



Rapport

Datum: 29 maart 2006

Rapportnummer: 2006/118

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda sinds de overname van de inning van de onderhoudsbijdrage per 8 oktober 2003, onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij de invordering van achterstallige kinderalimentatie die haar ex-echtgenoot is verschuldigd. Door de handelwijze van het LBIO heeft zij, tot het moment dat zij zich op 7 juli 2005 tot de Nationale ombudsman wendde, slechts een fractie van het openstaande bedrag aan kinderalimentatie ontvangen.

Tevens onderzoekt de Nationale ombudsman uit eigen beweging:

De wijze waarop het LBIO bij de behandeling van verzoeksters op 6 maart 2005 ingediende klacht toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in artikelen 9:10 en 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht betreffende het horen van verzoekster en andere betrokkenen bij de klacht; respectievelijk het in kennis stellen van verzoekster van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele conclusies.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 7 mei 1999 heeft de rechtbank te 's-Hertogenbosch de echtscheiding tussen verzoekster en de heer L. uitgesproken. Verder werd bepaald dat verzoeksters ex-echtgenoot ten behoeve van hun twee minderjarige kinderen kinderalimentatie zou gaan betalen.

Dit bedrag werd vastgesteld op (omgerekend) € 127,06 per maand per kind indien L. een zelfstandige woonruimte zou huren. In geval hij geen woonlasten zou hebben, diende hij € 176,52 per maand per kind te betalen. Dit betekende in totaal een alimentatiebedrag van € 254,12 respectievelijk € 353,04 per maand. Dit bedrag diende jaarlijks te worden vermeerderd met de wettelijke indexering.

Verzoekster en haar ex-echtgenoot hebben onderling de afspraak gemaakt dat de alimentatie per 2 april 2002 € 370 zou bedragen (onder de omstandigheid dat L. niet beschikte over een zelfstandige woonruimte).

2. Op 14 augustus 2003 heeft verzoekster het LBIO verzocht om de inning van de kinderalimentatie van haar over te nemen. Het LBIO heeft verzoekster bij brief van 8 oktober 2003 meegedeeld dat het de inning had overgenomen en dat het daarbij was uitgegaan van de presumptie dat de ex-echtgenoot een zelfstandige woonruimte huurde. Verzoekster heeft het LBIO diverse keren telefonisch laten weten dat dit een verkeerde aanname was, omdat haar ex-echtgenoot niet beschikte over een zelfstandige

woonruimte. Het LBIO heeft op basis hiervan de bedragen gecorrigeerd en heeft verzoekster en haar ex-echtgenoot hiervan bij brief van 27 oktober 2003 op de hoogte gesteld.

3. Op 6 maart 2005 heeft verzoekster een klacht ingediend bij het LBIO, omdat er geen vooruitgang werd geboekt bij het innen van de kinderalimentatie. Het LBIO heeft deze klacht afgedaan bij brief van 25 maart 2005. Verzoekster heeft het LBIO in reactie hierop bij brief van 6 april 2005 laten weten dat zij haar klacht handhaafde. Op 17 mei 2005 heeft verzoekster een gesprek gevoerd met stafmedewerker X van het LBIO over haar klacht. Op dezelfde dag heeft medewerkster Y van het LBIO een brief aan verzoekster geschreven waarin zij is ingegaan op de vragen die verzoekster in haar brief van 6 april 2005 had gesteld. Er volgde nog een tweede brief van mevrouw Y van 26 mei 2005 waarin zij onder meer heeft aangegeven dat de brief van 6 april reeds op 17 mei 2005 was beantwoord.

Verzoekster heeft zich op 7 juli 2005 tot de Nationale ombudsman gewend, omdat zij niet tevreden was over de wijze waarop het LBIO bij de inning van de kinderalimentatie te werk was gegaan.

I. Ten aanzien van de inning van de kinderalimentatie

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat het LBIO vanaf het moment dat het de inning heeft overgenomen onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij het invorderen van de kinderalimentatie. Tot het moment dat zij zich op 7 juli 2005 tot de Nationale ombudsman wendde, heeft zij slechts een fractie van het openstaande bedrag ontvangen. Verzoekster heeft aangegeven dat, wanneer zij contact opnam met het LBIO, zij steeds te horen kreeg dat de werkgever van haar ex-echtgenoot niet op de brieven van het LBIO reageerde en dat de deurwaarder het LBIO niet informeerde. Volgens verzoekster doet het LBIO zijn werk dan niet goed.

