



Rapport

Datum: 11 augustus 2005
Rapportnummer: 2005/235

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda haar klachten bij brief van 25 mei 2004 heeft afgedaan. Verzoekster klaagt er in dit verband met name over dat het LBIO haar klachten over het niet beantwoorden van haar (klacht)brieven wel gegrond heeft verklaard en haar hiervoor excuses heeft aangeboden, doch heeft nagelaten aan te geven wat de redenen voor het niet beantwoorden waren.

Verder klaagt verzoekster erover dat het LBIO met zijn brief van 23 september 2004 geen inhoudelijk antwoord heeft gegeven op haar brieven van 29 juni 2004 en 8 augustus 2004, aangezien in die brief niet wordt ingegaan op de terugbetaling van het bij haar teveel geïncasseerde bedrag, de door haar gevorderde rente en de opheffing van het loonbeslag.

In het verlengde hiervan klaagt verzoekster erover dat het LBIO zich in zijn reactie van 18 januari 2005 aan de Nationale ombudsman op het standpunt heeft gesteld dat het niet gehouden is tot terugbetaling van het teveel bij verzoekster geïncasseerde bedrag.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de saldoverklaring van het LBIO van 29 september 2004 niet juist is en niet overeenkomt met het voorstel zoals dat is genoemd in de brief van het LBIO van 25 april 2004.

Tot slot klaagt verzoekster erover dat het LBIO haar, ondanks het feit dat zij in overleg is met het LBIO over de afwikkeling van haar zaak, vanaf 15 oktober 2004 weer acceptgiro's terzake de alimentatiebetalingen stuurt.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoekster scheidde in 1999 van haar toenmalige echtgenoot. Met haar voormalig echtgenoot kwam zij overeen dat zij maandelijks met een bedrag van f 1.500 zou bijdragen in de kosten van verzorging en opvoeding van de twee minderjarige kinderen, welk bedrag werd vastgelegd in een rechterlijke beschikking. In 2000 trad er een wijziging op in de financiële omstandigheden van verzoekster naar aanleiding waarvan zij haar ex-echtgenoot liet weten dat zij voortaan nog maar in staat kon worden geacht om maandelijks een bedrag van f 800 aan kinderalimentatie te voldoen. Hierover ontstond een discussie tussen partijen. Uiteindelijk is verzoekster daadwerkelijk minder kinderalimentatie gaan betalen omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat haar ex-echtgenoot het eens was met de door haar voorgestelde verlaging van het alimentatiebedrag.

2. In januari 2003 ontving verzoekster een brief van het LBIO waarin zij werd verzocht de door haar ex-echtgenoot gestelde betalingsachterstand van € 3.846,49 aan kinderalimentatie te voldoen dan wel aan te tonen dat van een betalingsachterstand geen sprake was of aan te tonen dat deze inmiddels was voldaan. Het LBIO kondigde hierbij aan dat in het geval verzoekster hieraan niet voldeed, de inning van de kinderalimentatie zou worden overgenomen. In reactie hierop liet verzoekster het LBIO op 11 januari 2003 weten dat van een betalingsachterstand geen sprake was. Het LBIO berichtte verzoekster vervolgens op 21 maart 2003 dat de inning van de alimentatie werd overgenomen waarna op 8 mei 2003 beslag werd gelegd op de uitkering van verzoekster.
3. In de tussentijd had verzoekster zich tot een advocaat gewend die namens haar bij de rechtbank te Amsterdam een verzoekschrift tot wijziging van de alimentatie had ingediend. Bij beschikking van 27 augustus 2003 van de rechtbank te Amsterdam werd de alimentatieverplichting van verzoekster voor één van haar kinderen met ingang van 1 april 2000 vastgesteld op een bedrag van € 113,00 per maand. De alimentatieverplichting voor het andere kind werd voor de periode van 1 april 2000 tot 1 april 2003 vastgesteld op een bedrag van eveneens € 113,00 per maand en met ingang van 1 april 2003 op een bedrag van € 230,00 per maand.
4. Op verzoek van de advocaat van verzoekster was in afwachting van de uitspraak van de rechtbank het beslag op de uitkering van verzoekster in juni 2003 opgeschort.
5. Het LBIO berichtte verzoekster per brief van 8 september 2003 dat de betalingsachterstand, gelet op de uitspraak van de rechtbank van 27 augustus 2003, tot en met de maand september 2003 € 2.248,70 (inclusief een bedrag van € 400,38 aan opslagkosten) bedroeg.
6. In reactie op de brief van het LBIO, liet verzoekster het LBIO op 10 september 2003 weten dat van een betalingsachterstand, zoals gesteld door het LBIO, helemaal geen sprake was. Zij verzocht het LBIO dit dan ook nader toe te lichten.
7. Het LBIO zond verzoekster op 29 september 2003 een saldoverklaring toe.
8. Verzoekster stuurde het LBIO op 10 oktober 2003 een aantal betaalbewijzen toe waaruit bleek dat zij tot en met de maand oktober 2003 een bedrag van € 2.954,25 aan alimentatie rechtstreeks had betaald. Zij verzocht het LBIO binnen veertien dagen op haar brief te reageren.
9. Op 15 januari 2004 zond verzoekster een klachtbrief naar het hoofd van de afdeling inning kinderalimentatie waarin zij zich er onder meer over beklaagde dat het LBIO niet reageerde op haar verzoeken om uitleg, zonder enige reden loonbeslag had gelegd en niet adequaat had gereageerd op het verzoek van haar advocaat om de tenuitvoerlegging van het gelegde loonbeslag op de schorten. Aangezien een reactie op deze brief uitbleef,

wendde verzoekster zich op 25 februari 2004 met haar klachten tot de directeur van het LBIO. In die klachtbrief merkte verzoekster onder meer op dat zij reeds een jaar lang met het LBIO in discussie was over een vermeende betalingsachterstand. Zo had zij het LBIO op 10 oktober 2003 reeds laten weten dat er van een betalingsachterstand geen sprake was, op welke brief zij echter nooit een reactie had ontvangen. Ook gaf zij aan het onbehoorlijk te vinden dat het LBIO - zonder haar daarover te informeren - in januari 2004 de schorsing van het loonbeslag had opgeheven en was overgegaan tot de tenuitvoerlegging daarvan.

10. Het LBIO deed de klacht van verzoekster uiteindelijk per brief van 25 mei 2004 als volgt af:

"Vooreerst moet ik u mededelen dat het mij niet is gelukt mij binnen de daarvoor geldende termijn van 6 weken voldoende in het betreffende dossier te verdiepen om tot een gefundeerd antwoord te komen, waardoor de beantwoordingstermijn enigszins is uitgelopen. Ik bied u daarvoor mijn excuses aan.

Uit uw brief maak ik op dat u klaagt over de wijze waarop deze zaak door het LBIO wordt behandeld. Het gaat u er dan met name om dat:

u meent dat de inning onterecht is overgenomen;

u met de brief van 10 oktober 2003 hebt laten weten dat er geen achterstand is en u aan uw betalingsverplichting hebt voldaan;

vervolgens hebt u uw beklag op 15 januari 2004 bij het hoofd van de afdeling gedaan en hierop geen reactie ontvangen;

mijn bureau het opgeschorte loonbeslag inmiddels weer heeft gereactiveerd, gezien de gepleegde inhouding.

(...)

Op 24 december 2002 ontving mijn bureau het verzoek van de heer B. (de ex-echtgenoot van verzoeker; N.o.) om de inning van de kinderalimentatie over te nemen aangezien er een achterstand in uw betalingen zou zijn ontstaan vanaf juni 2002. U werd hierover aangeschreven op 30 december 2002. (...) U werd in het bijgevoegde informatieblad gewezen op de rol en werkwijze van het LBIO en de consequenties die inschakeling van het LBIO met zich meebrengt.

