



# Rapport

**Datum: 21 december 2004**  
**Rapportnummer: 2004/486**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het LBIO te Gouda haar klacht van 3 augustus 2003 over het onvoldoende actie ondernemen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen, na doorzending door de Nationale ombudsman, niet in onderzoek heeft willen nemen voor wat betreft de periode van 30 november 1999 tot 3 augustus 2002.

Tevens klaagt verzoekster erover dat het LBIO onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen gedurende de periode:

van 30 november 1999 tot begin oktober 2002; en

van begin januari 2003 tot 3 augustus 2003, het moment dat zij zich voor de eerste keer tot de Nationale ombudsman wendde.

Voorts klaagt verzoekster erover dat het LBIO haar klacht voor wat betreft de periodes van 3 augustus tot begin oktober 2002 en van begin januari tot 3 augustus 2003 ongegrond heeft verklaard. Volgens verzoekster liet het LBIO niets van zich horen en was zij degene die het initiatief nam om contact op te nemen.

Ten slotte klaagt verzoekster erover dat het LBIO, na doorzending door de Nationale ombudsman van haar klacht van 3 augustus 2003, wel binnen een paar dagen de inkomstenbron van haar ex-echtgenoot heeft kunnen achterhalen, terwijl dit daarvoor lange tijd in beslag nam.

## Beoordeling

### Algemeen

1. In oktober 1996 is de echtscheiding tussen verzoekster en de heer K. uitgesproken. Verder werd bepaald dat de heer K. per 1 januari 1999 de kinderalimentatie ten behoeve van hun twee minderjarige kinderen zou gaan betalen. Bij beschikking van de rechtbank van 29 september 1999 werd dit bedrag vastgesteld op (omgerekend) € 292,24 in totaal per maand. Het LBIO was sinds 21 februari 2000 belast met de inning van de kinderalimentatie (zie Achtergrond, onder 1.). De rechtbank heeft de kinderalimentatie op nihil gesteld met ingang van 1 november 2001.

2. Op 3 augustus 2003 stuurde verzoekster via de e-mail een klachtbrief naar de Nationale ombudsman waarin zij aangaf dat het LBIO te weinig stappen ondernam om erachter te komen of haar ex-echtgenoot inkomsten heeft en waarvan deze afkomstig zijn. Aangezien verzoekster haar klacht nog niet aan het LBIO had voorgelegd, stuurde de Nationale

ombudsman de klachtbrief op 18 augustus 2003 door naar het LBIO met het verzoek de klacht in behandeling te nemen (zie ook onder Onderzoek).

3. Het LBIO deed de klacht van verzoekster per brief van 16 oktober 2003 af. In die brief liet het LBIO weten dat het in verband met het overschrijden van de jaartermijn de klacht niet in onderzoek zou nemen voor wat betreft de periode van november 1999 tot augustus 2002. Tevens deelde het LBIO verzoekster mee dat het de klacht voor het overige niet gegrond achtte, met uitzondering van de periode van oktober 2002 tot begin januari 2003.

4. Verzoekster wendde zich op 27 oktober 2003 opnieuw tot de Nationale ombudsman omdat zij zich niet in het standpunt van het LBIO kon vinden.

I. Ten aanzien van het niet in onderzoek nemen van een deel van verzoeksters klacht

## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat het LBIO haar klacht die ze op 3 augustus 2003 bij de Nationale ombudsman indiende en welke ter behandeling is doorgestuurd naar het LBIO niet heeft willen behandelen ten aanzien van de periode die vóór augustus 2002 ligt. Verzoekster heeft het LBIO op 30 november 1999 verzocht de inning van de kinderalimentatie van haar over te nemen. Sindsdien heeft zij regelmatig met het LBIO gebeld en heeft zij heel vaak haar onvrede over de gang van zaken geuit. Volgens haar heeft het LBIO vanaf het begin al te weinig stappen ondernomen om erachter te komen of haar ex-echtgenoot inkomsten heeft en zo ja, waarvan deze inkomsten afkomstig zijn. Zij stelt dan ook dat haar klacht de hele periode vanaf 30 november 1999 betreft en niet slechts de periode vanaf augustus 2002.

2. Het LBIO stelde tijdens de interne klachtbehandeling dat het gebruik maakte van de mogelijkheid die artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) biedt om klachten over gedragingen die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden niet in behandeling te nemen (zie Achtergrond, onder 2.). Ook de ouderdom van het dossier speelde bij deze beslissing een rol.