2.1. De directie van het LBIO heeft in haar reactie van 23 augustus 2005 aangegeven dat zij van oordeel is dat het LBIO gedurende *de periode vanaf de overname van de inning tot en met maart 2004* voldoende actie heeft ondernomen om te trachten beslag te leggen onder de werkgever van de ex-echtgenoot.

Het LBIO heeft op 19 november 2003 getracht beslag te leggen door de werkgever een "kennisgeving loonbeslag" toe te zenden. Op 8 december 2003 heeft het LBIO gerappelleerd bij de werkgever. Na een telefoontje van de advocaat van de werkgever op 31 december 2003 heeft het LBIO nogmaals de kennisgeving loonbeslag toegezonden per fax en op 5 januari 2004 per post, omdat de werkgever de kennisgeving niet meer kon vinden. Op 14 januari 2004 heeft de werkgever met het LBIO gebeld en aangegeven dat

hij de kennisgeving loonbeslag niet had ontvangen. Per omgaande heeft het LBIO wederom deze kennisgeving toegezonden. Het LBIO heeft op 5 februari 2004 gerappelleerd. Daarop heeft de werkgever een week later gereageerd met de vraag hoe het formulier ingevuld diende te worden. Hierop heeft het LBIO een kennisgeving loonbeslag toegestuurd waarop de beslagvrije voet reeds was ingevuld. Uiteindelijk heeft het LBIO pas op 2 maart 2004 de ondertekende kennisgeving loonbeslag getekend retour ontvangen. Aangezien het netto salaris van de ex-echtgenoot slechts € 498,33 per maand bedroeg, was beslaglegging met toepassing van de beslagvrije voet (€ 512,84) niet mogelijk. Op 4 maart 2004 heeft LBIO de werkgever nog wel verzocht om het vakantiegeld in te houden. Bij het rappelleren van de werkgever zijn volgens het LBIO geen onredelijk lange termijnen gemoeid geweest. Uiteindelijk is gebleken dat het inkomen te laag was om beslag te leggen.

2.2. Aangezien een succesvol loonbeslag niet mogelijk bleek, heeft het LBIO de invordering op 18 maart 2004 overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Deze heeft het LBIO bij brief van 8 april 2004 laten weten dat de advocaat van de ex-echtgenoot op 2 april 2004 uitstel van executie had gevraagd in verband met een in februari 2004 bij de rechtbank ingediend verzoek om nihilstelling van de kinderalimentatie. Dit verzoekschrift zou eind mei 2004 worden behandeld. De gerechtsdeurwaarder heeft het LBIO verzocht om op deze informatie te reageren. Helaas is een reactie uitgebleven, aldus het LBIO.

Verzoekster heeft het LBIO op 4 augustus 2004 een kopie van de uitspraak van de rechtbank gezonden, waaruit bleek dat het verzoek om nihilstelling was afgewezen. Eind oktober 2004 heeft de gerechtsdeurwaarder het LBIO de vraag gesteld of het bekend was met de lopende wijzigingsprocedure van de ex-echtgenoot. Op 2 november 2004 heeft het LBIO hierop ontkennend gereageerd. Zes dagen later heeft het LBIO bij de advocaat van de ex-echtgenoot geïnformeerd naar de stand van zaken met betrekking tot de procedure bij de rechtbank. Hierbij is het LBIO voorbijgegaan aan de brief van verzoekster van 4 augustus 2004. Op 16 november 2004 heeft het LBIO de gerechtsdeurwaarder laten weten wel bekend te zijn met de uitspraak. Een paar dagen later heeft het LBIO weer navraag gedaan bij de gerechtsdeurwaarder naar de stand van zaken. De gerechtsdeurwaarder heeft het LBIO op 25 november 2004 laten weten dat een collega deurwaarder is verzocht om de executie ter hand te nemen en beslag te leggen op de roerende zaken van de ex-echtgenoot.

Gelet hierop heeft het LBIO ten aanzien van *de periode van april tot november 2004* geconcludeerd dat het is tekortgeschoten bij het beantwoorden van de brieven van de gerechtsdeurwaarder van 8 april 2004 en die van verzoekster van 4 augustus 2004. Eveneens is het LBIO van mening dat het is tekortgeschoten bij het aansturen van de gerechtsdeurwaarder.

