1994 verplicht tot het betalen van kinderalimentatie. In 1995 heeft het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (LBIO) te Gouda de inning van de alimentatie voor zijn dochter van de ex-echtgenote overgenomen. Na enkele keren de alimentatie aan het LBIO te hebben betaald, heeft verzoeker vanaf februari 1996 de alimentatie direct overgemaakt op een bankrekening ten behoeve van zijn ex-echtgenote.

II. Met betrekking tot het verwijt van het LBIO

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO te Gouda hem bij brief van 4 juni 1998 heeft verweten dat hij uit eigen beweging en zonder toestemming van het LBIO vanaf februari 1996 de kinderalimentatie direct aan zijn ex-echtgenote betaalde. Verzoeker stelt dat hij hiervoor toestemming van het LBIO heeft gekregen, waarna zijn dossier bij het LBIO zou worden gesloten.

2.1. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde in zijn reactie mee dat niet uit het dossier van verzoeker is gebleken dat het LBIO in februari 1996 toestemming had gegeven om de kinderalimentatie rechtstreeks aan zijn ex-echtgenote te betalen, en dat het LBIO de bemiddeling bij het innen van de kinderalimentatie zou beëindigen. De plaatsvervangend directeur was van mening dat indien een dergelijke toezegging zou zijn gedaan, die expliciet in een telefoonnotitie zou zijn opgenomen, waarna zowel verzoeker als zijn ex-echtgenote een schriftelijk bericht van het LBIO zouden hebben ontvangen.

2.2. In een eerdere brief van 2 september 1998 aan verzoeker (zie bevindingen, onder **A.6.**) deelde de plaatsvervangend directeur mee dat uit het dossier bleek dat het LBIO niet duidelijk naar verzoeker toe was geweest. Het LBIO had verzoeker terstond op de hoogte moeten brengen van de bij wet vastgestelde regeling dat hij aan het LBIO diende te blijven betalen tot aan bepaalde voorwaarden was voldaan. De plaatsvervangend directeur was in deze brief van mening dat de medewerkers van zijn bureau toentertijd begrip hadden getoond voor de situatie van verzoeker, maar daarbij de bij de wet aan het LBIO opgedragen taak te veel naar de achtergrond hadden geschoven.

Ten slotte deelde de plaatsvervangend directeur in deze brief aan verzoeker mee dat nu het LBIO in zijn informatieverstrekking tekort was geschoten, over de rechtstreekse betalingen achteraf geen kosten in rekening zouden worden gebracht.

3. Gelet op de brief van 2 september 1998, de telefoonnotities van de gesprekken die verzoeker en zijn partner op 27 februari en 24 april 1996 met het LBIO hebben gevoerd (zie bevindingen, onder **C.1.3.** en **C.1.4.**), en de brieven van verzoeker van 22 en 27 februari en 5 maart 1996 (zie bevindingen, onder **B.2.2.**, **B.2.3.** en **B.2.4.**) waarop door

het LBIO niet afdoende is gereageerd, is de stelling van verzoeker dat medewerkers van het LBIO hem toestemming hebben gegeven om de kinderalimentatie vanaf februari 1996 rechtstreeks aan zijn ex-echtgenote te betalen aannemelijk. Het is dan ook niet juist dat het LBIO verzoeker in zijn brief van 4 juni 1998 heeft verweten dat hij dit uit eigen beweging en zonder toestemming van het LBIO had gedaan. Dat het, gezien de van toepassing zijnde wettelijke beperkingen (zie achtergrond, onder 1.) niet juist was dat verzoeker niet meer aan het LBIO betaalde, doet hieraan niet af.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Met betrekking tot de achterstallige kinderalimentatie

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het LBIO bij brief van 4 en 9 juni 1998 heeft gesteld dat hij over de periode van 1 september 1994 tot en met 28 februari 1996 een achterstallige kinderalimentatie van f 2059,86 is verschuldigd aan zijn ex-echtgenote.

Verzoeker stelt dat hij in februari 1996 het op dat moment openstaande bedrag aan achterstallige kinderalimentatie contant in een envelop heeft betaald aan zijn ex-echtgenote.

Het feit dat zijn ex-echtgenote hierna geen contact heeft gezocht met het LBIO, geeft volgens verzoeker aan dat hij aan alle betalingen aan zijn ex-echtgenote had voldaan.

Verzoeker heeft geen schriftelijke bewijzen van de betaling.

2. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde in zijn reactie mee dat uit het dossier van verzoeker niet was gebleken dat zijn ex-echtgenote had bevestigd het bedrag van verzoeker te hebben ontvangen.