In zijn reacties van 19 april en 11 mei 2004 op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht, deelde het LBIO mee dat er zijns inziens geen sprake was van een voortdurende gedraging, maar dat er sprake was van verschillende gedragingen die zijn op te splitsen in de tijd. Een inningsproces bestaat immers uit diverse gedragingen, zoals daar zijn het verwerken van de vordering, het inwinnen van verhaalsinformatie, het handelen naar aanleiding van deze informatie door bijvoorbeeld het leggen van loonbeslag. Deze processen kunnen meerdere malen voorkomen, afhankelijk van het verloop van de inning. Daarom kunnen deze diverse gedragingen op verschillende momenten tot klachten leiden. Het ene moment kan het LBIO voortvarend te werk gaan, het andere niet.

## Beoordeling

3. Het LBIO heeft een beroep gedaan op artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b, Awb om de klacht van verzoekster die de periode betreft die één jaar vóór het indienen van haar klacht speelt, niet in zijn onderzoek te betrekken. Op grond hiervan is een bestuursorgaan niet verplicht (wel bevoegd) een klacht in behandeling te nemen, indien de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Reden voor het stellen van de jaartermijn is dat het onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. De klager behoort daarom niet te lang te wachten met het indienen van een klacht. Als de gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan afwijking van de termijn van één jaar in de reden liggen, mits de burger dan wel zo spoedig mogelijk actie onderneemt (zie Kamerstukken II 1997/1998, 25 837, nr. 3, blz. 17).

Voor zover verzoekster erover klaagt dat het LBIO eerst op 21 februari 2000 de inning heeft overgenomen terwijl zij reeds op 30 november 1999 om overname heeft verzocht, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO terecht een beroep heeft gedaan op artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b, Awb. Van verzoekster kon worden gevraagd binnen één jaar na 21 februari 2000 hierover een klacht in te dienen.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Voor zover verzoekster erover klaagt dat het LBIO sinds de overname van de inning op 21 februari 2000 onvoldoende voortvarend heeft gehandeld, betreft de klacht een gedraging bestaande uit een nalaten door het LBIO van de inning, dan wel (innings)gedragingen van het LBIO die veelal voor verzoekster niet kenbaar waren en die pas later merkbaar effect hadden. Onder die omstandigheden lag afwijking door het LBIO van de termijn van één jaar in de rede, nu verzoekster haar klacht over de onvoldoende voortvarende inning niet onredelijk laat heeft ingediend, mede gezien het feit dat zij zeer regelmatig met het LBIO telefonisch contact heeft opgenomen om nader over de voortgang van de inning te worden geïnformeerd. Het LBIO heeft daarom niet met een beroep op de jaartermijn kunnen afzien van behandeling van de klacht over de periode sinds 21 februari 2000.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de inning van de kinderalimentatie

## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er vervolgens over dat het LBIO onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen. Op 30 november 1999 heeft zij het LBIO verzocht de inning van haar over te nemen, omdat

haar ex-echtgenoot niet betaalde. Volgens verzoekster heeft het LBIO nagelaten voortvarend te handelen. Zij heeft er bij het LBIO op aangedrongen snel actie te ondernemen, gelet op het verslavingsverleden van haar ex-echtgenoot. Op het moment dat het LBIO op 21 februari 2000 de inning overnam en de werkgever van de heer K. op 3 maart 2000 aanschreef voor het leggen van loonbeslag, bleek dat de heer K. daar sinds 29 februari 2000 niet meer werkzaam was. Vervolgens heeft zij het LBIO steeds weer moeten attenderen op nieuwe werkgevers of uitkeringsinstanties van de heer K. of op zijn opname in een kliniek.

2. Het LBIO heeft aangegeven de klacht niet gegrond te achten voor wat betreft *de periode van eind november 1999 tot begin oktober 2002*. Het LBIO heeft in deze periode getracht om tot inning te komen. Volgens het LBIO is er onder andere verhaalsinformatie ingewonnen, is er getracht beslag te leggen onder een (ex-)werkgever, is er getracht beslag te leggen op een uitkering die de heer K. volgens verzoekster zou hebben, is er beslag gelegd onder de werkgever van de heer K. en is er aangemaand tot betaling.