Met betrekking tot uw klacht onder punt 1 het volgende.

Op 11 januari 2003 reageerde u op mijn brief van 30 december 2002. Kernpunt van uw betoog was dat u meende op goede gronden niet het bedrag van de uitspraak te moeten

voldoen, maar een lager bedrag omdat u immers in inkomen was teruggevallen. (...)

Ten aanzien van de berekende achterstand tot en met 31 januari 2003 gaf u aan dat het LBIO de opgegeven *betalingen* wel juist had weergegeven en dat u viermaal een inhouding had gedaan op de alimentatie van € 45 omdat het boekengeld voor uw dochter (€ 140,15) nog niet was betaald.

(...)

Omdat uw aangevoerde argumenten om minder te betalen en uw vermeende impliciete afspraak met de heer B. door hem werden weerlegd en mijn bureau in dat geval niets anders kan doen dan uit te gaan van de geldende uitspraak, heeft mijn bureau u op 21 maart 2003 terecht laten weten de inning over te nemen.

Gezien het vorenstaande is uw klacht dat het LBIO de inning onterecht zou hebben overgenomen onjuist.

Uw klacht onder punt 1 acht ik ongegrond.

(...)

Mijn bureau zag kennelijk geen aanleiding om de zaak langer aan te houden en ging over tot het leggen van beslag op de uitkering op 8 mei 2003. (...)

Omdat niet was gereageerd op het verzoek de incassomaatregelen op te schorten, verzocht u op 24 mei 2003 mijn bureau alsnog hierop te reageren. Deze brief gaf mijn bureau aanleiding een verzoek te doen bij de heer B. of hij zich erin kon vinden om de inning van de kinderalimentatie op te schorten, hangende het verzoek van de rechtbank. Inmiddels was op 2 juni 2003 de bevestiging binnengekomen van de uitkerende instantie dat maandelijks een bedrag zou worden ingehouden op de uitkering en aan het LBIO zou worden overgemaakt. U werd er daarom met de brief van 3 juni 2003 van op de hoogte gesteld dat een reactie zou worden afgewacht en tot dan de ontvangen gelden niet zouden worden doorbetaald.

Op 6 juni 2003 gaf de heer B. het LBIO toestemming om het gelegde beslag op te schorten en de uitkeringsinstantie werd hiervan op 17 juni 2003 op de hoogte gesteld. Per gelijke datum werd u hierover geïnformeerd.

(...)

Op 8 september liet mijn bureau u weten de beschikking van de rechtbank te hebben verwerkt (...).

Op 10 september 2003 verzocht u mijn bureau schriftelijk om een specificatie van de vermeende vordering omdat u van mening was dat u de kinderalimentatie vanaf augustus

2002 zowel aan de heer B. als aan uw zoon X (de zoon van verzoekster; N.o.) had overgemaakt. Op 29 september 2003 ontving u een gemaakte berekening. (...)

Op 10 oktober 2003 reageerde u met kopieën van afschriften van betalingen (...) Helaas werd op deze brief niet gereageerd. Overigens merkt u terecht op dat er op dat moment geen achterstand meer was in de betaling van de kinderalimentatie met het oog op de nieuwe afspraak van de rechtbank te Amsterdam. U toont dit aan met betaalbewijzen.

Met betrekking tot uw klacht onder punt 2 het volgende.

Ik ben van mening dat u hierover terecht klaagt. Na verwerking van de nieuwe uitspraak van de rechter bestond er geen achterstand meer. Helaas werd op uw brief vervolgens niet gereageerd door mijn bureau. Dit betreurt ik uiteraard en bied u hiervoor mijn excuses aan.

De berekening van de verschuldigde en betaalde kinderalimentatie ziet er gerekend van 1 juni 2002 tot en met 30 oktober 2003 als volgt uit.

(...)

Op 31 oktober 2003 blijkt er sprake te zijn van een teveel betaald bedrag van € 133,90.

Met betrekking tot uw klacht onder punt 3 het volgende.

Tot op heden werd uw brief van 15 januari 2004 niet beantwoord, wat ik betreurt. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan. Uw klacht hierover is gegrond.

Met betrekking tot uw klacht onder punt 4 het volgende.

Terecht merkt u op dat ten onrechte het loonbeslag zonder meer en zonder berichtgeving hierover weer is opgestart. Dit heeft te maken met een automatisch te verzenden brief omtrent de indexering aan de inhoudende instantie. Deze brief had niet mogen uitgaan gezien de eerder toegezegde opschorting. Ook hiervoor bied ik u mijn excuses aan. Het loonbeslag zal worden opgeschort.

Tot slot

Omdat de inning terecht was overgenomen, bent u opslagkosten verschuldigd aan mijn bureau. Met u ben ik echter van mening dat uw dossier niet de schoonheidsprijs verdient, hoewel een overname van de inning destijds (zoals eerder gesteld) wel terecht is geweest. Door de nieuwe uitspraak bleek er geen achterstand meer te zijn op 31 maart, evenmin als op 31 oktober 2003.

Voorstel

Hoewel mijn bureau uw dossier pas kan sluiten nadat zes maanden regelmatig is betaald aan het LBIO en er bovendien geen achterstand meer mag zijn, wil ik u desondanks het volgende voorstel doen. Het LBIO brengt u maximaal de wettelijke 6 maanden opslagkosten in rekening - en wel over de maanden november 2003 tot en met april 2004 (2 x € 34,30 (november en december), 2 x 35,16 (januari en februari), € 24,32 (maart) en € 23,58 (april) = totaal € 186,82 - zodra u aantoot de kinderalimentatie tot en met de maand mei 2004 te hebben voldaan. Hiermee voorkomt u verdere inning via mijn bureau en de daarbij in rekening te brengen opslagkosten."

II. Ten aanzien van de wijze van klachtafdoening.

Bevindingen

1. Op 25 februari 2004 wendde verzoekster zich met haar grieven tot de directeur van het LBIO. In die brief klaagde verzoekster er onder meer over dat zij zowel op haar brief van 10 oktober 2003 als op haar klachtbrief van 15 januari 2004, nooit een antwoord had gekregen. Zij gaf aan dit onbehoorlijk te vinden.
2. In zijn klachtafdoeningsbrief van 25 mei 2004 erkende het LBIO dat beide brieven van verzoekster niet waren beantwoord. Hiervoor bood het LBIO verzoekster zijn excuses aan.
3. In haar brief aan de Nationale ombudsman van 2 november 2004 gaf verzoekster aan geen genoegen te nemen met de reactie van het LBIO op dit punt omdat het LBIO niet had aangegeven waarom er niet (tijdig) was gereageerd op haar klachtbrieven.
4. In reactie op deze klacht liet het LBIO de Nationale ombudsman weten dat de brieven van verzoekster niet waren beantwoord omdat degene die de zaak van verzoekster in behandeling had, het LBIO op dat moment net had verlaten waarna het dossier van verzoekster niet tijdig en voortvarend door een andere medewerker was opgepakt. Dit had volgens het LBIO tot de ernstige vertraging in de afhandeling geleid.
5. Nadat de reactie van het LBIO ter commentaar aan verzoekster was voorgelegd, gaf zij aan teleurgesteld te zijn in de reactie van het LBIO. Haar klachtbrief van 15 januari 2004 was, zoals de klachtenregeling van het LBIO ook voorschreef, immers gericht aan het hoofd van de afdeling inning kinderalimentatie en had dan ook door hem afgedaan moeten worden in plaats van door de zaakbehandelaar. Het feit dat de zaakbehandelaar het LBIO had verlaten vormde dan ook geen excuus voor het niet (tijdig) beantwoorden van haar klachtbrief.