Zolang verzoeker niet aantoont dat hij de desbetreffende betaling heeft verricht, kan het LBIO het bedrag niet tegenboeken, aldus de plaatsvervangend directeur.

3. De ex-echtgenote heeft na februari 1996 geen contact gezocht met het LBIO met betrekking tot enige achterstand in de betalingen.

Bij brief van 3 juni 1999 heeft het LBIO uit eigen beweging aan de ex-echtgenote gevraagd of zij in februari 1996 achterstallige kinderalimentatie in een envelop had ontvangen. In een door of namens de ex-echtgenote ondertekende brief van 26 juli 1999 wordt vervolgens aan het LBIO meegedeeld dat zij niets had ontvangen.

4. De verklaringen van verzoeker en zijn ex-echtgenote staan lijnrecht tegenover elkaar.

Vast staat evenwel dat verzoeker het LBIO bij brief van 22 februari 1996 op de hoogte heeft gesteld van de overhandiging van het nog te betalen bedrag (zie bevindingen, onder **B.2.2.**), en dat verzoeker zijn maandelijkse alimentatieverplichtingen vanaf maart 1996

naar behoren heeft voldaan.

Ook staat vast dat het LBIO tot de invoering van het nieuwe computersysteem in januari 1998 nimmer enige actie heeft ondernomen.

Voorals nu de ex-echtgenote na februari 1996 niet uit eigen beweging het LBIO heeft benaderd, had het LBIO onder de hierboven genoemde bijzondere omstandigheden niet zonder overleg met zowel verzoeker als met zijn ex-echtgenote mogen overgaan tot vaststelling van een alimentatieachterstand.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook eveneens niet behoorlijk.

IV. Met betrekking tot de klachtbehandeling

1.1. Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop het LBIO zijn op 21 juni 1998 ingediende klacht over het voorgaande heeft afgedaan. In de eerste plaats klaagt hij erover dat het LBIO, zonder hem hierover in te lichten, pas op 2 september 1998 op de klacht heeft gereageerd.

1.2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt, en deze afhandelt binnen een redelijke termijn (zie achtergrond, onder 2.).

1.3. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda gaf in zijn reactie aan dat het inderdaad enige tijd had geduurd voordat verzoeker een antwoord ontving, maar dat de klachtbehandeling door het werkaanbod en de vakantieperiode enige vertraging had ondervonden.

1.4. Verzoeker ontving na meer dan twee maanden een reactie van het LBIO. Tot die tijd heeft hij van het LBIO geen behandlungsbericht ontvangen met informatie over de duur van de behandeling van de klacht. Dit is niet in overeenstemming met hetgeen hiervóór onder 1.2. is gesteld. De reden die de plaatsvervangend directeur voor de vertraging heeft aangevoerd kan deze weliswaar verklaren, doch niet rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

2.1. Verder klaagt verzoeker erover dat het LBIO in de reactie op de klacht van 2 september 1998 al een oordeel over de klacht heeft gegeven zonder hem eerst te hebben gehoord, terwijl hij bij brief van 1 juli 1998 het LBIO daar expliciet om had gevraagd.

2.2. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal vereisten te voldoen. Dit is onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Zo moet het

beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast, waarbij een klager - vooral indien hij dit uitdrukkelijk verzoekt - in de gelegenheid moet worden gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten alvorens een oordeel over de klacht wordt gegeven. Dit oordeel moet nauwkeurig en beargumenteerd zijn, en betrekking hebben op alle klachtonderdelen die door een klager zijn ingediend.

Eén van de vereisten van klachtbehandeling is verder dat gesprekken met de klager, in het kader van de behandeling van diens klacht schriftelijk worden vastgelegd.

2.3. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde in zijn reactie mee dat hij om reden van tijdsinvestering van zijn kant en van verzoekers kant, de klachten per brief van 2 september 1998 alvast schriftelijk had beantwoord. Aan het eind van de brief had hij verzoeker alsnog in de gelegenheid gesteld tot het hebben van een onderhoud, indien zijn antwoord voor verzoeker tekort zou schieten.

Voorts deelde de plaatsvervangend directeur tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat de wijze van afhandeling van klachten door het LBIO nog steeds hetzelfde is als aangegeven in de voormalige klachtenregeling van het LBIO van 1997, die vanaf 1 januari 1998 niet meer van kracht is.