Nadat verzoekster het LBIO op 30 november 1999 had verzocht de inning van haar over te nemen, heeft het LBIO de heer K. op 22 december 1999 in kennis gesteld van het voornemen de inning over te nemen. Op 13 januari 2000 liet de heer K. het LBIO weten dat hij in de veronderstelling was dat hij pas per 1 januari 2000 kinderalimentatie zou moeten gaan betalen. Dit bleek niet juist te zijn en het LBIO heeft toen op 21 februari 2000 de inning overgenomen.

Vooraf in 2000 heeft het LBIO diverse acties ondernomen, waaronder twee inhoudingen op het loon van de heer K. Het LBIO heeft verzoekster eveneens geïnformeerd over het van toepassing verklaren van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op de heer K. per 11 oktober 2000.

Vervolgens werd de heer K. op 4 april 2001 failliet verklaard. Dit faillissement werd op 22 augustus 2001 weer opgeheven. Daarna verbleef de heer K. in een huis van bewaring. Op 3 oktober 2001 bleek uit gegevens van de gemeente S. dat hij naar het buitenland was vertrokken. In deze periode kon het LBIO weinig doen, gezien het feit dat er geen adres van de heer K. in Nederland of het buitenland bekend was. Het LBIO heeft in oktober 2001 nog navraag gedaan naar inkomstenbronnen en adresgegevens. In juli 2002 heeft het LBIO de zaak weer opgepakt, nadat het bericht had gekregen dat de heer K. weer in Nederland stond ingeschreven. De heer K. heeft zich in die tijd aangemeld voor schuldhulpverlening. Hierover heeft het LBIO met verzoekster gecorrespondeerd, hetgeen in augustus 2002 heeft geleid tot een verzoek van het LBIO aan de budgetconsulent om met een betalingsvoorstel te komen nadat het de hoogte van de vordering op de heer K. had doorgegeven. Deze budgetconsulent kondigde aan per 24 september 2002 hierover uitsluitel te kunnen geven.

Vervolgens heeft het LBIO tot begin januari 2003 geen actie ondernomen. In de interne klachtprocedure heeft het LBIO de klacht over onvoldoende voortvarendheid gedurende *de periode van oktober 2002 tot begin januari 2003* gegrond geacht.

Ten aanzien van *de periode van begin januari 2003 tot begin augustus 2003* heeft het LBIO de klacht van verzoekster in eerste instantie (bij brief van 19 april 2004) niet gegrond geacht. Echter, in een nader standpunt van het LBIO (van 11 mei 2004) heeft het de klacht met betrekking tot deze periode wel gegrond geacht. In januari 2003 heeft het LBIO getracht beslag te leggen, hetgeen niet is gelukt. In de periode tot augustus 2003 heeft het LBIO weinig actie ondernomen. Het LBIO heeft slechts informatie ingewonnen bij het kadaster en een inkomstenbevraging bij een werkgever of uitkeringsinstantie verricht. Het LBIO heeft aangegeven dat het in die periode een deurwaarder had kunnen inschakelen. Nu het dit heeft nagelaten, acht het LBIO de klacht ten aanzien hiervan gegrond.

Het LBIO heeft daarnaast nog opgemerkt, dat hoewel het in sommige periodes meer actie had kunnen ondernemen, het voor het uiteindelijke incassoresultaat waarschijnlijk weinig had uitgemaakt wanneer er meer actie was ondernomen, omdat er bij de heer K. niet veel lijkt te halen gezien zijn verslavingsverleden, de schuldsanering en zijn faillissement.

Tevens heeft het LBIO aangegeven dat het automatisch bericht ontvangt in geval van relevante veranderingen in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) en bij veranderingen in werkgever of uitkeringsinstantie. Soms moet erop bericht omtrent veranderingen worden gewacht. Als er geen inkomstenbron is gevonden, pleegt het LBIO met tussenpozen van enkele maanden verhaalsonderzoek, omdat het enige tijd duurt voordat werkgevers hun nieuwe werknemers aanmelden. Hierdoor ontstaat vertraging in de informatie en bovendien duurt het ook een tijdje voordat het LBIO informatie van derden ontvangt.

## **Beoordeling**

3. Van het LBIO mag worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht. Om tot inning te komen, staat het LBIO een aantal middelen ten dienste. In het geval blijkt dat één van deze middelen niet of niet geheel tot resultaat leidt, is het de taak van het LBIO om tijdig actie te ondernemen bij het onderzoeken van de overige middelen om tot invordering te komen.