Beoordeling

6. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit motiveringsvereiste betekent

onder meer dat een bestuursorgaan zijn reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijke juiste motivering.

7. In reactie op verzoeksters klacht van 25 februari 2004 deelde het LBIO verzoekster op 25 mei 2004 mee dat haar klacht ten aanzien van het niet beantwoorden van haar brieven van 10 oktober 2003 en 15 januari 2004 gegrond was. Hiervoor werden excuses aangeboden. De reden van de vertraging werd daarbij niet aangegeven. De Nationale ombudsman is van oordeel dat indien een klacht gegrond wordt verklaard, de gegrondverklaring in beginsel niet nader behoeft te worden gemotiveerd zolang de conclusies ten aanzien van de gegrondheid van de klacht maar worden onderbouwd met de bevindingen van het onderzoek (in dit geval met de vaststelling dat op de beide brieven van verzoekster niet was gereageerd). Desondanks is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO in dit geval bij de gegrondverklaring van verzoeksters klachten wel had moeten aangeven wat de oorzaak van de vertraging in de afhandeling was. Van belang hierbij is dat het LBIO heeft nagelaten verzoekster tussentijds een bericht van vertraging te sturen, waarin onder meer de reden van de vertraging dient te worden vermeld. Het feit dat verzoekster tussentijds op geen enkele wijze is geïnformeerd over de behandeling van haar brieven noch over de redenen voor de vertraging, vormt voor de Nationale ombudsman reden om te oordelen dat het LBIO in dit geval verzoekster middels de klachtafdoening alsnog had dienen te informeren over de reden van vertraging. Door dit na te laten heeft het LBIO in strijd gehandeld met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het, ook na de uitkomst van de klachtafhandeling, niet tijdig reageren op de brieven van verzoekster.

1. In reactie op de klachtafdoening van het LBIO op 25 mei 2004 stuurde verzoekster de klachtbehandelaar van het LBIO op 29 juni 2004 een brief waarin zij aangaf van mening te zijn aan haar alimentatieverplichting tot en met mei 2004 te hebben voldaan. Ter onderbouwing van die stelling stuurde verzoekster een aantal betaalbewijzen mee. Verder liet zij weten akkoord te gaan met het voorstel van het LBIO om de opslagkosten over de maanden november 2003 tot en met april 2004 ten bedrage van € 186,82 te voldoen. Tot slot vroeg zij in die brief om opheffing van het loonbeslag en terugbetaling van het teveel door haar betaalde bedrag, waarna de zaak kon worden afgehandeld.

2. Op 8 augustus 2004 stuurde verzoekster het LBIO een rappel.

3. Op 30 augustus 2004 stuurde verzoekster het LBIO een brief waarin zij refereerde aan het telefoongesprek van diezelfde dag waarbij haar was toegezegd dat haar zaak met voorrang zou worden behandeld.

4. Het LBIO bood verzoekster in zijn brief van 23 september 2004 excuses aan voor de trage afhandeling van haar brieven van 29 juni 2004 en 8 augustus 2004.

5. In reactie op deze in onderzoek genomen gedraging erkende het LBIO dat de brieven van verzoekster van 29 juni 2004 en 8 augustus 2004 niet tijdig waren beantwoord. Het LBIO gaf aan dat de vertraging was veroorzaakt door de invoering van een nieuw geautomatiseerd systeem tijdens de zomermaanden van 2004. Hierdoor was een achterstand in de afhandeling van (klacht)brieven ontstaan. Hoewel de beantwoording van de brieven uiteindelijk op 23 september 2004 alsnog had plaatsgevonden, achtte het LBIO de klacht van verzoekster op dit punt dan ook gegrond.

Beoordeling

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste brengt onder meer met zich mee dat op brieven binnen een passende termijn moet worden gereageerd. Als een beantwoordingstermijn van twee à drie weken onhaalbaar is, dient het bestuursorgaan dit de burger te laten weten via een zogenaamd behandelingsbericht.

7. De Nationale ombudsman stelt voorop dat de brieven van verzoekster van 29 juni 2004, 8 augustus 2004 en 30 augustus 2004 niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De brief van 29 juni 2004 kan worden aangemerkt als een vervolg op de eerdere brief van het LBIO van 25 mei 2004, de brief van 8 augustus 2004 als een rappel en de brief van 30 augustus 2004 als een bevestiging van een telefoongesprek. De Awb bevat geen bijzondere bepalingen voor de behandeling van dit soort brieven. De Nationale ombudsman heeft echter reeds in een eerder, in 2003, uitgebracht rapport (2003/325) overwogen dat de normen die zijn geformuleerd in het rapport van de Nationale ombudsman van 18 december 1989 nog steeds actueel zijn voor deze zogenaamde categorie "andere brieven" (zie Achtergrond, onder 1.). In het kort komen deze normen op het volgende neer.

Gezien de enorme verscheidenheid aan onderwerpen die in brieven aan de orde kunnen worden gesteld, is het niet zinvol een concrete termijn te noemen waarbinnen bestuursorganen brieven behoren af te handelen. Daarom wordt als norm gehanteerd dat bestuursorganen brieven van burgers binnen een redelijke termijn behoren af te handelen. Indien evenwel de brief niet binnen twee à drie weken kan worden afgehandeld, dient een behandelingsbericht te volgen, met daarin de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is, de termijn van beantwoording en de behandeld ambtenaar of afdeling. Het antwoord op de vraag of een afhandelingstermijn als passend valt aan te merken, is goeddeels afhankelijk van de inhoud van de brief, en zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. Ook zijn er brieven, te denken valt aan brieven die ter kennisneming worden toegezonden en aan brieven die worden toegestuurd in vervolg op eerdere correspondentie of in het kader van een lopende procedure, waarvan het de vraag is of

deze afzonderlijke beantwoording behoeven. Dit is afhankelijk van de inhoud daarvan. Indien zo'n brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie bevat over de stand van zaken in een lopende kwestie, is een snelle reactie van het bestuursorgaan doorgaans ook in die gevallen geboden.

8. Uit de inhoud en de toonzetting van de brieven van verzoekster van 29 juni 2004, 8 augustus 2004 en 30 augustus 2004 wordt duidelijk dat verzoekster tot de afwikkeling van haar zaak wilde komen. Verzoekster had daar ook belang bij omdat met sluiting van haar dossier voorkomen zou worden dat (al dan niet terecht) opslagkosten in rekening zouden worden gebracht. Ook zou sluiting van haar dossier leiden tot de opheffing van het loonbeslag. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat op de brieven van verzoekster een snelle reactie had moeten volgen. Nog afgezien van het feit dat behandelingsberichten achterwege zijn gebleven, zijn een reactietermijn van drie maanden voor de brief van 29 juni 2004 en een reactietermijn van ruim zes weken voor de rappelbrief van 8 augustus 2004 te lang. De Nationale ombudsman acht deze behandelingstermijnen niet passend. Dit klemt te meer nu verzoekers eerdere klachten op dit punt in de klachtafdoening van 25 mei 2004 reeds gegrond waren verklaard. Teneinde het vertrouwen van verzoekster in een voortvarende opstelling van het LBIO te herstellen, had van het LBIO op dit punt dan ook meer alertheid mogen verwacht. Het LBIO heeft, zoals het ook zelf heeft aangegeven, op dit punt niet in overeenstemming gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de klacht dat met de brief van 23 september 2004 geen inhoudelijk antwoord is gegeven op de brieven van verzoekster van 29 juni 2004 en 8 augustus 2004.

Bevindingen

1. In haar brief van 29 juni 2004, waarmee verzoekster reageerde op de klachtafdoeningsbrief van het LBIO van 25 mei 2004, merkt verzoekster onder meer op dat zij tot en met de maand mei 2004 aan haar betalingsverplichting had voldaan. Ter illustratie van deze stelling legde verzoekster een aantal betaalbewijzen over. Voorts liet verzoekster weten dat zij akkoord was met het voorstel van het LBIO en een bedrag van € 186,82 aan opslagkosten zou betalen. Tevens merkte zij op dat het LBIO in zijn brief van 24 juni 2004 aan de uitkeringsinstantie had opgemerkt dat het beslag zou worden opgeschort en dat het teveel ingehouden bedrag aan verzoekster zou worden terugbetaald.

2. In de brief van 24 juni 2004 van het LBIO aan de uitvoeringsinstantie staat onder meer het volgende:

"Hierbij verzoek ik u het beslag op te schorten tot nader bericht van het LBIO.

Eventueel door het LBIO teveel ontvangen gelden zullen aan betrokkene worden terugbetaald.

Betrokkene zend ik een kopie van deze brief."

3. Op 8 augustus 2004 zond verzoekster het LBIO een rappel. In die brief verzocht zij het LBIO tevens om vergoeding van de wettelijke rente over het teveel bij haar ingehouden bedrag.

4. Het LBIO berichtte verzoekster per brief van 23 september 2004 dat het dossier van verzoekster zou worden gesloten indien zij, conform het voorstel van 25 mei 2004, een bedrag van € 186,82, zijnde de opslagkosten over de maanden november 2003 tot en met april 2004, zou betalen.

5. Nadat deze klacht ter commentaar was voorgelegd aan het LBIO, liet het LBIO de Nationale ombudsman op 18 januari 2005 weten dat de brieven van verzoekster van 29 juni 2004 en 8 augustus 2004 met de brief van 23 september 2004 inderdaad niet afdoende waren beantwoord. Met betrekking tot de door verzoekster gevorderde terugbetaling van het teveel door haar betaalde bedrag en de wettelijke rente daarover, merkte het LBIO op dat met de zinsnede in de brief van 24 juni 2004 aan de uitkeringsinstantie over het terugbetalen van teveel ingehouden bedragen, was bedoeld op het feit dat de gelden die ná 24 juni 2002 van de uitkeringsinstantie zouden worden ontvangen, aan verzoekster zouden worden doorbetaald. Het ging hierbij dus niet om de terugbetaling aan verzoekster van de bedragen die reeds vóór 24 juni 2004 van haar uitkering waren ingehouden en aan haar ex-echtgenoot waren doorbetaald. Voor de terugbetaling van deze bedragen achtte het LBIO zich niet verantwoordelijk.

6. Nadat de reactie van het LBIO ter commentaar aan verzoekster was doorgestuurd, liet zij de Nationale ombudsman op 28 februari 2005 weten het niet eens te zijn met het standpunt van het LBIO. Zij merkte in dit verband op dat zij het LBIO reeds op 23 oktober 2003 (bedoeld zal zijn: 10 oktober 2003; N.o.) een overzicht van de door haar verrichtte rechtstreekse betalingen had toegestuurd. Daarbij was zij er niet op was geweest dat zij de alimentatie rechtstreeks aan het LBIO diende te betalen dan wel dat zij door het loonbeslag feitelijk dubbel betaalde. Daarbij kwam volgens verzoekster ook nog dat het LBIO had toegegeven dat het leggen van loonbeslag niet nodig was geweest omdat er geen sprake was geweest van een betalingsachterstand.

Beoordeling

7. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven

indien een burger het bestuursorgaan een vraag stelt over een bepaald onderwerp.

8. Gebleken is dat de correspondentie van verzoekster met het LBIO ná 24 mei 2004 met name zag op de afhandeling van haar dossier. Zo geeft verzoekster in haar brief van 29 juni 2004 duidelijk aan dat zij ter afwikkeling van haar zaak bereid is een bedrag van € 186,82 aan het LBIO te voldoen. Verder wordt uit die brief duidelijk dat verzoekster uit de inhoud van de brief van het LBIO van 24 juni 2004 aan de uitkeringsinstantie kennelijk had afgeleid dat het loonbeslag zou worden opgeschort en het teveel ontvangen geld aan haar zou worden terugbetaald. In haar brief van 8 augustus 2004 geeft verzoekster tot slot aan dat zij van mening is dat het LBIO haar de wettelijke rente moet vergoeden over het bij haar teveel ingehouden bedrag.

9. In het antwoord op deze brieven van verzoekster, zond het LBIO verzoekster op 23 september 2004 een brief waarin slechts wordt opgemerkt dat bij die brief een acceptgiro is gevoegd ten bedrage van € 186,82 en dat na ontvangst van dit bedrag overgegaan zal worden tot sluiting van het dossier. In die brief reageert het LBIO dus in het geheel niet op het gedeelte van verzoeksters brieven waarin zij aangeeft dat zij ervan uitgaat dat het beslag wordt opgeheven, het teveel betaalde bedrag aan haar wordt terugbetaald en de wettelijke rente aan haar wordt vergoed. Zoals het LBIO ook zelf heeft erkend, is dit niet juist. In het geval het door verzoekster gestelde betreffende de terugbetaling van de teveel ontvangen gelden en de geëiste wettelijke rente niet juist was of niet tot de mogelijkheden van het LBIO behoorde, had het LBIO dat verzoekster in zijn brief van 23 september 2004 moeten meedelen. Door geen antwoord te geven op het door verzoekster in haar brieven gestelde, heeft het LBIO dan ook in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het standpunt van het LBIO dat het niet gehouden is tot terugbetaling van het teveel bij verzoekster geïncasseerde bedrag.

Bevindingen

1. Verzoekster heeft het LBIO in haar brieven van 29 juni 2004 en 8 augustus 2004 gevraagd om terugbetaling van het teveel bij haar geïncasseerde bedrag alsmede om vergoeding van de wettelijke rente over dit bedrag. Het LBIO heeft dit verzoek in zijn reactie van 18 januari 2005 aan de Nationale ombudsman van de hand gewezen. Het LBIO stelde hierbij voorop dat het niet voor terugbetaling verantwoordelijk kan worden gehouden in gevallen waarbij, nadat de inning in eerste instantie op terechte gronden is overgenomen, de alimentatieverplichting bij latere rechterlijke uitspraak wordt gewijzigd. Verder gaf het LBIO aan dat verzoekster de betalingen die zij ná 2 september 2003 rechtstreeks aan haar ex-echtgenoot had verricht, niet had gemeld aan het LBIO. Bovendien was zij erop gewezen dat zij aan het LBIO diende te betalen en niet

rechtstreeks aan haar ex-echtgenoot. Dat het LBIO bij de doorbetaling van de gelden die uit het beslag waren verkregen geen rekening had gehouden met de voor het LBIO onbekende rechtstreekse betalingen, kon het LBIO dan ook niet worden verweten.

2. Naar aanleiding van deze reactie heeft de Nationale ombudsman het LBIO op 9 mei 2005 nog enkele nadere vragen gesteld. In reactie hierop liet het LBIO de Nationale ombudsman op 25 mei 2005 opnieuw weten dat een nieuwe uitspraak van de rechter terzake de vaststelling van de kinderalimentatie er niet toe leidt dat het LBIO gehouden is tot terugbetaling van het teveel ingehouden bedrag. Verder gaf het LBIO aan dat op 24 juni 2003, 26 januari 2004, 23 februari 2004, 25 maart 2004, 23 april 2004, 24 mei 2004 en 24 juni 2004 een bedrag van de uitkeringsinstantie van verzoekster was ontvangen. Deze bedragen waren - na aftrek van de kosten - doorbetaald aan de ex-echtgenoot en de zoon van verzoekster.