2.4. De wijze waarop de plaatsvervangend directeur heeft gehandeld in zijn brief van 2 september 1999 is niet in overeenstemming met hetgeen hiervóór onder 2.2. is gesteld, noch met de aan verzoeker toegestuurde klachtenregeling van het LBIO van 1997 (zie achtergrond, onder 3.). De reden die de plaatsvervangend directeur hiervoor heeft aangevoerd, kan deze wijze van klachtbehandeling verklaren noch rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

3.1. Ook klaagt verzoeker erover dat het LBIO in de brief van 2 september 1998 zijn klachten onjuist heeft omschreven.

3.2. In zijn klachtbrief van 21 juni 1998 (zie bevindingen, onder **A.5.1.**) klaagt verzoeker erover dat het LBIO hem ervan heeft beschuldigd dat hij in maart 1996 uit eigen beweging en zonder toestemming van het LBIO de betalingen via het LBIO had stopgezet. Ook klaagt hij erover dat hij ervan wordt beschuldigd in februari 1996 niet aan zijn verplichtingen te hebben voldaan, zodat er op dat moment nog sprake zou zijn van een betalingsachterstand.

De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda heeft in zijn brief van 2 september 1998 (zie bevindingen, onder 6.) gesteld dat verzoeker erover klaagt dat het LBIO ten onrechte de inning van de kinderalimentatie op zich had genomen en voortgezet, en dat het LBIO ten aanzien van het invorderen van de kinderalimentatie niet naar behoren had gehandeld.

3.3. De door de plaatsvervangend directeur opgestelde klachtformulering komt niet overeen met hetgeen verzoeker in zijn klachtbrief heeft gesteld. Dit is in strijd met het vereiste van klachtbehandeling; dat is niet juist.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

4.1. Voorts klaagt verzoeker erover dat het LBIO hem in het gesprek van 24 september 1998 niet voldoende in de gelegenheid heeft gesteld om zijn klacht nader toe te lichten.

4.2. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde in zijn reactie mee dat het gesprek twee uur en vijfenveertig minuten in beslag had genomen. Er zou in dit gesprek voldoende gelegenheid zijn gegeven om vragen te stellen en de klacht toe te lichten.

Op het door verzoeker toegestuurde verslag van dit gesprek (zie bevindingen, onder **B.2.5.**) had hij aangetekend dat hij tezamen met zijn echtgenote alle punten van de klacht tijdens het gesprek had toegelicht, maar deze punten niet alle in het verslag kon terugvinden.

Gelet op het bovenstaande, en gezien het verslag van 24 september 1998, is aannemelijk dat verzoeker voldoende in de gelegenheid is gesteld om zijn klacht nader toe te lichten.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

5.1. Verder klaagt verzoeker erover dat het LBIO hem het in het gesprek toegezegde verslag van dit gesprek niet heeft toegestuurd.

5.2. De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde in zijn reactie mee dat de betrokken ambtenaren niet hadden toegezegd dat verzoeker een verslag van het gesprek zou ontvangen. Het verslag is alsnog op 30 maart 1999 aan verzoeker toegestuurd.

5.3. Ongeacht de toezegging hadden de betrokken ambtenaren het verslag in het kader van hoor en wederhoor aan verzoeker moeten toezenden. Door dit niet te doen, heeft het LBIO gehandeld in strijd met de onder 2.2. genoemde vereisten van zorgvuldige klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

6.1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat het LBIO niet meer inhoudelijk is ingegaan op de punten die hij in zijn brief van 4 oktober 1998 naar aanleiding van het gesprek had aangedragen.

6.2. In het verslag van 24 september 1998 is opgenomen dat de klachtbehandelaar met verzoeker had afgesproken dat verzoeker nog schriftelijk zou reageren, en kenbaar zou

maken op welke vragen hij geen antwoord had ontvangen. Die vragen zouden dan alsnog worden beantwoord.

De plaatsvervangend directeur van het LBIO te Gouda deelde in zijn reactie mee dat verzoeker geen nieuwe feiten of informatie had aangedragen in zijn brief van 4 oktober 1998, zodat hij geen reden zag om zijn standpunten in zijn brief van 2 september 1998 te wijzigen.

6.3. Verzoeker heeft in zijn brief van 4 oktober 1998 uitdrukkelijk gesteld dat zijn klacht door het LBIO was getransformeerd. Hij gaf in deze brief verder aan dat hij zich niet serieus voelde genomen, en herhaalde zijn verzoek om behandeling van zijn klacht.

Gelet op de vereisten die hiervóór onder 2.2. zijn genoemd, op hetgeen hiervóór onder 3.3. is overwogen, en op de afspraak in het gesprek van 24 september 1998, had het LBIO inhoudelijk moeten ingaan op de punten die verzoeker in zijn brief van 4 oktober 1998 naar aanleiding van het gesprek had aangevoerd.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda is gegrond, behalve ten aanzien van het in de gelegenheid stellen van verzoeker om in het gesprek van 24 september 1998 zijn klacht nader toe te lichten; op dit punt is de klacht niet gegrond.