4. Het LBIO heeft in deze zaak verschillende stappen ondernomen om tot inning van de alimentatie te komen. Gebleken is dat het LBIO in december 1999 verzoeksters ex-echtgenoot heeft verzocht aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Verder heeft het LBIO bij verscheidene instanties informatie opgevraagd over de woon- of verblijfplaats van de heer K. en over zijn bron(nen) van inkomsten. Het LBIO heeft op enig moment beslag laten leggen op het inkomen van de heer K., en het heeft pogingen gedaan beslag te (doen) leggen op door hem genoten loon of uitkeringen. Deze inningspogingen leidden

echter niet tot succes. Op zichzelf bezien, heeft het LBIO hiermee de juiste stappen ondernomen om tot inning van de alimentatie te komen.

De Nationale ombudsman zal hieronder beoordelen of de inning voortvarend ter hand is genomen. De periode van oktober 2002 tot begin januari 2003 wordt niet in de beoordeling betrokken omdat het LBIO de klacht ter zake deze periode gegrond heeft bevonden.

#### *5. De periode 30 november 1999 tot 21 februari 2000*

Deze periode, waarin het LBIO de beslissing op het verzoek tot overname van de inning heeft voorbereid, blijft daarbij buiten beschouwing. Verzoekster heeft immers haar klacht over deze fase niet tijdig aan het LBIO voorgelegd (vergelijk hiervoor I.3.) en daarmee ook de in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman genoemde termijn overschreden (zie Achtergrond, onder 3.).

#### *6. De periode 21 februari 2000 tot begin oktober 2002*

##### *6.1. De periode 21 februari tot begin mei 2000*

Vervolgens heeft het LBIO na overname van de inning de zaak voortvarend opgepakt tot begin mei 2000, door te trachten onder de werkgever loonbeslag te leggen en, nu dit niets opleverde omdat de heer K. inmiddels was ontslagen, het UWV Gak te Rotterdam en de gemeentelijke sociale dienst te S. aan te schrijven teneinde een inkomstenbron te achterhalen.

##### *6.2. De periode van begin mei tot 26 juni 2000*

Vanaf begin mei 2000 tot 26 juni 2000 heeft het LBIO geen verhaalsonderzoek verricht. Het is onbekend hoelang deze periode van inactiviteit zou hebben geduurd als verzoekster op 27 juni 2000 geen contact had opgenomen met het LBIO met de mededeling dat de heer K. een uitkering via het UWV Gak te Rotterdam zou ontvangen. Een periode van twee maanden is in zijn algemeenheid niet te lang, maar nu deze periode (vrijwel zeker) langer had geduurd indien verzoekster niet in actie was gekomen, acht de Nationale ombudsman de behandeling van de zaak vanaf begin mei 2000 niet juist.

##### *6.3. De periode van 26 juni tot 19 oktober 2000*

Uit dit verhaalsonderzoek werd een werkgever bekend en per 1 augustus 2000 heeft het LBIO onder deze werkgever loonbeslag gelegd. In totaal hebben er slechts twee inhoudingen op het loon plaatsgevonden, omdat op 11 oktober 2000 de toepassing van de schuldsaneringsregeling op de heer K. werd uitgesproken. Op 19 oktober 2000 heeft het LBIO een vordering ingediend bij de bewindvoerder en hem gemaand tot betaling van de lopende bijdrage. Het LBIO heeft dit voortvarend opgepakt.

#### 6.4. De periode van 19 oktober 2000 tot 9 april 2001

Betalingen van de heer K. bleven echter uit en pas op 9 april 2001 heeft het LBIO de bewindvoerder aangeschreven met het verzoek te bevorderen dat de heer K. zijn lopende bijdrage alsnog zou gaan voldoen, dan wel dat hij een verzoek om herziening aanhangig zou maken bij de rechter. Het LBIO heeft nagelaten in deze periode regelmatig te rappelleren en de bewindvoerder aan te manen om aldus tot invordering te komen.

#### 6.5. De periode van 9 april tot 26 april 2001

In reactie op de brief van het LBIO van 9 april 2001 heeft de bewindvoerder het LBIO op 23 april 2001 bericht dat de rechtbank op 4 april 2001 het faillissement van de heer K. heeft uitgesproken. Hiermee is de schuldsanering komen te vervallen. Het LBIO heeft daarop direct op 26 april 2001 een vordering bij de curator ingediend. Hiermee heeft het LBIO voortvarend gehandeld.