2.3. Op 10 januari 2005 heeft het LBIO weer bij de gerechtsdeurwaarder geïnformeerd naar de stand van zaken. Na een telefoontje van verzoekster van 24 januari 2005 waarin

zij het LBIO op de hoogte heeft gesteld van het feit dat haar ex-echtgenoot nu zou werken op een contract van veertig uur per week, heeft het LBIO de gerechtsdeurwaarder schriftelijk verzocht op deze informatie te reageren. Het LBIO zelf is overgegaan tot het leggen van loonbeslag onder de werkgever. Op 14 februari 2005 heeft het LBIO zowel de gerechtsdeurwaarder als de werkgever gerappelleerd. Een maand later heeft het LBIO wederom gerappelleerd bij de gerechtsdeurwaarder en heeft het LBIO hem verzocht om beslag te leggen onder de werkgever, nu deze niet had gereageerd op het verzoek van het LBIO hieraan mee te werken. Uiteindelijk heeft het LBIO op 21 maart 2005 de kennisgeving loonbeslag retour ontvangen, waaruit blijkt dat per 18 maart 2005 wekelijks een bedrag van € 82,03 zal worden afgedragen.

Het LBIO heeft ten aanzien van *de periode van november 2004 tot juli 2005* overwogen dat het de gerechtsdeurwaarder regelmatig heeft benaderd, maar dat dit niet tot resultaat heeft geleid. Hierin is het LBIO tekortgeschoten. Het LBIO heeft aangegeven voornemens te zijn deze zaak met de gerechtsdeurwaarder te bespreken, teneinde een herhaling van deze gang van zaken in de toekomst te voorkomen.

2.4. Bij brief van 12 juli 2005 heeft de gerechtsdeurwaarder het LBIO ervan op de hoogte gesteld dat het leggen van beslag op de roerende zaken van de ex-echtgenoot heeft geleid tot het tot stand komen van een betalingsregeling van € 50 per maand.

2.5. Het LBIO heeft zijn reactie aan de Nationale ombudsman afgesloten met de mededeling dat verzoekster terecht erover klaagt dat haar zaak van de aanvang af niet met voldoende slagvaardigheid is behandeld.

Tevens heeft het LBIO in zijn brief aangegeven dat het bij de berekening van de achterstand in de alimentatie rekening zal houden met de op 2 april 2002 tussen verzoekster en haar ex-echtgenoot gemaakte afspraak over de hoogte van de kinderalimentatie.

3. Verzoekster heeft op deze reactie van het LBIO gereageerd. In haar brief van 18 september 2005 heeft zij haar standpunt gehandhaafd.

Beoordeling

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Van het LBIO mag worden verwacht dat het - mede met het oog op de financiële belangen die bij de inning van alimentatie een rol spelen - 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.

5. Het LBIO heeft in deze zaak verschillende stappen ondernomen om tot inning van de alimentatie te komen. Gebleken is dat het LBIO in augustus 2003 verzoeksters ex-echtgenoot heeft verzocht aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Vervolgens heeft het LBIO getracht loonbeslag te leggen onder de werkgever van de ex-echtgenoot. Deze inningpoging heeft echter niet tot succes geleid. Dat is de reden waarom het LBIO een gerechtsdeurwaarder heeft ingeschakeld om de inning over te nemen. Uiteindelijk heeft de gerechtsdeurwaarder (na een tweede poging van het LBIO om loonbeslag te leggen) met succes beslag gelegd onder de werkgever van de ex-echtgenoot en heeft hij een betalingsregeling afgedwongen met de betalingsplichtige. Op zichzelf bezien, heeft het LBIO hiermee de juiste stappen ondernomen om tot inning van de kinderalimentatie te komen.

De Nationale ombudsman is, de gehele periode overziend, van oordeel dat het LBIO vanaf het moment dat het de inning heeft overgenomen, niet voldoende voortvarend heeft opgetreden. Zo had het LBIO op het moment dat duidelijk werd dat de werkgever van verzoeksters ex-echtgenoot niet voornemens was actief mee te werken aan het leggen van loonbeslag, meer druk op de ketel moeten houden teneinde hem aan te sporen per omgaande aan het verzoek te voldoen. Ook richting de gerechtsdeurwaarder had het LBIO voortvarender kunnen handelen, zowel met betrekking tot het verstrekken van informatie als het verkrijgen van informatie. Hiermee is (kostbare) tijd verloren gegaan.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het ambtshalve onderzoek naar de klachtbehandeling

Bevindingen

1. De Nationale ombudsman heeft uit eigen beweging een onderzoek ingesteld naar de wijze waarop het LBIO de klacht van verzoekster heeft afgehandeld.
2. Verzoekster heeft op 6 maart 2005 een klachtbrief naar het LBIO gestuurd. Medewerker X van het stafbureau van het LBIO heeft deze brief beantwoord op 25 maart 2005. In zijn brief heeft hij onder meer uiteengezet welke handelingen het LBIO recentelijk had verricht, onder andere dat op 22 maart 2005 loonbeslag was gelegd onder de werkgever. Hij heeft deze brief afgesloten met de opmerking dat hij ervan uitging dat het LBIO hiermee naar tevredenheid van verzoekster actie had ondernomen en dat hij hoopte dat het LBIO dan wel de gerechtsdeurwaarder erin zou slagen om de kinderalimentatie te innen.
3. In reactie hierop heeft verzoekster in haar brief van 6 april 2005 een aantal vragen gesteld, maar zij heeft in deze brief ook duidelijk aangegeven dat zij haar klacht handhaafde.

4. In vervolg op deze brief heeft op 17 mei 2005 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen verzoekster en de stafmedewerker. Van dit gesprek heeft verzoekster een aantal punten bevestigd in een brief aan het LBIO van dezelfde datum, onder andere dat haar brief van 6 april 2005 binnen een week zou worden beantwoord. Uit deze brief blijkt tevens dat zij van mening was dat zij een "best wel goed telefoongesprek" met hem had gevoerd, maar ook dat zij met deze brief toch enige druk op deze al lang lopende zaak wilde houden.

5. In navolging van de afspraak die verzoekster met de stafmedewerker had gemaakt, heeft medewerkster Y van het LBIO op 17 mei 2005 in een brief antwoord gegeven op de punten die verzoekster in haar brief van 6 april 2005 had aangekaart. In deze brief heeft zij tot slot geschreven dat het LBIO al het mogelijke trachtte te doen om de kinderalimentatie te innen en dat het LBIO het betreurde dat verzoekster dit anders had ervaren.

6. Vervolgens heeft mevrouw Y per brief van 26 mei 2005 inhoudelijk gereageerd op verzoeksters brief van 17 mei 2005, waarin zij onder meer heeft aangehaald dat de brief van 6 april 2005 reeds op 17 mei 2005 was beantwoord.

7. Verzoekster heeft het LBIO op 5 juli 2005 in een telefoongesprek laten weten dat zij zou overgaan tot het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman, aangezien zij op dat moment weer teleurstellende informatie te horen had gekregen over de inning van de kinderalimentatie.

8. De directie van het LBIO heeft de Nationale ombudsman in haar reactie van 23 augustus 2005 laten weten dat stafmedewerker X in reactie op verzoeksters klacht met zijn brief van 25 maart 2005 heeft getracht de zaak vlot te trekken om daarmee een formele klachtbehandeling te voorkomen. Het LBIO heeft in zijn brief erkend dat het verzoekster ten minste een bevestiging had moeten vragen of hiermee haar klacht (voorlopig) als ingetrokken kon worden beschouwd, nu met succes alsnog beslag was gelegd. Indien zij zou hebben aangegeven dat dit niet het geval was, of wanneer zij niet had gereageerd, had de klacht alsnog formeel kunnen worden afgehandeld. Verzoekster zou in dat geval in de gelegenheid zijn gesteld om haar klacht mondeling toe te lichten. Dit is de werkwijze conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die het LBIO normaalgesproken hanteert, maar waarvan in dit geval kennelijk is afgeweken, aldus het LBIO.

