



Rapport

Datum: 9 mei 2000

Rapportnummer: 2000/184

Klacht

Op 21 juni 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Middelburg, 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 verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de gebrekkige informatieverstrekking door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen tijdens de periode van 7 april 1997 tot 15 juni 1999, over volgens dit bureau door hem gedane betalingen aan kinderalimentatie.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het LBIO verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

a. feiten

1. Verzoeker was op grond van een rechterlijke beschikking van 10 oktober 1990 een maandelijks bedrag aan alimentatie verschuldigd ten behoeve van zijn zoons M. en D.

Bij brief van 15 augustus 1995 nam het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) de inning van de kinderalimentatie van de ontvangstgerechtigde(n) over, met terugwerkende kracht tot 1 januari 1995, omdat verzoeker volgens het LBIO niet (geheel) aan zijn betalingsverplichting voldeed.

2. In de periode tussen 15 augustus 1995 en 7 april 1997 ontstond er een uitgebreide correspondentie tussen verzoeker en het LBIO, onder meer over de hoogte van het door verzoeker aan het LBIO nog verschuldigde bedrag aan kinderalimentatie, en over de door verzoeker volgens het LBIO verschuldigde opslagkosten.

Punt van geschil hierbij was met name of een door verzoeker op 26 januari 1995 gedane betaling diende te worden aangemerkt als betaling voor de maand december 1994 of voor januari 1995. Het LBIO liet verzoeker bij brieven van 4 november en 11 december 1996 en bij brief van 16 januari 1997 weten deze betaling te beschouwen als de betaling voor de maand december 1994. Uit deze brieven blijkt dat het LBIO een achterstand in de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie berekende met inachtneming van het uitgangspunt dat de betaling van 26 januari 1995 betrekking had op de maand december 1994.

3. Bij brief van 7 april 1997 diende verzoeker bij het LBIO een klacht in. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Op 17 januari mijn brief plus overzicht van de alimentatiebetalingen (van december 1993 tot en met januari 1995; N.o.), waaruit blijkt, dat er zelfs 2 maanden meer betaald zijn als door Mevr. H. (verzoekers ex-echtgenote; N.o.) opgegeven. (...)

De hele gang van zaken resumerend, vind ik het onterecht, dat de 10% opslagkosten mij nu al vanaf januari 1995 in rekening gebracht worden, terwijl mijn betalingen vanaf november 1995 regelmatig gedaan worden.

1e: Als er sneller gereageerd was op mijn brief d.d. 15.3.95, zou deze situatie niet ontstaan zijn en hadden de maandelijkse betalingen gewoon doorgang kunnen vinden. Mevr. H. had dan ook geen beroep op uw instelling kunnen doen i.v.m. niet nakoming alimentatiebetalingen.

2e: Na uw brief d.d. 18.12.96 duurt het meer dan een jaar, voordat er van u een korrekt overzicht uit de bus komt."

4. Het LBIO reageerde bij brief van 25 juli 1997 onder meer als volgt op verzoekers klachtbrief van 7 april 1997:

"Op basis van het resultaat van de gevoerde briefwisseling tussen u en mijn bureau is uw voorstel om de betaling van de opslagkosten buiten werking te stellen, omdat u, het geheel overziende, van mening bent dat:

1. door het LBIO te traag werd gereageerd op uw brief van 15 maart 1995, en
2. door het LBIO eveneens te traag gereageerd werd, omdat pas op 27 maart 1997, na de brief van mijn bureau d.d. 18 december 1995, een correct betalingsoverzicht werd

verstrekt. Onder een correct overzicht versta ik een onberispelijk overzicht. Uit uw brief maak ik echter op dat u zich niet met dit genoemde overzicht kan verenigen.

Ad 1. Het is juist dat op uw brief van 15 maart 1995 en volgende brieven, door de Afdeling Selectie en de Produktgroep kinderalimentatie van mijn bureau niet slagvaardig en zorgvuldig gereageerd werd. Ik heb onder andere bemerkt dat u niet altijd voldoende informatie werd verstrekt, niet altijd afdoende antwoord op uw bemerkingen hebt gekregen en niet altijd tijdig antwoord op uw brieven heeft ontvangen.

(...)