#### 6.6. De periode van 26 april tot 26 oktober 2001

Na drie maanden, op 12 juli 2001, heeft het LBIO bij de curator verzocht de vordering te bevestigen, wat de curator op 20 juli 2001 heeft gedaan. Hierbij heeft hij echter opgemerkt dat er geen uitkering aan concurrente schuldeisers, als verzoekster kon plaatsvinden. Vervolgens heeft het LBIO op 4 oktober 2001 bericht van de GBA gekregen dat de heer K. per 3 oktober 2001 naar het buitenland is vertrokken. Op 12 oktober 2001 heeft het LBIO verzoekster van het faillissement op de hoogte gesteld. Verzoekster heeft het LBIO bij brief van 15 oktober 2001 meegedeeld dat het faillissement van haar ex-echtgenoot op 22 augustus 2001 al is opgeheven. Daarop heeft het LBIO verzoekster bij brief van 18 oktober 2001 laten weten dat het opnieuw verhaalsonderzoek zou gaan doen. Pas op 26 oktober 2001 heeft de curator het LBIO laten weten dat het faillissement was opgeheven wegens gebrek aan baten. In deze faillissementsperiode van vierenhalve maand heeft het LBIO halverwege bij de curator geïnformeerd of de vordering geregistreerd stond. Het LBIO heeft hiermee op actieve wijze informatie vergaard.

#### 6.7. De periode van 26 oktober 2001 tot 16 juli 2002

Het verhaalsonderzoek van het LBIO waarover het verzoekster op 18 oktober 2001 op de hoogte heeft gesteld, heeft niets opgeleverd. Omdat van de heer K. geen adresgegevens bekend waren, was het voor het LBIO niet mogelijk veel te doen, aldus het LBIO. Het LBIO heeft verzoekster op 15 november 2001 in een telefoongesprek op de hoogte gesteld van het vertrek van de heer K. naar het buitenland per 3 oktober 2001. Op 8 december 2001 heeft het LBIO bericht van de GBA ontvangen dat verzoeksters ex-echtgenoot zich weer in Nederland heeft gevestigd. De heer K. heeft dus ongeveer twee maanden in het buitenland ingeschreven gestaan. Het LBIO heeft met deze informatie van de GBA niets gedaan. Op 24 juni 2002 heeft het LBIO informatie ontvangen dat de heer K. sinds 10 februari 2000



een uitkering via het UWV Gak zou ontvangen. De GBA heeft het LBIO op 6 juli 2002 op de hoogte gesteld van een adreswijziging van de heer K. naar een andere Nederlandse gemeente. Op 16 juli 2002 heeft het Bureau Sociaal Raadslieden het LBIO op de hoogte gesteld van het feit dat de heer K. zich bij de afdeling schuldhulpverlening heeft aangemeld en dat het Bureau hem heeft geadviseerd herziening aan te vragen. Hierna heeft het LBIO de zaak weer opgepakt. Het LBIO heeft geen verklaring gegeven die het gedurende acht maanden stilliggen van de zaak, terwijl de heer K. al die tijd in Nederland stond ingeschreven, kan rechtvaardigen. Het LBIO heeft gedurende deze periode verzuimd voortvarend op te treden.

#### 6.8. De periode van 16 juli tot begin oktober 2002

Op 17 juli 2002 heeft het LBIO verzoekster op de hoogte gebracht van de informatie die het over de schuldhulpverlening aan de heer K. had ontvangen. Het LBIO heeft verzoekster in deze brief gevraagd of zij bezwaar had tegen (voortgezette) opschorting van de incasso. Verzoekster heeft het LBIO daarop op 22 juli 2002 laten weten dat zij hiermee niet akkoord ging. Op 26 juli 2002 heeft het LBIO dit standpunt doorgegeven aan het Bureau Sociaal Raadslieden en verzocht om met een betalingsvoorstel te komen. Op verzoek van het Bureau Sociaal Raadslieden heeft het LBIO vervolgens op 7 augustus 2002 een brief aan de budgetconsulent van de heer K. gezonden met de opgave van de vordering en het verzoek om een betalingsvoorstel. Deze heeft daarop laten weten hierover per 24 september 2002 uitsluitsel te kunnen geven. In deze periode heeft het LBIO de zaak weer voortvarend ter hand genomen.

