



Rapport

Datum: 30 maart 2000

Rapportnummer: 2000/122

Klacht

Op 5 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Warnsveld, 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 te Gouda sinds maart 1998 onvoldoende voortvarend handelt bij de inning van de haar toekomende kinderalimentatie. Tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, heeft zij nog geen alimentatie ontvangen, terwijl zij diverse malen navraag heeft gedaan bij het LBIO en door medewerkers van het LBIO ook toezeggingen zijn gedaan dat zij de alimentatie spoedig zou ontvangen.

Daarnaast klaagt zij erover dat een met naam genoemde medewerker van het LBIO, toen zij liet weten een klacht te zullen indienen, haar meedeelde dat haar zaak tijdens de klachtbehandeling dan niet verder zou worden behandeld.

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.

Daarnaast werd een betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Het LBIO werd een specifieke vraag gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Het LBIO en de betrokken ambtenaar deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster is gehuwd geweest met de heer J. Uit dit huwelijk zijn twee kinderen geboren. De heer J. dient ingevolge een rechterlijke uitspraak van 29 mei 1997 een alimentatie van f 250,- (ingevolge wettelijke indexering inmiddels verhoogd tot f 255,75) per kind per maand aan verzoekster te betalen. Op 20 maart 1998 ontving het LBIO te Gouda het verzoek van verzoekster om de inning van de haar toekomende kinder-alimentatie ter hand te nemen omdat volgens verzoekster de heer J. niet voldeed aan zijn betalingsplicht.

2. Op 21 april 1998 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO omdat zij tot op dat moment niets had gehoord van het LBIO. In een telefoonnotitie legde een medewerkster van het LBIO het telefoongesprek met verzoekster vast. In die telefoonnotitie is het volgende opgenomen:

"OG (onderhoudsgerechtigde; N.o.): heb haar toegezegd haar zaak te behandelen ondanks dat haar verzoek pas een maand oud is. OG was boos dat er nog niets aan was gedaan en wilde haar ongenoegen kwijt. Heb haar via receptie door verbonden naar klachtzaken."

Verzoekster sprak vervolgens met de heer V., medewerker van het LBIO. In een handgeschreven telefoonnotitie legde de heer V. het gesprek met verzoekster vast. In die notitie is het volgende opgenomen:

"Vraagt naar brochure klachtenregeling LBIO.

(...)

Zij vindt dat zij niet goed te woord is gestaan door afdeling SEL. Er is sprake van 5 maanden achterstallige alimentatie.

Afgesproken: deze notitie aan afdeling SEL door te geven en wat extra aandacht voor deze zaak te vragen...."

3. Bij brief van 23 april 1998 schreef het LBIO de heer J. aan over zijn betalingsverplichting. Binnen veertien dagen diende hij tot genoegen van het LBIO aan te tonen dat hij wel had voldaan aan zijn betalingsverplichting. In een brief van gelijke datum stelde het LBIO verzoekster op de hoogte van het aanschrijven van haar ex-echtgenoot.

4. Op 8 mei 1998 verrichtte het LBIO een verificatie in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) van het adres van de heer J.

5. Bij brief van 25 mei 1998 deelde het LBIO verzoekster mee dat de heer J. niet had gereageerd op de brief van 23 april 1998. Het LBIO zou nu de inning van de alimentatie overnemen.

6. Op 29 mei bevroeg het LBIO opnieuw via de GBA de adresgegevens van de heer J.

7. Op 6 juli 1998 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. In de door een medewerkster van het LBIO opgemaakte telefoonnotitie is het volgende opgenomen:

"Mdr (moeder; bedoeld is verzoekster; N.o.) belt. Vindt het allemaal veel te lang duren.

Vdr (vader; bedoeld is de heer J.; N.o.) is rijschoolhouder, zelfstandige dus.

Haar toegezegd dat de zaak binnenkort naar deurwaarder gaat (<2wkn). Zij wacht het af."

8. Op 8 juli 1998 verzocht het LBIO de Kamer van Koophandel te Zutphen om informatie uit het handelsregister over het bedrijf van de heer J.

Bij brief van 9 juli 1998 berichtte het LBIO verzoekster dat het LBIO geen relevante informatie had kunnen achterhalen waarmee kon worden overgegaan tot gerichte incassomaatregelen. Daarom had het LBIO de zaak in handen gegeven van een deurwaarder met het verzoek om te proberen de verschuldigde alimentatie zo spoedig mogelijk te incasseren. Bij brief van 9 juli 1998 stelde het LBIO de zaak in handen van een deurwaarderskantoor te 's-Gravenhage.

9. Op 14 juli 1998 ontving het LBIO van de Kamer van Koophandel te Zutphen de gevraagde informatie uit het handelsregister over het bedrijf van de heer J.

Het LBIO zond deze informatie op 17 juli 1998 door aan het deurwaarderskantoor.

10. Op 30 juli 1998 deelde verzoekster een medewerkster van het LBIO telefonisch mee dat de heer J. paarden in zijn bezit zou hebben. Het LBIO deed bij brief van 9 oktober 1998 bij de deurwaarder navraag naar de stand van zaken in de inning van de alimentatie. Het LBIO liet de deurwaarder ook weten dat verzoekster erop had gewezen dat de heer J. paarden in zijn bezit zou hebben.

11. De deurwaarder berichtte het LBIO vervolgens bij brief van 7 december 1998 dat de alimentatiebeschikking was betekend aan de heer J. Voorts deelde de deurwaarder het volgende mee:

"...Het dossier is klaargemaakt om beslag te leggen op de roerende zaken van betalingsplichtige met behulp van politie en slotenmaker. Er is f 0,00 in mindering

voldaan..."

12. In reactie op deze brief van de deurwaarder nam het LBIO op 18 december 1998 telefonisch contact met de deurwaarder, en deelde de deurwaarder mee dat nog geen verdere maatregelen moesten worden genomen, omdat het inschakelen van een slotenmaker te duur was. Tot nader bericht van het LBIO diende de deurwaarder de zaak te laten rusten.

13. Op 21 december 1998 richtte het LBIO verzoeken aan de belastingdienst, de dienst Wegverkeer (RDW) en het kadaster om de financiële positie van de heer J. in kaart te kunnen brengen.

14. Naar aanleiding van de van genoemde instanties verkregen inlichtingen overlegden medewerkers van het LBIO op 22 januari 1999 over de te nemen maatregelen. Bij brief van 25 januari 1999 verzocht het LBIO de deurwaarder beslag te leggen op een auto van verzoeker en tot verkoop daarvan over te gaan indien deze niet zou voldoen aan zijn betalingsverplichting.

15. Op 13 juli 1999 nam verzoekster telefonisch contact met het LBIO. In een telefoonnotitie van een medewerkster van het LBIO is een en ander als volgt verwoord:

"Vraagt zich nu toch wel een beetje af waar berichtgeving van de deurwaarder blijft!. Aangezien het LBIO hiervan verschoten blijft zal ondergetekende binnenkort de deurwaarder aan zijn jasje gaan trekken."

16. Het LBIO wendde zich bij brief van 13 juli 1999 tot de deurwaarder met een verzoek om informatie over de stand van zaken. De deurwaarder stuurde de brief van 13 juli 1999 aan het LBIO terug met daarop vermeld de volgende handgeschreven tekst:

"* Betrokkene heeft regeling van minimaal f 400,- voor achterstand. Zegt dat lopende verplichting rechtstreeks wordt voldaan. Is dat zo??"

17. Het LBIO deelde verzoekster in een brief van 22 juli 1999 het volgende mee:

"...Onlangs is van de deurwaarder schriftelijk vernomen dat er binnenkort een tussentijdse afdracht aan het LBIO wordt overgemaakt. Blijkbaar heeft de heer J. een betalingsregeling getroffen met de deurwaarder.

Verder zou ik u willen verzoeken mijn bureau schriftelijk op de hoogte te brengen zodra u rechtstreekse betalingen ontvangt van uw ex-echtgenoot..."

18. Verzoekster deelde het LBIO bij brief van 17 augustus 1999 mee dat haar zoon R. per 1 oktober 1999 bij de heer J. zou gaan wonen.

19. Op 8 september 1999 sprak verzoekster telefonisch met een medewerker van het LBIO. In de door een medewerker van het LBIO daarvan opgemaakte telefoonnotitie is het volgende vastgelegd:

"Vraagt zich af waar het geld blijft. Volgens haar heeft de deurwaarder al enige tijd geleden toegezegd een tussentijdse afdracht te doen. Zij heeft echter nog niets gezien. Zij vraagt daarom bij de betreffende deurwaarder navraag over een en ander te doen. Zij wacht al veel te lang."

20. Verzoekster nam op 29 september 1999 opnieuw telefonisch contact met het LBIO. In daarvan door een medewerker van het LBIO opgemaakte telefoonnotitie is een en ander als volgt verwoord:

"Vernomen is dat de deurwaarder een tussentijdse afdracht zal gaan verrichten. Na 2 maanden is er nog steeds niets ontvangen van de deurwaarder. Hoe kan dit nou: vraagt OG zich af!.

Het is in ieder geval wel vreemd dat B. (het deurwaarderskantoor; N.o.) het LBIO bericht dat er afdracht gaat volgen maar afdragen ho maar. Deze week zal ik de deurwaarder om opheldering vragen waarna ik OG zal berichten."

21. Het LBIO wendde zich daarop bij brief van 30 september 1999 tot het deurwaarderskantoor. In die brief is onder meer het volgende opgenomen:

"Hierbij zou ik u willen verwijzen naar mijn schrijven van 13 juli 1999.

Volgens berichtgevingen van mevrouw G. vinden er géén betalingen rechtstreeks plaats zodat ik u vriendelijk zou willen verzoek een aanvang te maken met tussentijds afdrachten indien mogelijk. Tot op heden is er nog helemaal niets ontvangen qua kinderalimentatie..."

22. Verzoekster deed op 9 november 1999 opnieuw telefonisch navraag bij het LBIO naar de stand van zaken. In een telefoonnotitie verwoordde een medewerker van het LBIO de inhoud van gesprek als volgt:

"Moeder durft het bijna niet te vragen maar heeft de deurwaarder misschien al iets afgedragen?"

Neen, we moeten de deurwaarder maar eens flink aan de tand gaan voelen.

Moeder wacht al zo'n anderhalf jaar op alimentatie."

23. Bij brief van 10 november 1999 rappelleerde het LBIO de deurwaarder.

24. Op 25 november 1999 opende de Nationale ombudsman het onderhavige onderzoek.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder klacht.

C. Standpunt Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

In zijn reactie van 21 december 1999 op de klacht gaf de plaatsvervangend directeur van het LBIO allereerst een overzicht van de handelingen van het LBIO in de zaak van verzoekster. Deze informatie is hiervóór weergegeven onder A. **Feiten**. Ten slotte concludeerde de plaatsvervangend directeur het volgende:

"Ik stel vast dat het LBIO niet adequaat met de deurwaarder heeft onderhandeld. Met de afdeling die deze zaak behandelt is afgesproken, met spoed in overleg te treden met de deurwaarder en hem daarbij tot acties aan te zetten om de verschuldigde kinderalimentatie te innen. Mevrouw G. zal daarbij op de hoogte worden gehouden van het verdere verloop van haar zaak. Daarnaast concludeer ik, dat mevrouw G. er terecht over klaagt dat mijn bureau tot dusver onvoldoende voor haar belangen is opgekomen."

D. Reactie BETROKKEN AMBTENAAR

In zijn reactie van 21 december 1999 op de klacht reageerde de betrokken ambtenaar als volgt:

"De zinsnede "dat de zaak van mevrouw G. tijdens de klachtbehandeling niet verder zou worden behandeld" heb ik niet gebezigd.

Tijdens het telefoongesprek van 21 april 1998 (...) maakte mevrouw G. mij erop attent dat zij niet goed te woord werd gestaan door de afdeling Selectie van het LBIO. Om die reden wilde zij een klacht indienen. Na 20 maanden kan ik mij de juiste toedracht van dat gesprek niet meer exact herinneren.

Zoals te doen gebruikelijk in dat soort situaties, zal ik haar de vraag gesteld hebben:

- of het haar bedoeling is dat ik me nu alleen concentreer op haar mogelijk in te dienen klacht, waarna ik haar klacht telefonisch zal aannemen,

- of dat ik een telefoonnotitie maak van het gesprek voor de afdeling Selectie,

waarna ik de notitie aan die afdeling zal overhandigen met het verzoek extra aandacht aan deze zaak te besteden, waarmee een officiële klacht voorkomen kan worden.

Ik heb begrepen dat zij aan dit laatste de voorkeur gaf, waarna ik de telefoonnotitie aan de afdeling Selectie heb overgedragen. Bij het overdragen van de notitie heb ik de afdeling Selectie om nadere uitleg gevraagd. Die uitleg heb ik in het elektronisch dossier vastgelegd (...).

Hoewel ik mij dat niet meer kan herinneren, kan mevrouw G. mij mogelijk gevraagd hebben wat de gevolgen zijn voor de verdere afhandeling van haar dossier, in het geval zij een klacht indient bij de directeur van het LBIO of telefonisch bij mij. Zoals gebruikelijk antwoord ik in dat soort situaties:

- dat het indienen van een klacht, de verdere behandeling van haar dossier door de betreffende afdeling van het LBIO niet in de weg staat;
- dat daarbij wel een situatie kan ontstaan dat de zaak bij de verdere behandeling enigszins kan worden vertraagd, zodra het dossier zich op de afdeling Juridische Zaken van het LBIO bevindt voor de behandeling van haar klacht.

Ik kan dat gemeld hebben, doch ik weet dat niet meer zeker. Nogmaals, dat haar dossier bij het indienen van een klacht niet verder behandeld zal worden heb ik zeer zeker niet gezegd. Het beleid van het LBIO is erop gericht dat bij het indienen van een klacht de reguliere behandeling van het dossier voortgaat. Wel zal daarbij worden gekeken of de behandeling van het dossier en de behandeling van de klacht elkaar niet storen..."

E. Reactie verzoekster

In reactie op de haar toegezonden stukken deelde verzoekster het volgende mee:

"In eerste instantie kan ik me aansluiten bij de conclusies die dhr. M. (plaatsvervangend directeur van het LBIO; N.o.) zelf al in zijn brief d.d. 21.12.1999 aan de Nationale Ombudsman trekt:

- Het LBIO heeft niet adequaat met de deurwaarder onderhandeld.
- Mijn klacht, dat het LBIO tot dusver onvoldoende voor mijn belangen is opgekomen, vindt hij terecht.

Het lezen van mijn dossier heeft mij er echter in bevestigd dat het LBIO uitsluitend na mijn telefoontjes tot acties overging. Dit vind ik een bijzonder kwalijke zaak, want - nogmaals - wat was er gebeurd, als ik er niet achteraan was gegaan?

Waar ik het echter helemaal niet mee eens kan zijn, is de brief - ik neem aan van dhr. V. - ook d.d. 21.12.1999 - aan de Nationale Ombudsman.

Ik vind het al erg frappant dat deze meneer weet dat hij de zinsnede "dat de zaak van mevrouw G. tijdens de klachtenbehandeling niet verder zou worden behandeld" niet gebezigd heeft, maar voor de rest kan hij zich de juiste toedracht van het telefoongesprek niet meer herinneren.

Ik daarentegen weet heel zeker dat ik de gesprekken zowel met de afdeling Selectie als met dhr. Van V. op de juiste manier in mijn brief d.d. 30.09.1999 heb weergegeven.

Ik wil ook nog even benadrukken dat mij de voorstelling van zaken toen al zo dermate ongelofelijk voorkwam, dat ik echt niet zou weten hoe ikzelf zo iets absurds had moeten verzinnen. Ik blijf derhalve mijn klacht handhaven dat mij ook nog door een medewerker van het LBIO werd voorgelogen om het indienen van een klacht te verhinderen.

Voor de rest is en blijft het een raadsel voor mij waarom er niet is overgegaan tot beslaglegging van de Mercedes, waarvan zelfs het LBIO vindt dat hij "best wel zijn waarde heeft" (...). En van de paarden helemaal te zwijgen! Ik ben niet van alle gegevens op de hoogte, maar het staat vast dat mijn ex-echtgenoot zeker 3 à 4 paarden in zijn bezit heeft, waarvan er eentje in 1998 op zo'n f 20 000 is geschat? En dan is het toch ook duidelijk: Mijn ex-echtgenoot beschikt zeker over geld! Maar het inschakelen van de politie en een slotenmaker is te duur! Voor wie is het te duur? En wat is er met mijn belangen? Moet ik dus maar met mijn kinderen zien waar ik blijf?

Verder lees ik: "Betrokkene heeft regeling van minimaal f 400,- voor achterstand.

Zegt dat de lopende verplichting rechtstreeks wordt voldaan. Is dit zo???"

Aan wie heeft mijn ex-echtgenoot die f 400,- betaald?

Waarom ontvang ik dan geen geld?

Waarom hoeft mijn ex-echtgenoot niet aan te tonen, dat hij de lopende verplichtingen ook daadwerkelijk voldoet?

Waarom vraagt mij niemand of ik ook daadwerkelijk kinderalimentatie van hem ontvang?

Feit is, dat ik nog via het LBIO nog via rechtstreekse betalingen door mijn ex-echtgenoot al vanaf 1 januari 1998 geen rode cent kinderalimentatie heb ontvangen."

F. Nadere INFORMATIE EN reactie LBIO

Gelet op de inhoud van het commentaar van verzoekster verzocht de Nationale ombudsman het LBIO nadere informatie te verstrekken. Met name verzocht de Nationale ombudsman het LBIO om aan te geven waarom verzoekster tot 9 januari 2000 nog geen alimentatie had ontvangen, terwijl de deurwaarder in juli 1999 had aangegeven een betalingsregeling met de heer J. te hebben getroffen.

De heer V., medewerker juridische zaken van het LBIO, reageerde bij brief van 10 februari 2000 op het verzoek van de Nationale ombudsman. In zijn brief verwees V. naar een terzake van een telefoongesprek met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman door hem opgestelde telefoonnotitie van 10 februari 2000 en een kopie van een brief van 24 januari 2000 die het LBIO had ontvangen van verzoekster.

In de telefoonnotitie is het volgende opgenomen:

"1. Verzoekster, mevrouw G., heeft tot op 9 januari 2000 nog niets ontvangen omdat het LBIO nog niets via de deurwaarder heeft ontvangen. De onderhandelingen via de deurwaarder duren voort. Zij is daarmee bekend.

2. Na haar brief aan de Nationale ombudsman van 9 januari, 2000 schreef zij op 24 januari 2000 een brief naar het LBIO met de inhoud:

a. dat zoon R. bij zijn vader verblijft en zoon D. bij haar woont;

b. om die reden zijn partijen overeengekomen wederzijds af te zien van alimentatieverplichtingen inzake de kinderalimentatie vanaf 1 februari 2000;

c. ten aanzien van de achterstallige kinderalimentatie tot en met 31 januari 2000

(fl. 11.956,78) is zij akkoord gegaan met een betalingsregeling op basis van fl. 400,- per maand, vanaf de maand januari 2000 via de deurwaarder te voldoen.

3. Mevrouw G. deelt de Nationale ombudsman mee dat ik haar heb voorgelogen om het indienen van een klacht te voorkomen. Ik blijf bij de inhoud van mijn brief van 21 december 1999. Ik zeg namelijk nooit dat bij het indienen van een klacht het dossier inhoudelijk niet verder wordt behandeld. Ook in haar situatie niet. Dat de afhandeling van een klacht de verdere behandeling van een dossier enigszins kan stagneren, behoort daarbij wel tot de mogelijkheden. Na ruim anderhalf jaar kan ik mij niet exact meer herinneren hoe de woordenwisseling is geweest. Om die reden ben ik dan ook aangewezen op de door mij gemaakte notities van 21 april 1998 (bijlagen bij mijn brief van 21 december 1999). In het geval ik opmerkingen had gemaakt zoals mevrouw G. dat aangeeft, dan was ik afgeweken van het beleid van het LBIO en had ik dat ook in mijn notitie(s) opgenomen. Nu blijft mijn woord tegenover het woord van mevrouw G. staan. Verder heb ik daar niets aan toe te voegen..."

Beoordeling

A. Ten aanzien van de werkwijze van het LBIO

1. Verzoekster diende op 20 maart 1998 een verzoek in bij het LBIO te Gouda om de inning van de haar toekomstige kinderalimentatie over te nemen. Zij klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO onvoldoende voortvarend handelt bij deze inning. Op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, 5 oktober 1999, had zij nog geen alimentatie ontvangen.

2. In zijn reactie op de klacht heeft de plaatsvervangend directeur van het LBIO aangegeven dat het LBIO onvoldoende voor de belangen van verzoekster was opgekomen

en dat het LBIO niet adequaat met de deurwaarder had onderhandeld.

3. Uit het overzicht van handelingen van het LBIO (zie onder **A. FEITEN**) blijkt dat de zaak van verzoekster steeds voor kortere dan wel langere tijd heeft stilgelegen bij het LBIO.

Vanaf 25 mei 1998, toen de heer J. niet had gereageerd op de eerste aanmaning van het LBIO, gebeurde er niets met de zaak tot 6 juli 1998, het moment waarop verzoekster telefonisch contact opnam met het LBIO. Nadat verzoekster op 30 juli 1998 had doorgegeven dat de heer J. paarden zou bezitten, nam het LBIO pas weer op 9 oktober 1998 contact op met de deurwaarder. Uiteindelijk gaf het LBIO op 25 januari 1999 opdracht aan de deurwaarder om beslag te leggen op een auto van de heer J. Vervolgens gebeurde er vijf en een halve maand niets totdat op 13 juli 1999 verzoekster weer telefonisch navraag deed bij het LBIO.

Het LBIO is in deze zaak steeds pas in actie gekomen nadat verzoekster daar eerst telefonisch om had verzocht. Het LBIO heeft in deze zaak de doorlooptijd niet bewaakt en ook overigens onvoldoende voortvarend gehandeld.

Voorts valt het het LBIO te verwijten verzoekster niet goed te hebben geïnformeerd over de stand van zaken. In juli 1999 berichtte de deurwaarder het LBIO dat de heer J. een betalingsregeling had getroffen. Het LBIO deelde verzoekster op 22 juli 1999 mee dat de deurwaarder had meegedeeld dat er binnenkort een tussentijdse afdracht van alimentatie zou volgen. Dat laatste valt echter niet op te maken uit de handgeschreven tekst van de deurwaarder op de brief van 13 juli 1999 (zie bevindingen onder A.16). Uit het vervolg van de behandeling van de zaak na juli 1999 blijkt dat de gestelde toezegging heeft geleid tot verwarring en onjuiste informatie in de richting van verzoekster. Zo ging het LBIO ervan uit dat er een toezegging van de deurwaarder was, terwijl de stukken geen grondslag boden voor die stelling. Ook in zoverre heeft het LBIO de zaak niet adequaat behandeld. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van de uitlatingen van de betrokken ambtenaar

1. Verzoekster klaagt er daarnaast over dat een ambtenaar van het LBIO haar heeft meegedeeld dat als zij een klacht zou indienen, haar zaak dan niet verder zou worden behandeld.

2. De betrokken ambtenaar, de heer V., heeft ontkend een dergelijke uitlating te hebben gedaan. Hij heeft aangegeven dat een dergelijke uitlating ook in strijd zou zijn met het beleid van het LBIO dat erop is gericht de reguliere behandeling van een zaak te laten doorgaan ondanks dat een klacht is ingediend. Wel kan zich de situatie voordoen dat enige vertraging optreedt in de behandeling wanneer het dossier zich op de afdeling juridische zaken bevindt voor de behandeling van de klacht, aldus de betrokken ambtenaar.

3. Verzoekster heeft, geconfronteerd met de lezing van de betrokken ambtenaar, volhard in haar standpunt.

Aldus is er sprake van twee tegenover elkaar staande lezingen over de toedracht van het gesprek. De Nationale ombudsman acht onvoldoende feiten of omstandigheden aanwezig om de ene lezing aannemelijker te achten dan de andere; om die reden kan op dit punt geen oordeel worden gegeven.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning onderhoudsbijdragen te Gouda, is gegrond behalve ten aanzien van de klacht over de uitlating van de betrokken ambtenaar; op dat punt wordt geen oordeel gegeven.