Vervolgens heeft verzoekster op 6 april 2005 laten weten dat zij haar klacht handhaafde. Hierop heeft het LBIO gereageerd door op 17 mei 2005 een telefoongesprek met haar te voeren. Gezien verzoeksters brief van 17 mei 2005 waarin zij ingaat op het gevoerde gesprek en daarover opmerkt dat dit "best wel een goed gesprek" was, is het LBIO van mening dat het er wel van had kunnen afzien de brief van 6 april 2005 als formele klacht af te doen. De brief van 6 april werd daarom (slechts) inhoudelijk beantwoord bij brief van 17 mei 2005 van medewerkster Y van het LBIO.

Beoordeling

9. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

10. Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Iedere informele vorm van afdoening is mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Zo kan het bestuursorgaan direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk om tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg hoeft dan vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij verdient het aanbeveling de burger erop te wijzen dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, verdient het aanbeveling dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk mededeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb. Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb. In geval nog geen toepassing is gegeven aan artikel 9:10 Awb zal de klager alsdan alsnog in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord.

11. Zoals het LBIO in zijn reactie heeft aangegeven, heeft het LBIO niet volgens de hierboven geschetste procedure gehandeld met betrekking tot de klacht van verzoekster van 6 maart 2005. De reden was dat het LBIO dacht de zaak vlot te kunnen trekken om hiermee een formele klachtbehandeling te voorkomen. Het LBIO heeft hierbij onvoldoende rekening gehouden met de belangen van verzoekster. Door na te laten bij verzoekster te informeren of zij met het LBIO van mening was dat door middel van de brief van 25 maart 2005 op afdoende wijze tegemoet was gekomen aan haar klacht, heeft het LBIO onvoldoende oog gehad voor het door verzoekster kunnen benutten van haar procedurele kansen. Het LBIO heeft in zijn schriftelijke reactie namelijk slechts opgemerkt dat het ervan uitging dat naar tevredenheid van verzoekster *actie* was ondernomen. Het *klachtaspect* is in deze brief niet ter sprake gekomen. Hierdoor heeft het LBIO gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

12. Met betrekking tot de tweede brief waarin verzoekster te kennen gaf dat zij haar klacht handhaafde (die van 6 april 2005), heeft het LBIO terecht kunnen aannemen dat een formele klachtbehandeling niet meer aangewezen was, nu verzoekster in haar brief van 17 mei 2005 heeft opgemerkt dat zij tevreden was over het gesprek dat zij naar aanleiding van haar brief had gevoerd met stafmedewerker X van het LBIO.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO te Gouda, is

gegrond ten aanzien van:

- de inning van de kinderalimentatie, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De door de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzochte gedraging, is

niet behoorlijk ten aanzien van:

- de behandeling van verzoeksters klacht van 6 maart 2005, wegens schending van het vereiste van fair play;

behoorlijk ten aanzien van:

- de behandeling van verzoeksters klacht van 6 april 2005.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het LBIO bij het berekenen van de achterstand in de betaling van de kinderalimentatie rekening zal houden met de tussen verzoekster en haar ex-echtgenoot op 2 april 2002 gemaakte afspraak over de hoogte van de kinderalimentatie.

Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het voornemen van het LBIO om dit dossier met de gerechtsdeurwaarder door te nemen, teneinde een herhaling van deze gang van zaken in de toekomst te voorkomen.

Onderzoek

Op 7 juli 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Westerhoven, ingediend door de heer W. te Valkenswaard, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Naar

deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directie van het LBIO, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de directie 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 de directie en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de directie van het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 7 juli 2005, met bijlagen, waaronder:

de klachtbrief van verzoekster aan het LBIO van 6 maart 2005;

de brief van het LBIO aan verzoekster van 25 maart 2005;

de brief van verzoekster aan het LBIO van 6 april 2005;

de brief van verzoekster aan het LBIO van 17 mei 2005;

de brief van het LBIO aan verzoekster van 17 mei 2005;

de brief van het LBIO aan verzoekster van 26 mei 2005;

het chronologisch overzicht van verzoekster van de handelingen van haar en het LBIO van 5 juli 2005.

2 Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 29 juli 2005.

3. Standpunt van het LBIO van 23 augustus 2005, met bijlagen.

4. Reactie van verzoekster van 18 september 2005, waarin zij haar standpunt handhaafde.

5. Reactie van het LBIO van 1 november 2005, waarin het aangeeft niet nader inhoudelijk te zullen reageren.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

1.1. Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

1.2. Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

1.3. Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

1.4. Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."