7. Het geheel overziend merkt de Nationale ombudsman op, dat de gedraging van de periode vanaf 21 februari 2000 tot begin oktober 2002 deels behoorlijk, deels niet behoorlijk is.

#### 8. *De periode begin januari 2003 tot 3 augustus 2003*

In de interne klachtbehandeling heeft het LBIO de klacht niet gegrond bevonden (ook) voor zover die deze periode betrof. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het LBIO de klacht over deze periode wel gegrond geacht. Het LBIO heeft aangegeven dat het in deze periode slechts één keer bij het kadaster om informatie heeft gevraagd en een inkomstenbevraging naar een werkgever of uitkering heeft gedaan. In de tussentijd heeft het LBIO ook geen automatische informatie over inkomsten ontvangen. Het LBIO heeft dan ook overwogen dat het in deze periode eigenlijk een deurwaarder had moeten inschakelen. De Nationale ombudsman is met het LBIO van oordeel dat het LBIO in deze periode te weinig heeft ondernomen.

De onderzochte gedraging is ten aanzien van de periode begin januari 2003 tot 3 augustus 2003 niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van een deel van verzoeksters klacht

## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat LBIO haar klacht voor wat betreft de maanden augustus en september 2002 en de periode van januari tot begin augustus 2003 niet gegrond heeft geacht. Volgens haar heeft het LBIO in die periodes weinig gedaan en lag het initiatief om contact op te nemen steeds bij haar.

2. Het LBIO kon zich in eerste instantie niet in dit standpunt vinden. Echter, bij brief van 11 mei 2004 achtte het LBIO de klacht over de voortgang in de zaak gedurende deze periode toch gegrond. Ten aanzien van het telefonisch contact met verzoekster heeft het LBIO opgemerkt dat uit het dossier inderdaad valt op te maken dat verzoekster regelmatig telefonisch contact heeft opgenomen met het LBIO en dat zij dan telefonisch werd geïnformeerd.

## Beoordeling

3. Deze klacht kan in twee onderdelen worden gesplitst. Het eerste deel betreft het ongegrond verklaren van de klacht met betrekking tot de periode augustus en september 2002 en de periode van januari tot begin augustus 2003. Het tweede deel betreft de informatieverstrekking.

4. Ten aanzien van het eerste deel overweegt de Nationale ombudsman het volgende.

Het LBIO heeft de klacht met betrekking tot de maanden augustus en september 2002 niet gegrond geacht. De Nationale ombudsman heeft over deze twee maanden geoordeeld dat het LBIO voortvarend heeft gehandeld (zie onder II.5.9.). Het LBIO mocht deze klacht dan ook aanmerken als een niet gegronde klacht. Ten aanzien van de tweede periode heeft het LBIO de klacht in de interne klachtprocedure als niet gegrond aangemerkt. De Nationale ombudsman is het met het LBIO eens dat de klacht over deze periode als gegrond aangemerkt had moeten worden.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk ten aanzien van de maanden augustus en september 2002 en niet behoorlijk ten aanzien van de periode januari tot en met begin augustus 2003.

5.1. Ten aanzien van het tweede deel van deze klacht overweegt de Nationale ombudsman als volgt. Een voorlichtingsbrochure van het LBIO over kinderalimentatie waarvan de tekst op de LBIO-website is geplaatst, vermeldt onder het kopje "Hoe wordt ik door het LBIO op de hoogte gehouden" het volgende:

"Op belangrijke momenten in het inningsproces krijgt u bericht. Bijvoorbeeld als er loonbeslag is gelegd, of als de gerechtsdeurwaarder is ingeschakeld."

Naast de twee door het LBIO genoemde voorbeelden beschouwt de Nationale ombudsman ook de overname of beëindiging van de inning, het beëindigen van loonbeslag en faillissement, schuldsanering of vertrek naar het buitenland van de betalingsplichtige als belangrijke stappen in het inningsproces.