Ad 2. U en uw gewezen echtgenote verschillen van mening over de bestemming van uw periodieke betaling van 26 januari 1995, namelijk of deze bestemd was voor de maand december 1994, zoals mevrouw H. aangaf, of, naar u aangaf, voor de maand januari 1995. U evenals uw ex-echtgenote bent in de mening blijven volharden. U zond op 17 januari 1997 als nieuw gegeven aan mijn bureau een gewijzigd overzicht, waarmee u naar uw berekening tot en met februari 1995 in plaats van januari 1995 de rechtstreekse kinderalimentatie heeft voldaan.

Bij brief van 17 april 1996 werd u een tussentijds betalingsoverzicht verstrekt. U reageerde op dit overzicht, daar u, met verwijzing naar de eerdere correspondentie, de verschuldigde opslagkosten niet wilde accepteren. Aan de hand van betalingsbewijzen die u mij per telefax d.d. 19 december 1996 stuurde, zond ik u op 16 januari 1997, met als startdatum van de invordering 1 januari 1995, een opgave van de achterstand per 31 januari 1997. Op 27 maart 1997 werd u een gespecificeerd overzicht gezonden. De uitgangspunten van beide specificaties zijn dezelfde gebleven, namelijk het begin van de invordering door mijn bureau op 1 januari 1995.

(...)

Feit is dat na de betaling van 26 januari 1995 de eerstvolgende op 8 september 1995 heeft plaatsgevonden.

(...)

Uw opmerking acht ik terecht dat aan uw overzicht, behorende bij uw brief van 17 januari 1997, onterecht voorbij werd gegaan. Ik zal als gevolg hiervan interne maatregelen treffen, zodat u over deze kwestie alsnog nader bericht ontvangt."

5. Na deze reactie van het LBIO op verzoekers klacht van 7 april 1997 ontstond er opnieuw een uitgebreide correspondentie tussen verzoeker en het LBIO. Voor zover relevant in verband met verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman, houdt deze correspondentie - zakelijk weergegeven - onder meer het volgende in.

5.1. Bij faxbericht van 16 februari 1998 stelde verzoeker het LBIO een vraag van praktische aard over de betaling van de kinderalimentatie.

5.2. Bij brief van 23 februari 1998 herinnerde verzoeker het LBIO aan de toezegging van 25 juli 1997 om hem te berichten over de door het LBIO te treffen interne maatregelen.

Bij brief van 9 maart 1998 stuurde verzoeker het LBIO opnieuw een rappel.

5.3. Bij brief van 2 maart 1998 reageerde het LBIO op verzoekers vraag van 16 februari 1998.

5.4. Het LBIO bevestigde bij brief van 13 maart 1998 de ontvangst van verzoekers brieven van 23 februari en 9 maart 1998. Het LBIO liet weten dat het verzoeker zo spoedig mogelijk inhoudelijk zou berichten naar aanleiding van deze brieven.

5.5. Bij brief van 16 maart 1998 liet verzoeker het LBIO weten dat hij onder protest een bedrag aan kinderalimentatie zou betalen aan het LBIO. Verder herinnerde hij het LBIO opnieuw aan de toezegging van 25 juli 1997.

5.6. Bij brief van 1 april 1998 berichtte het LBIO verzoeker de inning van de kinderalimentatie te zullen beëindigen, omdat verzoeker inmiddels 6 maanden regelmatig de verschuldigde kinderalimentatie had voldaan, en er tot en met maart 1998 geen betalingsachterstand meer bestond. Verder deelde het LBIO mee dat er nog inhoudelijk zou worden gereageerd naar aanleiding van verzoekers brieven van 23 februari en 9 maart 1998.

5.7. Bij brief van 2 april 1998 zond verzoeker het LBIO opnieuw een rappel.

5.8. Bij brief van 4 juni 1998 liet het LBIO verzoeker weten dat het hem binnen twee weken bericht zou sturen in vervolg op de toezegging van 25 juli 1997. Het LBIO bood verzoeker verontschuldiging aan voor het ontstane ongemak.

5.9. Het LBIO deelde verzoeker bij brief van 8 juni 1998 onder meer het volgende mee:

"Na grondige bestudering van uw dossier is mij gebleken dat u op 24.7.1995 (...) met een rekeningafschrift aantoonde dat u de alimentatie over de maand januari 1995 op 26.1.1995 rechtstreeks aan mevrouw H. heeft voldaan.

Op 17.1.1997 stuurt u het LBIO een door u opgesteld betalingsoverzicht waarop u aangeeft dat uw overmaking op 26.1.1995 is bestemd voor de alimentatie van februari 1995.

Zoals in de brief van 25.7.1997 reeds is meegedeeld, valt in de praktijk vaak moeilijk aan te tonen op welke periode de betaling betrekking heeft.

In ieder geval zal het LBIO uw overmaking van 26.1.1995 beschouwen voor de betaling van de maand januari 1995, waarmee kan worden vastgesteld dat u de bijdrage achteraf heeft voldaan.

Ik hoop dat hiermee afdoende is gereageerd op uw betalingsoverzicht van 17.1.1997."

5.10. Bij ongedateerde brief deelde verzoeker het LBIO vervolgens onder meer het volgende mee:

"Ik (wil; N.o.) nogmaals refereren aan mijn brief van 17 januari 1997, met betalingsoverzicht.

Hieruit blijkt duidelijk, dat ik over het jaar 1994 9 x fl.664,54 heb betaald en 1 x een bedrag van fl.2658,26.

Dit houdt in, dat ik in 1993 (kennelijk is bedoeld 1994; N.o.) 13 periodes van fl.664,54 heb betaald. D.w.z. de alimentatie over januari 1994 (kennelijk is bedoeld 1995; N.o.) zat hier ook al bij.

(...)

Uit uw brief van 8 juni j.l. concludeer ik, dat u de betaling van 26.1.95 beschouwt, als de betaling voor januari 1995.

Ik neem aan, dat u uw (betalings-; N.o.) overzicht dienovereenkomstig aanpast en mij het door u onterecht als achterstand in rekening gebrachte bedrag terugstort op mijn rekening."

5.11. Het LBIO reageerde bij brief van 15 juni 1998 onder meer als volgt:

"Wanneer ik er van uit ga dat u iedere maand slechts één betaling hebt verricht en uw betaling van 26.1.1995 is volgens uw schrijven van 24.7.1995 bestemd voor januari 1995, dan is uw betaling van 28.12.1993 bestemd voor de maand **december 1993** (kennelijk is bedoeld 1994; N.o.) en niet januari 1994 (kennelijk is bedoeld 1995; N.o.) zoals u suggereert. Ik blijf derhalve bij het reeds in mijn brief van 8.6 jl. ingenomen standpunt.

Indien u het nog niet eens bent met mijn visie, zult u mij betaalbewijzen dienen over te leggen vanaf de aanvang van uw verplichting t.w. 2 mei 1983, opdat het LBIO duidelijk kan vaststellen dat u de bijdrage inderdaad vooruit betaalt en niet achteraf."

5.12. Bij brief van 22 juni 1998 deelde verzoeker het LBIO onder meer het volgende mee:

"De in mijn brief van 10.6.98, door u ontvangen op 11.6.98 (zie hiervoor, onder 5.10.; N.o.) genoemde maanden januari, februari en maart 1993, berusten op een typefout en moeten zijn januari, februari en maart 1994.

(...)

Daar u er in uw berekeningen wat betreft de achterstand in de alimentatiebetalingen er altijd van uitgegaan bent, dat er slechts t/m december 1994 betaald zou zijn, ga ik er van uit, van u een correctie op deze berekening te ontvangen."

5.13. Het LBIO berichtte verzoeker bij brief van 16 juli 1998 onder meer als volgt:

"Mijn bureau (kan; N.o.) nog immer niet vaststellen voor welke maand deze betaling bestemd is. Het blijft derhalve discutabel. U meent dat de op 9.12.1993 (kennelijk is bedoeld 1994; N.o.) verrichte betaling voor de maand december is. Hiermee kan nog niet vastgesteld worden of dit zo is. Zoals al eerder is meegedeeld, is het moeilijk te bepalen op welke periode de betaling betrekking heeft wanneer niet alle betaalbewijzen zijn overgelegd.

Indien u verlangt dat de onderste steen boven moet komen, zult u toch al uw betaalbewijzen vanaf de aanvang van uw betaalverplichting (...) moeten overleggen."

5.14. Verzoeker deelde het LBIO bij brief van 27 juli 1998 onder meer het volgende mee:

"Waar het mij om gaat is een correcte, op juiste gegevens gebaseerde afwikkeling van deze zaak (...) Ik (heb; N.o.) nog geen antwoord gehad op mijn vraag over een correctie van de berekening van de achterstand in de alimentatiebetalingen, zoals in mijn brief van 22.6.98 in laatste alinea gevraagd is.

In uw berekeningen van een (vermeende) achterstand bent u altijd uitgegaan, dat de betaling van 26.1.95 voor de maand december 1994 was. (zie uw brief van 16 januari 1997). In uw brief 08.06.98 geeft u toe, dat u deze betaling beschouwt als een betaling voor de maand januari 1995, wat inhoudt, dat er uwerzijds een correctie zou moeten plaatsvinden op de totale berekening, waar ik met belangstelling naar uitzie."

5.15. Het LBIO berichtte verzoeker bij brief van 9 september 1998 onder meer als volgt:

"Uitgaande van de gegevens in uw dossier kan mijn bureau niet exact achterhalen voor welke maand de betaling van 26 januari 1995 bestemd is.

Bij de aanneming van de incasso berichtte uw ex-echtgenote dat deze betaling bestemd was voor de maand december 1994. Er was toen al een discussie gaande welke maand deze betaling betrof. U stelde op 24 juli 1995 dat deze betaling voor de maand januari 1995 bedoeld was.

Op 16 januari 1997 geeft u in een overzicht aan dat de betaling van 26 januari 1995 bestemd is voor de maand februari 1995.

U begrijpt dat het in dit geval, zoals al eerder is aangegeven, voor mijn bureau zeer moeilijk vast te stellen is voor welke maand deze betaling werkelijk is bedoeld.

Om de juistheid hiervan te kunnen vaststellen zal vanaf de aanvang van uw verplichting de betaalbewijzen overgelegd moeten worden."

5.16. Verzoeker deelde het LBIO bij brief van 10 september 1998 onder meer het volgende mee:

"In uw brief van 08.6.98 schrijft u: 'In ieder geval zal het LBIO uw overmaking van 26.1.95 beschouwen voor de betaling van de maand januari 1995, waarmee kan worden vastgesteld, dat u de bijdrage achteraf heeft voldaan'.

In uw berekening over de achterstand bent u er altijd van uitgegaan, dat dit bedrag voor de maand december 1994 was.

Er heeft uwerzijds nooit een correctie plaatsgevonden in de gewijzigde situatie. Ik vraag u dus gewoon, deze correctie toe te passen en het door mij teveel betaalde terug te storten (...).

Dat de voornoemde betaling volgens mijns inziens voor februari 1995 was, wil ik hier verder buiten beschouwing laten, daar de discussie hierover weinig zinvol is en langs deze weg niet op te lossen blijkt te zijn (...)."

5.17. Verzoeker zond het LBIO bij brief van 17 december 1998 een rappel.

5.18. Bij brief van 16 maart 1999 berichtte verzoeker het LBIO onder meer als volgt:

"Op 11-2-99 ontving ik van u een bedrag van Nlg. 389,- op mijn bankrekening (...) echter zonder verder begeleidend schrijven c.q. uitleg.

Kan ik op termijn nog een uitleg over deze betaling van u ontvangen?"

5.19. Het LBIO deelde verzoeker bij brief van 19 maart 1999 mee dat het bedrag van f.389,- bij het LBIO nog op een tussenrekening stond, en dat het betrekking had op de maand april 1998.

5.20. Bij brief van 25 maart 1999 deelde verzoeker het LBIO onder meer het volgende mee:

"Helaas heeft uw mededeling, dat het bedrag op een tussenrekening bij het LBIO stond en betrekking zou hebben op de maand april 1998, voor mij geen enkele opheldering over de berekening van dit bedrag gegeven.

Ik zou het zeer op prijs stellen, indien het LBIO mij een korte uitleg zou kunnen geven over dit bedrag, gezien uw bemerking, dat het op de maand april 1998 zou slaan, absoluut niet strookt met mijn administratieve gegevens."

5.21. Het LBIO zond verzoeker bij brief van 31 maart 1999 een betalingsoverzicht waarop de door verzoeker in 1998 gedane betalingen stonden vermeld, alsmede de verschuldigde betalingen voor 1998 en de achterstand per 31 december 1997.

5.22. Bij brief van 16 mei 1999 deelde verzoeker het LBIO onder meer het volgende mee:

"In de hele achterliggende correspondentie ging het over een bedrag van Nlg 664,54, wat volgens uw informatie een betaling voor december 1994 was, en wat later door u gecorrigeerd werd naar een betaling voor januari 1995.

U restitueert mij een bedrag van Nlg 389,- wat volgens mij Nlg 664,54 zou moeten zijn."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

C. Standpunt landelijk bureau inning onderhoudsbijdragen

1. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen deelde in reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

"Nadere bestudering van het dossier (van verzoeker; N.o.) heeft mij geleerd, dat de zaak naar aanleiding van de brief van de heer L. (verzoeker; N.o.) van 7 april 1997 en zijn bijlage (...) niet adequaat en zelfs niet juist werd afgehandeld.

Met zijn brief van 17 januari 1997 (...) wees betrokkene andermaal op een foutieve berekening door mijn bureau. Per januari 1997 diende er dan ook een herberekening van de achterstallige kinderalimentatie plaats te vinden en (verzoekers ex-echtgenote; N.o.) ter zake te informeren. Dit is achterwege gebleven.

(...)

Het betalingsoverzicht bij de brief aan de heer L. van 31 maart 1999 werd summier uitgevoerd. Het was beter geweest hem een totaaloverzicht toe te zenden.

De berekening van het overzicht is niet juist uitgevoerd. Om die reden doe ik u bijgaand (...) een gecorrigeerd betalingsoverzicht toekomen.

(...)

Het enige betalingsoverzicht dat betrokkene in die periode (7 april 1997 tot 15 juni 1999; N.o.) werd gezonden is het betalingsoverzicht bij de brief van 31 maart 1999.

(...)

Ik concludeer dat mijn bureau in verband met de door de heer (L.; N.o.) op 19 december 1996 en 17 januari 1997 aan (...) het LBIO gezonden betaalbewijzen, niet correct aan zijn dossier heeft gewerkt."

2. Als bijlage bij zijn reactie op de klacht zond het LBIO de Nationale ombudsman een overzicht van door verzoeker gedane betalingen aan kinderalimentatie in de periode tussen 8 september 1995 en 25 maart 1998.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker deelde in reactie op het standpunt van het LBIO onder meer het volgende mee:

"Zoals ik reeds in diverse brieven aan het LBIO heb aangehaald, is de oorzaak van het ontstaan van een vermeende betalingsachterstand veroorzaakt door het LBIO zelf, vanwege het pas na maanden reageren op mijn brieven, waardoor zaken niet binnen een bepaalde termijn afgehandeld konden worden.

(...)

De brief van het LBIO verder doorlezend, kan ik slechts concluderen, dat het LBIO ten opzichte van mij een wanprestatie van de eerste orde heeft geleverd, waarvan ik naast financieel ook emotioneel de dupe ben geworden."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de gebrekkige informatieverstrekking door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) tijdens de periode van 7 april 1997 tot 15 juni 1999, over volgens dit bureau door hem gedane betalingen aan kinderalimentatie.

2. In de periode tot aan 7 april 1997 (dus vóór de periode waarop het onderzoek van de Nationale ombudsman betrekking heeft) was er sprake van een uitgebreide correspondentie tussen verzoeker en het LBIO, waarbij onder meer verschil van mening bestond over de vraag of een door verzoeker op 26 januari 1995 gedane betaling aan kinderalimentatie diende te worden aangemerkt als de betaling voor de maand december 1994, of als de betaling voor januari 1995. Het LBIO had verzoeker bij herhaling schriftelijk laten weten deze betaling te beschouwen als de betaling voor de maand december 1994, en berekende een achterstand in de te betalen alimentatie met inachtneming van dit standpunt.

3.1. Bij brief van 7 april 1997 diende verzoeker een klacht in bij het LBIO, onder meer over de informatieverstrekking door dat bureau. Het LBIO reageerde bij brief van 25 juli 1997 onder meer met de erkenning dat het in de voorgaande periode niet slagvaardig en niet zorgvuldig op verzoekers brieven had gereageerd, en dat het hem niet altijd voldoende informatie had verstrekt met betrekking tot deze zaak. Het LBIO voegde hieraan toe van mening te zijn dat het onterecht voorbij was gegaan aan een door verzoeker aan het LBIO toegezonden betalingsoverzicht. Het LBIO deed verzoeker de toezegging om interne maatregelen te zullen treffen naar aanleiding van dit laatste punt, en om hem hierover nader te berichten.

Pas ruim tien maanden later, bij brief 8 juni 1998, zond het LBIO verzoeker het beloofde bericht, ondanks rappels van verzoeker van 23 februari, 9 maart, 16 maart en 2 april 1998. Verder stuurde het LBIO verzoeker pas op 4 juni 1998 een behandelingsbericht waarin een termijn stond genoemd waarbinnen verzoeker een inhoudelijk bericht kon verwachten. Weliswaar bood het LBIO verzoeker in de brief van 4 juni 1998 zijn verontschuldigheden aan voor de gang van zaken; toch moet worden geoordeeld dat het LBIO met deze behandelingsduur is tekortgeschoten in zijn informatieverstrekking aan verzoeker.

3.2. In de brief van 8 juni 1998 liet het LBIO verzoeker weten zijn betaling van januari 1995 aan te merken als betaling voor de maand januari 1995. Deze mededeling leverde een koerswijziging op, nu het LBIO in de periode vóór verzoekers klacht van 7 april 1997 het standpunt huldigde dat deze betaling betrekking had op de maand december 1994. Het LBIO liet in de brief van 8 juni 1998 echter na verzoeker te berichten of, en zo ja, welke, gevolgen deze koerswijziging had voor de al geïnde, of nog te innen bedragen aan kinderalimentatie. Nu het LBIO in de periode voorafgaand aan de brief van 8 juni 1998 bij de berekening(en) van de door verzoeker verschuldigde bedragen aan achterstallige kinderalimentatie telkens de bewuste betaling had aangemerkt als betaling voor december 1994, kan worden geoordeeld dat het LBIO is tekortgeschoten in de informatieverstrekking aan verzoeker door niet in de brief van 8 juni 1998 aan te geven welke gevolgen dit nieuwe uitgangspunt zou hebben. Dit geldt te meer, nu het LBIO bij brief van 1 april 1998 zijn tussenkomst bij de inning van de kinderalimentatie al had beëindigd. Verwacht had mogen worden dat het LBIO verzoeker had bericht over de eindafrekening, berustend op deze nieuwe grondslag.

3.3. Verzoeker vroeg het LBIO na ontvangst van de brief van 8 juni 1998 naar aanleiding van het gewijzigde uitgangspunt om een aanpassing van het betalingsoverzicht van het LBIO, en om een terugstorting van onterecht aan hem in rekening gebrachte alimentatie. Het LBIO reageerde onder meer met de mededeling zijn standpunt zoals verwoord op 8 juni 1998 te handhaven. Ook nu gaf het LBIO echter niet aan wat de gevolgen daarvan waren voor de afwikkeling van de zaak. Bij brieven van 22 juni 1998 en 27 juli 1998 herhaalde verzoeker nog dat hij als gevolg van het bericht van 8 juni 1998 graag een correctie op de berekeningen wilde ontvangen. Verzoeker liet weten dat het hem erom te doen was dat de zaak werd afgewikkeld op basis van de juiste gegevens. In antwoord op

verzoekers brieven ging het LBIO echter opnieuw inhoudelijk in op de eerdere discussie op welke maand de bewuste betaling betrekking had, zonder de gevolgen te schetsen van zijn brief van 8 juni 1998. Hiermee ging het LBIO ten onrechte voorbij aan verzoekers informatieverzoeken. Nadat verzoeker het LBIO bij brieven van 10 september en 17 december 1998, en van 25 maart 1999 nog rappels had gestuurd, reageerde het LBIO bij brief van 31 maart 1999 met een overzicht van de door verzoeker in 1998 gedane betalingen. Op dit overzicht stond tevens de achterstand in de betaalde kinderalimentatie vermeld per 31 december 1997. Het LBIO heeft in reactie op verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman laten weten dat de berekening in dit overzicht niet juist was.

Dat het LBIO pas na ruim negen maanden op verzoekers verzoeken om een herberekening van de zaak heeft gereageerd is niet juist. De handelwijze van het LBIO verdient te meer afkeuring, nu de berekening onjuistheden bevatte, en bovendien onvolledig was, nu het verzoeker ging om de gevolgen van de toerekening van de betaling van 26 januari 1995 aan de maand januari 1995.

4. Alles bijeengenomen, moet worden geoordeeld dat het LBIO in de periode tussen 7 april 1997 en 15 juni 1999 is tekortgeschoten in de informatieverstrekking aan verzoeker. Het LBIO had in zijn brief aan verzoeker van 25 juli 1997 al erkend tijdens de periode vóór de periode waarop het onderzoek van het Nationale ombudsman betrekking heeft, te zijn tekortgeschoten in de informatieverstrekking. Dat het LBIO na deze erkenning opnieuw op onzorgvuldige wijze te werk is gegaan, verdient afkeuring.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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