Beoordeling

3. Alvorens de vraag te kunnen beantwoorden of het LBIO verantwoordelijk kan worden gehouden voor het teveel bij verzoekster ingehouden bedrag, dient eerst te worden vastgesteld of het LBIO gerechtigd was de inning van de kinderalimentatie over te nemen. In dit verband is artikel 408, eerste boek van het Burgerlijk Wetboek van belang. Op grond van dit artikel kan het LBIO de inning van de kinderalimentatie op verzoek van de ontvangstgerechtigde overnemen, wanneer de onderhoudsplichtige ten aanzien van tenminste een periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen (zie Achtergrond, onder 2.). Het LBIO gaat hiertoe over nadat het de betalingsplichtige gedurende een periode van veertien dagen de gelegenheid heeft geboden om aan te tonen dat er geen sprake is van een betalingsachterstand. Als de betalingsplichtige niet of onvoldoende aantoont dat er geen betalingsachterstand is, wordt het LBIO bevoegd tot invordering van de alimentatie over te gaan. Vanaf dat moment is de betalingsplichtige de kosten verschuldigd voor invordering: de opslagkosten. Betalingen buiten het LBIO om aan de ontvangstgerechtigde doen hieraan niet af.

4. In dit geval heeft het LBIO verzoekster per brief van 30 december 2002 in de gelegenheid gesteld om binnen veertien dagen aan te tonen dat er geen sprake was van een betalingsachterstand. Het antwoord van verzoekster, inhoudende dat partijen in afwijking van de rechterlijke uitspraak onderling een verlaging van de alimentatie waren overeengekomen, heeft het LBIO vervolgens voorgelegd aan de ex-echtgenoot van verzoekster. Aangezien de ex-echtgenoot van verzoekster ontkende dat van een dergelijke afspraak sprake was, diende het LBIO bij de berekening van de betalingsachterstand uit te gaan van de rechterlijke uitspraak van 12 januari 2000. Gelet op die uitspraak was er op 30 december 2002 inderdaad sprake van een betalingsachterstand, op grond waarvan het LBIO gerechtigd was de inning van de alimentatie over te nemen.

Ten aanzien van de gehoudenheid tot terugbetaling.

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit betekent onder meer dat met burgers gemaakte afspraken door bestuursorganen moeten worden nagekomen.

6. Eén van die middelen om tot inning van de alimentatie te komen, is het leggen van beslag op de inkomsten van de alimentatieplichtige. In het geval van verzoekster is vast komen te staan dat het LBIO haar per brief van 21 maart 2003 heeft gevraagd de betalingsachterstand over te maken naar het LBIO. Verzoekster gaf hieraan echter geen gevolg. Ook werd verzoekster er in die brief uitdrukkelijk op gewezen dat zij de alimentatie voortaan rechtstreeks aan het LBIO diende te voldoen. Betalingen aan het LBIO bleven echter uit. Om die reden was het LBIO gerechtigd om op 8 mei 2003 tot beslaglegging over te gaan. Het feit dat verzoekster zich inmiddels tot de rechtbank had gewend met het verzoek de alimentatie te verlagen, doet hieraan niet af aangezien de indiening van een dergelijk verzoekschrift geen schorsende werking heeft. Dat het LBIO de beslaglegging desondanks heeft doorgezet, acht de Nationale ombudsman dan ook niet onjuist. In beginsel stelt de Nationale ombudsman zich hierbij op het standpunt dat, nu het LBIO alimentatieplichtigen erop wijst dat zij vanaf het moment dat de inning wordt overgenomen de alimentatie rechtstreeks aan het LBIO dienen te voldoen, het voor rekening en risico komt voor de alimentatieplichtigen indien zij in de periode dat het LBIO rechtmatig beslag op hun inkomsten heeft gelegd, ook rechtstreekse betalingen verrichten aan hun ex-partners. Het teveel betaalde bedrag dient in principe dan ook te worden teruggevorderd bij de ex-partners.

7. In het geval van verzoekster gaat dit echter niet op. Gebleken is namelijk dat verzoekster het LBIO op 12 mei 2003 en 24 mei 2003 heeft verzocht de incassomaatregelen op te schorten aangezien zij zich inmiddels met een wijzigingsverzoek tot de rechtbank had gewend. In antwoord op deze brief deelde het LBIO verzoekster per brief van 3 juni 2003 mee dat de uit het beslag ontvangen gelden niet aan verzoeksters ex-echtgenoot zouden worden doorbetaald zolang hij het LBIO nog niet had laten weten of hij akkoord ging met de door verzoekster verzochte opschorting. De ex-echtgenoot van verzoekster heeft het LBIO vervolgens op 6 juni 2003 laten weten geen bezwaar tegen de opschorting te hebben. Het LBIO heeft de uitkeringsinstantie hierover op 17 juni 2003 geïnformeerd. Desondanks heeft het LBIO het op 24 juni 2003 van de uitkeringsinstantie ontvangen bedrag nog diezelfde dag aan de ex-echtgenoot van verzoekster doorbetaald. Hiermee heeft het LBIO in strijd gehandeld met het bij verzoekster opgewekte vertrouwen dat het beslag zou worden bevroren zodra haar ex-echtgenoot hiermee had ingestemd alsmede dat, zolang haar ex-echtgenoot hierover nog geen uitsluitel had gegeven, de in de tussentijd van de uitkeringsinstantie ontvangen bedragen niet aan hem zouden worden doorbetaald.

Op dit punt heeft het LBIO dan ook niet juist gehandeld.

8. Vervolgens werd het beslag daadwerkelijk opgeschort. Verdere inhoudingen bleven dus uit. Hiermee is sprake van een andere situatie dan die waarin een alimentatieplichtige aan zijn maandelijkse uitkerings- dan wel loonstroken kan zien dat het LBIO maandelijks inhoudingen verricht en de alimentatieplichtige desondanks toch rechtstreeks betaalt aan zijn/haar ex-partner. In dit geval was er voor verzoekster geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat het LBIO vanaf 24 januari 2004 weer inhoudingen op haar uitkering zou verrichten, waarmee zij het risico liep dubbele betalingen te verrichten. Niet alleen was zij hierover niet op voorhand geïnformeerd maar ook bestond hier geen enkele reden voor. Op grond van de uitspraak van de rechtbank van 27 augustus 2003 was er in januari 2004 immers geen sprake meer van een betalingsachterstand. Dit had het LBIO duidelijk kunnen en moeten zijn. Dit geldt temeer nu verzoekster het LBIO hiervan reeds per brief van 10 september 2003 op de hoogte had gesteld. Uit die brief bleek bovendien dat verzoekster de alimentatie iedere maand rechtstreeks aan haar ex-echtgenoot en zoon betaalde. Van deze rechtstreekse betalingen stuurde zij het LBIO op 10 oktober 2003 nog betaalbewijzen toe. Op deze brieven volgde echter geen enkele reactie van het LBIO. Hiermee heeft het LBIO bij verzoekster de indruk gewekt dat het op de hoogte was van de rechtstreekse betalingen van verzoekster en hiermee bovendien akkoord ging. Nu door deze rechtstreekse betalingen ook het belang van de alimentatiegerechtigden zich niet verzette tegen de handhaving van de bevrozing van het loonbeslag, hoefde verzoekster er dan ook niet op bedacht te zijn dat het beslag in januari 2004 weer zou worden geactiveerd. Verder acht de Nationale ombudsman nog van belang dat verzoekster, zodra zij de inhoudingen ontdekte, zich tot het LBIO heeft gewend. Ook op deze brief volgde echter, ondanks diverse rappels van verzoekster, geen reactie. Pas op 25 mei 2004 liet het LBIO verzoekster weten dat het beslag niet had mogen worden opgestart aangezien met verzoekster de afspraak was gemaakt dat het beslag zou worden opgeschort. Als reden voor de plotselinge activering gaf het LBIO aan dat de uitkeringsinstantie in verband met de jaarlijkse verhoging (zie Achtergrond, onder 2.) eind 2003 een automatisch aangemaakte brief van het LBIO had ontvangen. Kennelijk had deze brief bij de uitkeringsinstantie de indruk gewekt dat het beslag geactiveerd diende te worden. Deze brief had volgens het LBIO echter nooit mogen worden verstuurd.

9. Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO met zijn uitspraken en handelwijze bij verzoekster de indruk heeft gewekt dat zij erop kon vertrouwen dat het in juni 2003 op haar uitkering ingehouden bedrag niet aan haar ex-echtgenoot zou worden doorbetaald, de bevrozing van het beslag - gelet op de uitspraak van de rechtbank van 27 augustus 2003 - zou worden gehandhaafd, het LBIO bekend was met haar rechtstreekse betalingen en hier bovendien mee instemde alsook dat het LBIO stappen zou ondernemen om de activering van het loonbeslag zo snel mogelijk ongedaan te maken. Het LBIO heeft dit vertrouwen echter beschaamd en hiermee in strijd gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid. Om die reden is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO in dit geval dan ook verantwoordelijk kan worden gehouden voor het feit dat verzoekster gedurende de periode van 24 juni 2003 tot en met

25 juni 2004 dubbele betalingen heeft verricht. Het LBIO dient in dit geval dan ook het risico te dragen voor de terugvordering van het teveel door verzoekster betaalde bedrag. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding het LBIO de aanbeveling te doen ervoor te zorgen dat het teveel door verzoekster gedurende de periode van 24 juni 2003 tot 25 juni 2004 betaalde bedrag, zulks vermeerderd met de wettelijke rente aan haar wordt terugbetaald.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van de saldoverklaring van 29 september 2004.

Bevindingen

1. Op 29 september 2004 stuurde het LBIO verzoekster een brief met daarbij gevoegd een saldoverklaring toe. In de brief stond onder meer vermeld dat na verwerking van de rechtstreeks door verzoekster verrichtte betalingen, duidelijk was geworden dat verzoekster een bedrag van € 94,82 teveel aan alimentatie had betaald. Het LBIO wees verzoekster er daarbij op dat het LBIO niet voor verrekening van dit bedrag zou zorgdragen. Verder werd in die brief vermeld dat zou worden overgegaan tot sluiting van het dossier.

2. In de bijgevoegde saldoverklaring stonden de bedragen vermeld die verzoekster gedurende de periode van juni 2002 tot en met oktober 2004 was verschuldigd (zowel de kinderalimentatie als de opslagkosten) alsmede de bedragen die zij in de periode van juni 2002 tot en met juni 2004 had voldaan.

3. In reactie op de haar toegezonden saldoverklaring liet verzoekster het LBIO per brief van 5 oktober 2004 weten dat de saldoverklaring onjuist was. Zo werd daarin als uitgangspunt voor de einddatum van de inning 1 november 2004 genomen terwijl in het voorstel van 25 mei 2004 van het LBIO als einddatum 1 mei 2004 was genoemd. Deze latere einddatum had tot gevolg dat de opslagkosten waren opgelopen tot een bedrag van € 794,40 terwijl in de brief van 25 mei 2004 een bedrag van € 186,82 aan opslagkosten was genoemd.

4. In reactie op deze klacht liet het LBIO de Nationale ombudsman weten dat het LBIO verzoekster inderdaad eerder had toegezegd het dossier na ontvangst van het bedrag van € 186,82 aan opslagkosten te zullen sluiten. Het LBIO had echter verzuimd hiertoe daadwerkelijk over te gaan. In dit licht bezien had de zaakbehandelaar, aldus het LBIO, er dan ook beter aan gedaan verzoekster een overzicht toe te sturen van het door haar ná 1 mei 2004 'teveel' betaalde bedrag met daarbij de opmerking dat zij de terugbetaling hiervan zelf diende te regelen met haar ex-echtgenoot. Dat de medewerker dit niet had gedaan en kennelijk in de veronderstelling verkeerde dat het bedrag van € 186,82 nog niet was betaald, achtte het LBIO niet juist. Naar aanleiding hiervan liet het LBIO weten dat het

dossier van verzoekster alsnog per 1 mei 2004 zou worden gesloten.

Beoordeling

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Voor zover toezeggingen zijn gedaan betekent het vereiste van rechtszekerheid dat een gedane toezegging in beginsel gestand moet worden gedaan.

6. Het voorstel van het LBIO van 25 mei 2004 hield in dat aan verzoekster ten hoogste de opslagkosten over zes maanden, te weten november 2003 tot en met april 2004, in

rekening zouden worden gebracht zodra zij had aangetoond dat zij de kinderalimentatie tot en met de maand mei 2004 had voldaan. Hiermee zou de zaak als afgedaan worden beschouwd. Naar aanleiding van dit voorstel zond verzoekster het LBIO op 29 juni 2004 een aantal betaalbewijzen toe. Voorts liet zij het LBIO weten akkoord te gaan met het voorstel om een bedrag van € 186,82 aan opslagkosten te voldoen. Vervolgens zond het LBIO verzoekster op 23 september 2004 een acceptgirokaart voor genoemd bedrag en berichtte het verzoekster dat na ontvangst van dit bedrag tot sluiting van het dossier zou worden overgegaan. Per brief van 29 september 2004 liet het LBIO verzoekster opeens weten dat was gebleken dat verzoekster een bedrag van € 94,82 teveel had betaald. Bij die brief was een saldoverklaring gevoegd waarin de door verzoekster verschuldigde bijdragen, inclusief de opslagkosten, tot en met oktober 2004 waren opgenomen.

7. De desbetreffende medewerker van het LBIO is hiermee - zonder enige nadere toelichting - voorbij gegaan aan het voorstel van het LBIO van 25 mei 2004. In elk geval ontbreekt in de brief van 29 september 2004 zowel een toelichting voor het feit dat met de saldoverklaring van 29 september 2004 van het voorstel van 25 mei 2004 wordt afgeweken alsook een verklaring voor het feit dat de zaak van verzoekster niet is afgehandeld conform dit voorstel. Dit is onbegrijpelijk en niet juist omdat het LBIO met zijn voorstel van 25 mei 2004 bij verzoekster de indruk heeft gewekt dat haar dossier zou worden gesloten nu zij had aangetoond de alimentatie tot en met mei 2004 en de opslagkosten tot en met april 2004 te hebben voldaan. Het LBIO heeft hiermee dan ook in strijd gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van de klacht dat het LBIO verzoekster vanaf 15 oktober 2004 weer acceptgiro's terzake de alimentatiebepalingen toestuurde.

1. Tot haar verbazing ontving verzoekster onder meer op 20 oktober 2004 en 20 november 2004 een acceptgirokaart van het LBIO ten bedrage van € 259,33, zijnde de alimentatie en

de opslagkosten voor de toekomstige maand. Verzoekster gaf aan hierdoor zeer geërgerd te zijn en niet te begrijpen waar het LBIO mee bezig was aangezien haar zaak per 1 mei 2004 zou worden afgesloten en van een betalingsachterstand in het geheel geen sprake meer was.

2. In zijn reactie op deze klacht gaf het LBIO aan dat de acceptgiro's aan verzoekster waren verstuurd omdat de zaakbehandelaar in de veronderstelling verkeerde dat het dossier nog niet kon worden gesloten omdat de opslagkosten nog niet waren betaald. Terugkijkend gaf het LBIO aan dat de toezending van de acceptgiro's niet nodig was geweest. Het LBIO achtte het dan ook terecht dat verzoekster hierover had geklaagd.

Beoordeling

3. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

4. Met het voorstel van 24 mei 2004 heeft het LBIO bij verzoekster de verwachting gewekt dat, zodra verzoekster had voldaan aan de door het LBIO op dit punt gestelde voorwaarden, de inning met ingang van 1 mei 2004 zou worden beëindigd waarna haar dossier zou worden gesloten. Op het moment dat verzoekster daadwerkelijk had aangetoond de alimentatie en de opslagkosten te hebben voldaan, mocht zij er dan ook op vertrouwen dat het LBIO daadwerkelijk tot sluiting van haar dossier over zou gaan en haar hier dienovereenkomstig zou informeren. Met de inhoud van de brief van 29 september 2004, waarin werd aangegeven dat was gebleken dat verzoekster teveel aan alimentatie had betaald en het dossier zou worden gesloten, werd verzoekster in dit vertrouwen gesterkt. Door verzoekster niettemin vanaf oktober 2004 weer acceptgirokaarten toe te sturen, is de norm geschonden dat door het LBIO gewekte, gerechtvaardigde verwachtingen dienen te worden gehonoreerd. Het LBIO heeft hiermee het vereiste van rechtszekerheid geschonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

gegrond ten aanzien van:

de wijze van klachtafdoening, wegens schending van het motiveringsvereiste;

het ook na de uitkomst van de klachtafhandeling niet tijdig reageren op de brieven van verzoekster, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

het met de brief van 23 september 2004 geen inhoudelijk antwoord geven op de brieven van verzoekster, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het standpunt van het LBIO dat het niet is gehouden tot terugbetaling van het teveel bij verzoekster geïncasseerde bedrag, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

de saldoverklaring van 29 september 2004, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

het feit dat het LBIO verzoekster vanaf 15 oktober 2004 weer acceptgiro's toestuurde, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

AANBEVELING

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt in overweging gegeven om het door verzoekster gedurende de periode van 24 juni 2003 tot 25 juni 2004 teveel betaalde bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, aan haar terug te betalen.

Naar aanleiding van de aanbeveling heeft het LBIO verzoekster een bedrag van € 1.573,05 uitbetaald. De Nationale ombudsman beschouwt de aanbeveling hiermee als opgevolgd.

Onderzoek

Op 3 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Y met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda. Naar deze gedraging werd op 7 december 2004 een onderzoek ingesteld.

Eén van de klachtonderdelen die op 7 december 2004 door de Nationale ombudsman in onderzoek werd genomen, betrof de klacht van verzoekster dat het LBIO met zijn brief van 23 september niet inhoudelijk had gereageerd op haar verzoek om terugbetaling van het teveel bij haar geïncasseerde bedrag alsmede de wettelijke rente over dit bedrag. In zijn antwoord aan de Nationale ombudsman stelde het LBIO zich op het standpunt dat het niet verantwoordelijk kon worden gehouden voor de terugbetaling van het teveel bij verzoekster ingehouden bedrag. In reactie hierop liet verzoekster de Nationale ombudsman weten het niet met die zienswijze eens te zijn. Teneinde ook recht te doen aan deze grief van verzoekster, heeft de Nationale ombudsman besloten ook deze klacht in zijn oordeel te betrekken.

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. Voorts werd het LBIO nog een aantal vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De directie van het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De volgende - chronologisch gerangschikte - bronnen van informatie zijn van belang voor de bevindingen van het onderzoek. De inhoud van de stukken is, voor zover van belang, uiterst vereenvoudigd weergegeven:

De brief van het LBIO van 30 december 2002 waarin het LBIO verzoekster laat weten dat het van haar ex-echtgenoot een verzoek tot overname van de inning van de kinderalimentatie heeft ontvangen. Bij die brief was het informatieblad van het LBIO gevoegd.

De brief van het LBIO van 21 maart 2003 aan verzoekster waarin het LBIO aankondigt de inning van de kinderalimentatie over te nemen.

De brief van het LBIO van 3 juni 2003 aan verzoekster waarbij een afschrift van de door het LBIO aan de uitkeringsinstantie van verzoekster toegezonden "kennisgeving beslaglegging" was gevoegd.

De brief van het LBIO van 8 september 2003 aan verzoekster waarin wordt gesteld dat er sprake was van een betalingsachterstand van € 2.248,70.

De brief van verzoekster van 10 september 2003 aan het LBIO waarin verzoekster stelt dat van een betalingsachterstand geen sprake is.

De brief van het LBIO van 29 september 2003 aan verzoekster met daarbij een saldoverklaring gevoegd.

De brief van verzoekster van 10 oktober 2003 aan het LBIO waarin zij aangaf dat zij tot en met de maand oktober 2003 een bedrag van € 2.954,25 aan alimentatie had betaald. Bij die brief zond verzoekster een aantal betaalbewijzen mee.

De klachtbrief van verzoekster van 15 januari 2004 aan het hoofd van de afdeling inning kinderalimentatie van het LBIO.

De klachtbrief van verzoekster van 25 februari 2004 aan de directeur van het LBIO.

De rappelbrief van verzoekster van 3 maart 2004 aan de directeur van het LBIO. In die brief beklagde verzoekster zich er verder nog over dat het LBIO zonder enig bericht was overgegaan tot de executie van het loonbeslag.

Het rappel van verzoekster van 10 maart 2004 aan de directeur van het LBIO.

De brief van het LBIO van 2 april 2004 aan verzoekster waarin onder meer de ontvangst van verzoeksters brief van 25 februari 2004 werd bevestigd. Voorts werd daarin aangekondigd dat de beantwoording van deze brief niet binnen zes weken kon plaatsvinden om welke reden de beantwoordingstermijn met vier weken werd verlengd. Voor de vertraging in de afhandeling werden excuses aangeboden.

De brief van verzoekster van 7 april 2004 aan het LBIO waarin zij bezwaar maakt tegen de beslaglegging op haar inkomsten.

De brief van 7 mei 2004 van verzoekster aan het LBIO waarin verzoekster onder meer aangeeft dat tijdens een telefoongesprek van 6 mei 2004 haar de toezegging is gedaan dat zij uiterlijk op 14 mei 2004 een reactie op haar klachtbrief zal ontvangen.

De brief van het LBIO van 25 mei 2004 aan verzoekster waarin het LBIO zijn oordeel geeft over de door verzoekster ingediende klacht.

Een brief van verzoekster van 27 mei 2004 aan het LBIO waarin zij aangeeft dat zij wegens vakantie pas na 23 juni 2004 in staat is te reageren op de klachtafdoening.

De brief van het LBIO van 24 juni 2004 aan de uitkeringsinstantie UWV USZO waarin het LBIO verzoekt het beslag tot nader bericht op te schorten. Verder wordt daarin vermeld dat eventueel teveel door het LBIO ontvangen gelden aan de betrokkene zullen worden terugbetaald.

De reactie van verzoekster van 29 juni 2004 op de klachtafdoening van het LBIO. Verzoekster geeft daarin onder meer aan dat zij akkoord is met het voorstel van het LBIO om een bedrag van € 186,82 aan opslagkosten te voldoen. Verder stuurde zij bij die brief een aantal betaalbewijzen mee.

De rappelbrief van verzoekster van 8 augustus 2004 aan het LBIO. In die brief verzocht zij tevens om vergoeding van de wettelijke rente over het bij haar teveel ingehouden bedrag.

De brief van verzoekster van 30 augustus 2004 aan het LBIO waarin zij het telefoongesprek van diezelfde dag met een medewerker van het LBIO bevestigde.

De brief van 23 september 2004 van het LBIO aan verzoekster waarbij een acceptgirokaart ten bedrage van € 86,82 was gevoegd.

De brief van verzoekster van 27 september 2004 aan het LBIO waarin zij haar ongenoegen uitsprak over de afhandeling van haar dossier. Zij gaf aan geen antwoord te hebben gekregen op haar verzoek om betaling van de wettelijke rente, opheffing van het loonbeslag en terugbetaling van de teveel betaalde gelden.

De brief van 29 september 2004 van het LBIO aan verzoekster waarin excuses worden aangeboden voor het feit dat een aantal door verzoekster aangetoonde rechtstreekse betalingen niet door het LBIO waren verwerkt. Bij die brief was een saldoverklaring gevoegd waaruit bleek dat verzoekster een bedrag van € 94,82 teveel had betaald.

De brief van verzoekster van 5 oktober 2004 aan het LBIO waarin zij onder meer aangeeft dat de saldoverklaring van 29 september 2004 niet overeenkomt met het voorstel van 25 mei 2004.

Een acceptgirokaart van het LBIO van 15 oktober 2004 waarmee verzoekster wordt verzocht de alimentatie voor de komende maand te voldoen.

Een acceptgirokaart van het LBIO van 19 november 2004 waarmee verzoekster wordt verzocht de alimentatie voor de komende maand te voldoen.

Het verzoekschrift van 2 november 2004 aan de Nationale ombudsman met bijlagen over de correspondentie tussen verzoekster en het LBIO.

De openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 7 december 2004.

Het standpunt van het LBIO van 18 januari 2005 aangaande de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht.

De schriftelijke reactie van verzoekster van 28 februari 2005.

De e-mail van 9 mei 2005 van een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman aan het LBIO.

Het antwoord van het LBIO van 25 mei 2005, met daarbij gevoegd een aantal stukken betreffende de beslaglegging.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Rapport 2003/325 van de Nationale ombudsman bevat onder meer de volgende overwegingen:

"B. Het belang van voortvarendheid

De overheid is er voor de burger. Daarom dient bij de overheid een goede dienstverlening aan de burgers hoog in het vaandel te staan. Bestuursorganen die langdurig niets van zich laten horen, kunnen bij de betrokken burger de indruk doen ontstaan dat zij niet serieus worden genomen. Daarmee verliezen deze burgers vertrouwen in en sympathie en waardering voor de overheid. Bovendien kan het langdurig in het ongewisse laten van de betrokken burger niet alleen leiden tot veel ergernis en argwaan, maar ook tot telefoontjes, tot rappelbrieven of tot klachtprocedures. Met de afhandeling daarvan is vaak onevenredig veel extra tijd gemoeid. Daarom is het ook in het belang van bestuursorganen zelf om adequaat, en dus ook voortvarend, te reageren op verzoeken van individuele burgers. Aldus kan een grote hoeveelheid extra werk worden voorkomen.

Voor zover sprake is van wettelijke termijnbepalingen komt daar nog bij dat alleen al vanwege het primaat van de wetgever in onze democratische rechtsstaat uitgangspunt dient te zijn dat deze bepalingen door bestuursorganen strikt worden nageleefd. Alhoewel deze bepalingen voor bestuursorganen doorgaans niet hetzelfde fatale karakter hebben als voor burgers, behoren bestuursorganen - ook met het oog op het behoud van hun geloofwaardigheid - alles in het werk te stellen zich aan deze termijnbepalingen te houden. Zoals de Nationale ombudsman in een aantal rapporten heeft overwogen, speelt in dit verband ook de tussen bestuursorganen en burgers na te streven gelijkheid op het punt van de betekenis van wettelijke termijnbepalingen een belangrijke rol.

Overigens is het uiteindelijk, afgezien van wat er wettelijk is geregeld, vooral ook een kwestie van fatsoen dat bestuursorganen vlot reageren op correspondentie van burgers.

C. Normen voor de beantwoording van correspondentie

1. Algemeen

Het rapport van de Nationale ombudsman van 18 december 1989 bevat een algemeen kader waarin normen zijn geformuleerd voor de behandelingsduur van brieven door bestuursorganen (...). Centraal in deze normstelling staat de notie dat overheidsinstanties waar mogelijk brieven binnen enkele weken afhandelen, en dat zij in de gevallen waarin dat niet mogelijk is de brievenbode binnen twee à drie weken een zogenoemd behandelingsbericht sturen.

Veertien jaar later ziet de Nationale ombudsman geen reden om de normstelling uit 1989 als zodanig te wijzigen. Gezien de in de tussentijd ingetreden ontwikkelingen bestaat er echter wel aanleiding om het normenstelsel uit het rapport van 1989 te actualiseren, en om meer differentiatie aan te brengen tussen verschillende categorieën brieven.

(...)

4.2. Uitwerking normen

Ontvangstbevestiging

Net als bij bezwaarschriften het geval is, geldt bij klaagschriften dat de wettelijke termijn waarbinnen het bestuursorgaan de klacht behoort af te handelen, begint te lopen na de ontvangst van het klaagschrift. Daarom dient in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst te worden genoemd; de klager kan dan nagaan wanneer de beslistermijn verstrijkt.

Daarnaast zal het ook bij klachtprocedures vaak doelmatig zijn om in de ontvangstbevestiging alvast informatie te verstrekken over de behandelingswijze en over de behandelingsduur.

Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. De verzending van zo'n afzonderlijke ontvangstbevestiging heeft in dergelijke gevallen immers betrekkelijk weinig zin, aangezien uit de afhandeling blijkt dat het klaagschrift is ontvangen.

In alle andere gevallen dient de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Ook hier mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt."

2. Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek

2.1. Artikel 408

"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 onderhoudsgeleden 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.
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.
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.
7. Een invordering die geldt op het tijdstip van het meerderjarig worden van het kind, wordt ten behoeve van de meerderjarige voortgezet, tenzij deze op zijn verzoek wordt beëindigd.
8. De tenuitvoerlegging van een executoriale titel betreffende de betaling van de kosten van verzorging en opvoeding of levensonderhoud en studie geschiedt met inachtneming van de wijziging, bedoeld in het derde lid.
9. Invorderingen die tien jaren nadat de minderjarige de leeftijd van een en twintig jaren heeft bereikt, nog niet door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen zijn verwezenlijkt, mogen worden beëindigd. De onderhoudsgerechtigde wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
10. Een betaling door de onderhoudsplichtige strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, bedoeld in het derde lid, vervolgens in mindering van eventueel verschenen rente en ten slotte in mindering van de verschuldigde onderhoudsgelden en de eventueel lopende rente.
11. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen draagt zorg, dat de gelden die ten behoeve van het onderhoud van minderjarigen worden uitgekeerd, aan de daarop

rechthebbenden worden uitbetaald. Indien betaling plaatsvindt aan een gemeente als rechthebbende, wordt op de aan het Bureau uitgekeerde gelden een door Onze Minister van Justitie te bepalen deel in mindering gebracht ter bestrijding van de kosten welke met de invordering van de gelden zijn gemoeid.

12. Artikel 243, tweede tot en met vierde lid, is van overeenkomstige toepassing."

2.2. Artikel 402a, eerste en tweede lid

"1. De bij rechterlijke uitspraak of bij overeenkomst vastgestelde bedragen voor levensonderhoud worden jaarlijks van rechtswege gewijzigd met een door Onze Minister van Justitie vast te stellen percentage, dat, behoudens het bepaalde in het derde en vierde lid, overeenkomt met het procentuele verschil tussen het indexcijfer der lonen per 30 september van enig jaar en het overeenkomstige indexcijfer in het voorafgaande jaar.

2. De wijziging gaat in op 1 januari volgende op de in het eerste lid genoemde datum. De beschikking waarin het percentage is vastgesteld, wordt bekend gemaakt in de Staatscourant."