Overigens acht de Nationale ombudsman het te billijken dat het LBIO betrokkenen niet uit eigen beweging inlichtingen verstrekt over de stand van zaken, maar alleen als daarom wordt verzocht. Voorwaarde daarbij is echter wel dat de mogelijkheid dat betrokkenen zelf op relatief eenvoudige wijze navraag kunnen doen bij het LBIO over de stand van zaken, een reële is, hetgeen betekent dat het LBIO optimale bereikbaarheid en een voortvarende afhandeling van correspondentie dient na te streven en te handhaven (vergelijk rapport 1998/277). Achtergrond van dit oordeel is dat de Nationale ombudsman van belang acht dat in alimentatiekwesties, waarbij financiële aspecten een grote rol spelen, met name de alimentatiegerechtigde op de hoogte is en blijft van de stand van zaken.

5.2. In deze zaak heeft het LBIO verzoekster schriftelijk op de hoogte gesteld van belangrijke ontwikkelingen ten aanzien van de inning van de kinderalimentatie. Ook heeft het LBIO op momenten dat verzoekster telefonisch om informatie verzocht, voor handen zijnde informatie gegeven. Het LBIO heeft hiermee voldaan aan het vereiste van (actieve) informatieverschaffing. Op één punt echter, is het LBIO tekortgeschoten. Het LBIO heeft verzoekster pas op 12 oktober 2001 op de hoogte gesteld van het faillissement van de heer K., terwijl het LBIO reeds op 26 april 2001 over deze informatie beschikte. Dit is niet voortvarend.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk, behalve ter zake het informeren over het faillissement.

IV. Ten aanzien van het achterhalen van de inkomstenbron

## **Bevindingen**

1. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat het LBIO, nadat de Nationale ombudsman haar klacht van 3 augustus 2003 naar het LBIO had doorgestuurd, wel binnen een paar dagen de inkomstenbron van haar ex-echtgenoot kon achterhalen. Voordat de Nationale ombudsman zich in deze zaak had gemengd, duurde het lange tijd voordat het LBIO een inkomstenbron had achterhaald.

2. Het LBIO heeft in zijn standpunt aangegeven dat het meerdere malen kennisgevingen naar mogelijke werkgevers dan wel uitkeringsinstanties heeft verstuurd. Tevens heeft het LBIO actief getracht de inkomstenbronnen van de heer K. te achterhalen. Het beleid van

het LBIO is om wanneer er geen inkomstenbron is gevonden, een aantal maanden te wachten voordat het een nieuw verhaalsonderzoek start. De reden is dat het enige tijd duurt voordat werkgevers hun nieuwe werknemers aanmelden. Met het oog op dit beleid kan worden verklaard waarom het LBIO na het doorsturen van de klacht al snel een inkomstenbron had achterhaald.

3. Op de telefonische vraag van de Nationale ombudsman hoeveel maanden het LBIO wacht alvorens opnieuw verhaalsonderzoek te verrichten, kon het LBIO geen uitsluitel geven. Volgens de medewerkster was dit niet precies vastgelegd.

## Beoordeling

4. Het LBIO is voor informatie over betalingsplichtigen afhankelijk van derden. Dit kunnen bijvoorbeeld ontvangstgerechtigden zijn, maar ook werkgevers, uitkeringsinstanties of de gemeente waar de betalingsplichtige staat ingeschreven. Informatie over werkgevers en bedrijfsverenigingen krijgt het LBIO automatisch aangeleverd via een computersysteem. Alle andere voor de inning relevante informatie vraagt het LBIO uit eigen beweging op bij de betreffende bronnen. Omdat het LBIO niet weet wanneer relevante verhaalsinformatie wijzigt, kan van het LBIO niet méér worden gevergd dan dat het met enige regelmaat verhaalsinformatie inwint.

In de loop van dit onderzoek is gebleken dat er geen eenduidigheid bestaat over de hoeveelheid maanden die tussen verhaalsonderzoeken zit. Het LBIO kon hierover geen uitsluitel geven en evenmin blijkt uit het verloop van deze zaak dat er enige consistentie bestaat ten aanzien van de termijn. De tussenpozen zijn hier soms tot wel acht maanden opgelopen. Met het oog op het beginsel van gelijkheid en voortvarendheid acht de Nationale ombudsman het wenselijk dat het LBIO een maximale duur (van bijvoorbeeld drie maanden) stelt aan het aantal maanden dat tussen twee verhaalsonderzoeken mag liggen, waarvan onder bijzondere omstandigheden mag worden afgeweken.

5. Het LBIO heeft in deze zaak ten aanzien van de periode van begin januari 2003 tot 3 augustus 2003 erkend dat het te weinig actie heeft ondernomen (zie onder II.7.). Zoals hierboven is opgemerkt staat de Nationale ombudsman niet afwijzend tegenover het beleid van het LBIO enkele maanden te wachten alvorens opnieuw verhaalsonderzoek te doen. Echter, in dit geval heeft het LBIO gedurende vijf maanden geen nieuw verhaalsonderzoek gestart, waarbij de Nationale ombudsman opmerkt dat het LBIO dit onderzoek niet eerder heeft opgepakt dan op het moment waarop verzoekster heeft meegedeeld dat zij een klacht zou gaan indienen. Deze termijn van vijf maanden acht de Nationale ombudsman te lang.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over het niet in onderzoek nemen van een deel van verzoeksters klacht is gegrond voor zover het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen de klacht niet in onderzoek heeft genomen voor wat betreft de periode 21 februari 2000 tot augustus 2002; voor het overige is dit klachtonderdeel niet gegrond.

De klacht ten aanzien van de onvoldoende voortvarende inning van de kinderalimentatie is deels niet gegrond en deels gegrond.

De klacht over het ongegrond verklaren van een deel van verzoeksters klacht is niet gegrond, behalve ter zake het informeren over het faillissement; in zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

De klacht ten aanzien van het achterhalen van de inkomstenbronnen is gegrond.

## Onderzoek

Op 27 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman een e-mailbericht van mevrouw W. te S., met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Verzoekster had zich al eerder, bij e-mailbericht van 3 augustus 2003, tot de Nationale ombudsman gewend, met een klacht over het LBIO. De Nationale ombudsman heeft deze klacht op 18 augustus 2003 aan het LBIO toegezonden met de vraag deze klacht in behandeling te nemen. Nadat het LBIO verzoeksters klacht per brief van 16 oktober 2003 had afgedaan, wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van dit e-mailbericht van verzoekster van 27 oktober 2003 werd naar de gedraging van het LBIO alsnog een onderzoek ingesteld.

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. Tijdens het onderzoek kregen het LBIO en verzoekster 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. Noch het LBIO noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 3 augustus 2003, welk verzoekschrift de Nationale ombudsman op 18 augustus 2003 naar het LBIO heeft doorgestuurd ter behandeling van de klacht.

Tweede verzoekschrift van 27 oktober 2003, met bijlagen, waaronder het standpunt van het LBIO van 16 oktober 2003 in de interne klachtprocedure.

Telefoonnotitie van 5 januari 2004 van een gesprek tussen een medewerkster van Bureau Nationale ombudsman en verzoekster, waarin verzoekster onder andere heeft aangegeven dat zij meerdere malen het LBIO heeft moeten bellen om informatie, omdat het LBIO niets van zich liet horen.

Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 20 februari 2004.

Standpunt van het LBIO van 19 april 2004, met bijlagen, waaronder een informatieoverzicht van alle handelingen die het LBIO van 30 november 1999 tot 18 november 2003 heeft verricht. Hieronder vallen onder andere verhaalsonderzoek, het (trachten te) leggen van loonbeslag, en correspondentie met verzoekster.

Nader standpunt van het LBIO van 11 mei 2004, naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman, met bijlagen, waaronder een overzicht van de telefonische contacten tussen het LBIO en verzoekster in de periode van 3 december 1999 tot 28 november 2003. Het betreft hier 25 inkomende gesprekken. Eveneens waren elf brieven bijgevoegd die het LBIO verzoekster in 2000 heeft gestuurd om haar over de stand van zaken te informeren.

Reactie van verzoekster van 8 juni 2004.

Reactie van het LBIO van 16 augustus 2004.

Nadere reactie van het LBIO van 9 september 2004.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### 1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 408, eerste boek

"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 executorialie 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. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief.

(...)."

## 2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden."

## 3. Wet Nationale ombudsman

Artikel 12, eerste en tweede lid

"1. Eenieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. Indien binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond die

gedraging aan het oordeel van een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aan het oordeel van een andere instantie is onderworpen, eindigt de termijn een jaar na de datum waarop in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of de procedure op een andere wijze is geëindigd.

2. De verzoeker dient alvorens het verzoek te doen, over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. Indien de klacht binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond is ingediend, eindigt de in het eerste lid bedoelde termijn een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek."