



Rapport

Datum: 18 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/227

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda onvoldoende heeft getracht om de alimentatie voor haar kinderen te innen bij haar ex-echtgenoot. Het LBIO heeft deze inning in 2001 van verzoekster overgenomen.

In dit kader klaagt verzoekster erover dat het LBIO:

onvoldoende gebruik heeft gemaakt van het loonbeslag van 2001 en mei 2005;

pas in december 2005 een deurwaarder heeft ingeschakeld om, naast het loonbeslag, andere beslagen te leggen op eigendommen van haar ex-echtgenoot;

geen informatie bij de Belastingdienst heeft opgevraagd over eventuele teruggaven aan haar ex-echtgenoot in verband met betaling van de alimentatie.

Verder klaagt verzoekster erover dat het LBIO bij stortingen van alimentatiebedragen op haar bankrekening niet heeft aangegeven in welke maand dit bij haar ex-echtgenoot via loonbeslag is geïnd.

Beoordeling

Algemeen

1. In 1998 is verzoekster gescheiden van de vader van haar twee kinderen, de heer K. Bij gerechtelijk vonnis van 5 augustus 1999 werd bepaald dat de vader ten behoeve van de kinderen alimentatie dient te betalen. Omdat de vader niet of niet voldoende betaalde, verzocht verzoekster het LBIO in 2001 om de inning van de alimentatie over te nemen.
2. In 2001 legde het LBIO beslag op het loon van de ex-echtgenoot van verzoekster. In 2005 werd door het LBIO nogmaals een loonbeslag gelegd.
3. In december 2005 droeg het LBIO de zaak van verzoekster over aan een deurwaarder.
4. Verzoekster maakte bij brief van 1 juni 2006 voor het eerst haar ongenoegen over het LBIO kenbaar aan de Nationale ombudsman.

I. Ten aanzien van het loonbeslag en het inschakelen van een deurwaarder

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO onvoldoende gebruik heeft gemaakt van het loonbeslag van 2001 en mei 2005, en dat het LBIO pas in december 2005 een deurwaarder heeft ingeschakeld om, naast het loonbeslag, andere beslagen te

leggen op eigendommen van haar ex-echtgenoot. Hierbij merkte zij op dat zij vanaf juli 2005 ineens minder alimentatie ontving.

Tijdens het onderzoek merkt verzoekster verder meerdere keren op dat haar ex-echtgenoot pas na hun echtscheiding, met zijn nieuwe partner schulden heeft gemaakt, waarvan zij nu de dupe wordt. Ook ontvangt de nieuwe, inmiddels ex-, partner wel alimentatie voor hun twee uit die relatie geboren kinderen. Verzoekster vindt dit alles onrechtvaardig en is van mening dat het LBIO en andere beslagleggers bij de inning van de gelden en bij de verdeling ervan moeten uitgaan van de financiële situatie van haar ex-echtgenoot ten tijde van hun echtscheiding.

2.1. De directeur van het LBIO beriep zich wat betreft de klacht over het loonbeslag in 2001 op de in artikel 9:8, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht genoemde overschrijding van de jaartermijn, en zag af van behandeling van dit klachtonderdeel (zie Achtergrond).

2.2. Wat betreft het onvoldoende gebruik maken van het loonbeslag in 2005 achtte de directeur de klacht niet gegrond.

Al in 2001 werd beslag gelegd op het loon van de ex-echtgenoot van verzoekster. Ondanks het feit dat het LBIO toen geen eerste beslaglegger was, kwam de eerste beslaglegger met de werkgever overeen dat de lopende bijdrage aan kinderalimentatie direct aan het LBIO mocht worden betaald. Het restant uit het loonbeslag werd betaald aan de eerste beslaglegger. Slechts de restvordering (de achterstand) moest het LBIO bij de eerste beslaglegger indienen. Het LBIO zou voor deze restvordering dan wel een nieuw loonbeslag dienen te leggen onder de werkgever. Dit was geen gebruikelijke gang van zaken en mag officieel zelfs ook niet. Desalniettemin had dit tot gevolg dat al die tijd een gunstigere regeling was getroffen met de werkgever met toestemming van de eerste beslaglegger, ten gunste van verzoekster.

Op 25 april 2006 bleek de Belastingdienst een preferente vordering te hebben op verzoeksters ex-echtgenoot. De werkgever liet het LBIO weten geen alimentatie meer uit te betalen totdat de vordering van de Belastingdienst was betaald. De werkgever had besloten om hierna al het geld uit het loonbeslag direct aan de eerste beslaglegger over te maken en niet meer direct aan het LBIO. Vanaf dat moment zou de eerste beslaglegger, zoals gebruikelijk in dit soort zaken, zorg dragen voor de verdeling van de gelden en dus ook voor de kinderalimentatie.

Vervolgens verzocht het LBIO de eerste beslaglegger om een overzicht van de hoogte van de vordering, het aantal botsende beslagen, de hoogte daarvan en de hoogte van het bedrag dat uit het loonbeslag werd ontvangen. Ook werd door het LBIO de hoogte van de vordering doorgegeven en werd aangegeven dat de vordering maandelijks moest worden verhoogd met de lopende bijdrage inzake de kinderalimentatie. Op 10 juli 2006 ontving het

LBIO van de eerste beslaglegger een onjuiste specificatie van het openstaande bedrag ten behoeve van het LBIO. Hierop deelde het LBIO de eerste beslaglegger mee dat de specificatie moest worden aangepast naar aanleiding van de lopende kinderalimentatie, die eerst direct door de werkgever aan het LBIO werd doorbetaald, aldus de directeur.

3. Concluderend is de directeur van het LBIO van mening dat het LBIO uit het beslag meer had geïncasseerd dan normaal gesproken het geval zou zijn. Dat er vervolgens sprake was van een preferent beslag van de Belastingdienst valt het LBIO niet aan te rekenen. Ook het feit dat de afspraak met het LBIO door de werkgever werd opgezegd en de vordering van het LBIO direct meeding in de verdeling door de eerste beslaglegger valt het LBIO niet aan te rekenen, aldus de directeur.

4. Wel had de directeur geconstateerd dat het LBIO per 1 juni 2006 mee zou doen met de verdeling via de eerste beslaglegger. Echter pas op 6 juli 2006 werd de correcte vordering ingediend en werd de eerste beslaglegger gewezen op het feit dat de vordering maandelijks diende te worden verhoogd met de lopende kinderalimentatie. Hoewel de werkgever had toegezegd deze bijdrage aan de eerste beslaglegger door te geven, lag de verantwoordelijkheid daartoe bij het LBIO. De betaling van juni 2006 is hierdoor lager uitgevallen dan wanneer het LBIO eerder had gehandeld, aldus de directeur.

5. Wat betreft het pas in december 2005 inschakelen van een deurwaarder achtte de directeur de klacht eveneens niet gegrond. In het geval er sprake is van veel schuldeisers, zoals in dit geval, is het vaak niet zinvol om de zaak over te dragen aan een deurwaarder. Het feit dat er veel schuldeisers zijn, duidt erop dat er een kleine kans is dat de deurwaarder een verhaalsmogelijkheid zal vinden. Wordt de deurwaarder dan zonder enig resultaat ingeschakeld, wat meestal het geval is bij zaken met meerdere beslagleggers, dan zijn er executiekosten gemaakt welke voorrang hebben op de kinderalimentatie. Dit kan dan nadelig zijn voor de ontvangstgerechtigde.

Daarnaast kwam er in casu door een gunstige afspraak met de werkgever meer geld binnen dan normaal gesproken het geval zou zijn.

Toen verzoekster op 16 december 2005 aangaf dat haar ex-echtgenoot mogelijk gelden retour zou ontvangen van de Belastingdienst en zij aandrong op overdracht van de zaak, werd de zaak op 22 december 2005 overgedragen aan de deurwaarder, aldus de directeur.

6. Bij zijn standpunt stuurde de directeur van het LBIO onder meer een afschrift van een notitie van een telefoongesprek tussen verzoekster en de zaakbehandelaar op 16 december 2005, waarin is opgenomen dat verzoekster aangaf dat haar ex-echtgenoot geld terug kreeg van de Belastingdienst. Verzoekster was van mening dat hierop beslag moest worden gelegd.

7. De verzoekster liet bij brief van 14 mei 2007 weten dat veel stappen die het LBIO had ondernomen voor haar geheel onduidelijk zijn geweest en nog steeds zijn. Voorts verzocht zij het LBIO om haar, naast een overzicht van de gelden die het LBIO naar aanleiding van het loonbeslag heeft geïnd, een overzicht toe te sturen van de betalingen die daadwerkelijk door het LBIO aan haar waren gedaan.

Beoordeling

8. 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 en de mogelijkheden tot inning optimaal benut. 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 - bijvoorbeeld het inschakelen van een deurwaarder - om tot invordering te komen.

9. Nu uit het onderzoek niet is gebleken dat verzoekster binnen een jaar na het loonbeslag in 2001 een klacht had ingediend bij het LBIO en nu zij heeft aangegeven dat zij vanaf juli 2005 opeens minder alimentatie ontving en voor het eerst op 1 juni 2006 haar ongenoegen over het LBIO aan de Nationale ombudsman meedeelde, acht de Nationale ombudsman het niet onjuist dat de directeur van het LBIO de behandeling van de klacht over het loonbeslag in 2001 op grond van het overschrijden van de jaartermijn achterwege heeft gelaten. Echter, omdat de directeur wel informatie heeft verschaft over de inning van de kinderalimentatie tussen 2001 en 2005, heeft de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster over het loonbeslag in 2001 meegenomen in zijn onderzoek.

10. Wat betreft het onvoldoende gebruik maken van het loonbeslag in 2001 en mei 2005 oordeelt de Nationale ombudsman als volgt.

In 2001 heeft het LBIO beslag gelegd op het loon van de ex-echtgenoot van verzoekster. De werkgever betaalde vervolgens een bepaald bedrag aan kinderalimentatie rechtstreeks aan het LBIO. Achteraf bleek er in 2001 al een eerdere beslaglegger te zijn waar het LBIO zijn vordering had moeten indienen. Deze had de gelden behoren te verdelen. Doordat de werkgever echter direct aan het LBIO betaalde, was er sprake van een gunstiger regeling, waardoor verzoekster waarschijnlijk meer heeft ontvangen dan wanneer ook de lopende kinderalimentatie via de eerste beslaglegger zou zijn uitbetaald. Helaas voor verzoekster heeft de werkgever deze regeling, na een preferente vordering van de Belastingdienst, in juni 2006 opgeheven en besloten om al het loon voortvloeiend uit het loonbeslag direct aan de eerste beslaglegger door te betalen. Deze beslaglegger zou dan zorg dragen voor de verdeling van de gelden, waaronder de kinderalimentatie. Omdat sprake is van meerdere schuldeisers, zijn de uitkeringen lager geworden en minder frequent.

Hoewel zeer begrijpelijk is dat dit, zeker met het oog op de financiële belangen, voor verzoekster zeer teleurstellend is - temeer nu zij van 2001 was gewend aan een hogere en meer frequente uitbetaling - is dit het LBIO niet aan te rekenen. Het LBIO heeft voldoende slagvaardig opgetreden en de mogelijkheden benut die binnen zijn bereik lagen. Ook de negatieve gevolgen van de vordering van de Belastingdienst, die wettelijk gezien preferent is, kunnen het LBIO niet worden aangerekend, omdat deze vorderingen nu eenmaal met voorrang mogen worden geïnd. Gezien het bovenstaande kan niet worden gesteld dat het LBIO onvoldoende gebruik heeft gemaakt van het loonbeslag. Het LBIO heeft in zoverre gehandeld conform het vereiste van voortvarendheid.

Dat de ex-echtgenoot na de echtscheiding van zijn nieuwe partner meer schulden heeft gemaakt en dat hij aan haar wel alimentatie betaalt, is eveneens zeer vervelend voor verzoekster, maar niet relevant voor de werkzaamheden van het LBIO. Slechts wanneer kan worden aangetoond dat de ex-echtgenoot bepaalde gelden heeft, waarop beslag kan worden gelegd, kan het LBIO hierop actie ondernemen.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

11. Wel is de Nationale ombudsman met de directeur van het LBIO van oordeel dat het LBIO in juni 2006 meer voortvarend aan de eerste beslaglegger had moeten doorgeven dat bij de verdeling van de gelden ook rekening moest worden gehouden met de lopende kinderalimentatie, die voorheen direct door de werkgever aan het LBIO werd betaald. Hierdoor is niet tijdig gehandeld en mogelijk is daardoor de betaling in juni 2006 lager uitgevallen. In zoverre is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

12. Wat betreft het inschakelen van de deurwaarder overweegt de Nationale ombudsman het volgende. Hij is het met de directeur van het LBIO eens dat er, gezien de gunstige afspraken met de werkgever, tot eind 2005 geen redenen waren om gebruik te maken van overige middelen - zoals het inschakelen van een deurwaarder - om tot invordering te komen. Zeker niet nu er sprake was van meerdere schuldeisers, waardoor de kans klein was dat de deurwaarder op verhaalsmogelijkheden zou stuiten. Nu verzoekster in december 2005 zelf aangaf dat er waarschijnlijk verhaalsmogelijkheden bij de Belastingdienst zouden zijn, en dat daarop beslag moest worden gelegd, heeft het LBIO besloten dit te doen. Hiermee is gehandeld conform het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

II. Ten aanzien van het verwerven van informatie bij de Belastingdienst

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het LBIO geen informatie bij de Belastingdienst heeft opgevraagd over eventuele teruggaven aan haar ex-echtgenoot in verband met betaling van de alimentatie.

2. De directeur van het LBIO achtte de klacht op dit punt gegrond.

Hij gaf aan dat het, gezien de werkwijze van het LBIO, aan de deurwaarder is om beslag te leggen op voorlopige teruggaven van de Belastingdienst. Indien het LBIO bekend is met enige verhaalsmogelijkheden, wordt dit aan de deurwaarder doorgegeven. In dit geval had verzoekster op 16 december 2005 aan het LBIO doorgegeven dat haar ex-echtgenoot waarschijnlijk gelden retour zou ontvangen van de Belastingdienst. Vervolgens droeg het LBIO de zaak op 22 december 2005 over aan de deurwaarder, waarbij werd verzuimd om deze informatie aan de deurwaarder door te geven. Pas op 12 september 2006, toen het LBIO een brief van verzoekster aan de deurwaarder doorstuurde, werd bij de deurwaarder bekend dat sprake zou zijn van eventuele teruggaven. Dit is volgens de directeur niet juist.

Desalniettemin deelde hij mee dat er in april en mei 2006 nog steeds sprake was van een preferente vordering van de Belastingdienst op het loon van de ex-echtgenoot. Beslag op de voorlopige teruggaven in 2005 had daarom mogelijk niets opgeleverd. Inmiddels is sinds november 2006 beslag gelegd op de voorlopige teruggaven bij de Belastingdienst, maar deze draagt nog niet af, aldus de directeur.

Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vereiste impliceert dat het LBIO na de overname van de inning van alimentatie voldoende informatie moet vergaren over het bestaan en de omvang van eventuele tegoeden bij de betalingsplichtige.

4. Tijdens het onderzoek is gebleken dat het, na de overdracht van een zaak door het LBIO, aan de deurwaarder is om informatie op te vragen bij de Belastingdienst over eventuele teruggaven aan de betalingsplichtige waarop beslag zou kunnen worden gelegd. Dit geschiedt echter onder verantwoordelijkheid van het LBIO, dat immers de inning van de betalingsgerechtigde heeft overgenomen. Nu het LBIO heeft verzuimd bepaalde informatie aan de deurwaarder door te spelen, waardoor deze deurwaarder niet direct informatie bij de Belastingdienst heeft opgevraagd over eventuele teruggaven aan de ex-echtgenoot van verzoekster, is gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

5. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen.

Uit het onderzoek is niet gebleken dat verzoekster op initiatief van het LBIO op de hoogte is gesteld van de omissie van het LBIO. Verzoekster had hierdoor geen duidelijkheid over de wijze waarop het LBIO is omgegaan met haar informatie over de eventuele teruggaven van de Belastingdienst aan de ex-echtgenoot. Dit is niet juist geweest.

III. Ten aanzien van het verstrekken van informatie bij de stortingen

Bevindingen

1. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat het LBIO bij stortingen van alimentatiebedragen op haar bankrekening niet heeft aangegeven in welke maand dit bij haar ex-echtgenoot via loonbeslag is geïnd. Ook uit het overzicht van het LBIO van doorbetaalde gelden valt niet op te maken welke maand bepaalde stortingen betreffen. Verzoekster wil hierover duidelijkheid, omdat zij van haar ex-echtgenoot hoort dat beslag is gelegd op loon in een bepaalde maand, maar dat vervolgens niet kan terugvinden in de uitbetaling door het LBIO.

2. De directeur van het LBIO achtte de klacht op dit punt niet gegrond. Gezien het grote aantal zaken dat het LBIO moet verwerken, achtte hij het niet redelijk dat van het LBIO dient te worden verwacht dat in alle zaken aan de alimentatiegerechtigden zou moeten worden doorgegeven in welke maand dit bij de alimentatieplichtige is ingehouden van het loon. Volgens de directeur zou dit inhouden dat eerst bij de werkgever dan wel uitkeringsinstantie dient te worden nagevraagd wanneer het bedrag precies is ingehouden. Overigens heeft een alimentatiegerechtigde altijd de mogelijkheid om het LBIO telefonisch te benaderen met de vraag wanneer de gelden bij het LBIO zijn ontvangen, aldus de directeur.

3. Verzoekster gaf tijdens het onderzoek aan dat zij meerdere keren had gebeld met de zaakbehandelaar van het LBIO over de vraag op welke maand de uitbetaalde kinderalimentatie betrekking had. Haar werd dan meegedeeld dat dit niet bekend was. De zaakbehandelaar zou zelfs op een gegeven moment hebben gezegd dat zij helemaal klaar was met haar zaak, omdat verzoekster maar bleef bellen en bleef brieven schrijven.

4. Tijdens het onderzoek stuurde de directeur van het LBIO een afschrift van meerdere stukken, waaronder een afschrift van een telefoonnotitie van 2 januari 2007. In deze telefoonnotitie is opgenomen dat de zaakbehandelaar, in antwoord op het verzoek van verzoekster om op dat moment te zeggen waar het geld van november was, tegen verzoekster had gezegd dat zij eigenlijk wel een beetje klaar was met haar. Ze bleef maar vragen en bellen en brieven schrijven. Verzoekster was toen boos geworden en had verzocht om een andere zaakbehandelaar, aldus de notitie.

Ook uit andere door het LBIO toegestuurde afschriften van telefoonnotities is gebleken dat verzoekster meerdere keren aanvaringen had met de zaakbehandelaar, als zij deze

dringend verzocht om bepaalde informatie over betalingsdata.

5. In reactie op het hiervóór weergegeven verslag van bevindingen gaf de directeur van het LBIO nog aan dat verzoekster, naast aanvaringen met de zaakbehandelaar, ook aanvaringen had gehad met twee andere incassomedewerkers. Bij zijn reactie voegde hij meerdere telefoonnotities waarin was opgenomen dat verzoekster boos werd als haar werd meegedeeld dat die maand geen afdrachten door het LBIO aan haar waren gedaan. Voorts stond in één telefoonnotitie vermeld dat verzoekster erg onbeleefd was.

Verder deelde de directeur in reactie op het verslag mee dat de betrokken zaakbehandelaar binnen de organisatie bekend staat als een rustige en evenwichtige persoonlijkheid. Hij voegde bij zijn reactie ook een afschrift van een e-mailbericht van de zaakbehandelaar, waarin deze aangaf dat verzoekster bijna wekelijks brieven stuurde aan het LBIO. Deze brieven kwamen steeds op hetzelfde neer, namelijk dat zij het loonbeslag en de botsende beslagen niet begreep. De zaakbehandelaar stelde dat op alle brieven was gereageerd, en dat zowel schriftelijk en telefonisch veelvuldig de stand van zaken aan haar was uitgelegd. Verzoekster bleef echter aangeven dat ze het niet begreep en wilde slechts weten of er alimentatie voor haar was ontvangen. In antwoord op een klacht van verzoekster, had de afdeling kwaliteit van het LBIO wederom de zaak aan haar uitgelegd, maar desondanks bleef zij steeds dezelfde vragen stellen. Toen zij op 2 januari 2007 weer om hetzelfde belde, had de zaakbehandelaar gezegd dat zij er klaar mee was. De zaakbehandelaar gaf aan dat zij dit uiteraard niet had mogen zeggen, maar dat zij hiermee had willen aangeven dat zij de stand van zaken niet kon veranderen.

Beoordeling

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Bij een verzoek aan een overheidsinstantie om informatieverstrekking zal die instantie steeds in elk individueel geval aan de hand van het verzoek en de inhoud van de gevraagde informatie moeten bezien of het verzoek om informatie kan worden ingewilligd. Hierbij dient een belangenafweging plaats te vinden, waarbij een ander belang zwaarder kan wegen dan het belang van de verzoeker om de informatie te verkrijgen.

7. Om in dit geval na te gaan in welke maand het gestorte bedrag aan alimentatie is geïnd via het loonbeslag van de ex-echtgenoot, zou het LBIO bij de deurwaarder moeten nagaan in welke maand het bedrag precies is ontvangen. De deurwaarder zou dit op zijn beurt weer moeten navragen bij de eerste beslaglegger op het loon van de ex-echtgenoot, omdat deze de gelden uit het loonbeslag in eerste instantie ontvangt. Indien dit alles zou hebben plaatsgevonden, zou verzoekster op de hoogte zijn van de exacte maand, maar nog steeds niet het bedrag ontvangen waar zij die maand recht op heeft. Het is namelijk niet aan het LBIO om maandelijks te betalen, maar aan de ex-echtgenoot. Gezien het grote aantal zaken dat het LBIO maandelijks behandelt, en het belang dat verzoekster zou

hebben bij het op de hoogte zijn van de data van inning, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet onredelijk is dat het LBIO bij de stortingen van de alimentatiebedragen niet standaard aangeeft van welke maand loon dit afkomstig is. Het LBIO heeft daarom gehandeld conform het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

8. Desalniettemin is de Nationale ombudsman met de directeur van oordeel dat het mogelijk moet zijn om deze gegevens telefonisch bij de zaakbehandelaar op te vragen, indien daar reden toe is. Echter, tijdens het onderzoek is gebleken dat de contacten tussen verzoekster en de medewerkers van het LBIO zeer stroef verlopen, en de zaakbehandelaar op de vragen van verzoekster op dit punt vaak geen antwoord kan geven. De vele brieven en telefoontjes van verzoekster wekken bij het LBIO veel irritatie op, wat een goed contact in de weg staat en leidt tot weerstand bij het LBIO, maar ook tot veel onduidelijkheid bij verzoekster, die grote financiële belangen heeft in deze zaak.

9. Het bovenstaande vormt voor de Nationale ombudsman aanleiding om de directeur van het LBIO de aanbeveling te doen om verzoekster een vast tijdstip per maand aan te geven waarop zij de behandelaar van haar zaak telefonisch mag benaderen om haar vragen te stellen. Daarbij wordt opgemerkt dat ook verzoekster zich aan deze tijdstippen behoort te houden en zich tijdens de gesprekken moet realiseren dat het voor het LBIO niet altijd mogelijk is om al haar vragen te beantwoorden, omdat het LBIO op dit moment afhankelijk is van de eerste beslaglegger.

Indien de relatie tussen verzoekster en de huidige zaakbehandelaar zodanig is verstoord dat deze gesprekken niet mogelijk zouden zijn, beveelt de Nationale ombudsman aan om een andere zaakbehandelaar aan te wijzen.

Voorts beveelt de Nationale ombudsman de directeur aan om verzoekster een overzicht te verstrekken van de betalingen die vanaf april 2005 daadwerkelijk door het LBIO aan haar zijn gedaan, zoals zij heeft verzocht in haar brief van 14 mei 2007 (zie hiervóór, onder I.7.).

Conclusie

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

niet gegrond ten aanzien van:

het onvoldoende gebruik maken van het loonbeslag van 2001 en mei 2005;

het pas in december 2005 inschakelen van een deurwaarder, en;

het niet aangeven in welke maand de alimentatie via loonbeslag is geïnd,

en gegrond ten aanzien van:

het in juni 2006 niet aan de deurwaarder doorgeven dat rekening moest worden gehouden met de lopende kinderalimentatie, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid, en;

het niet-opvragen van informatie bij de Belastingdienst, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

aanbeveling

De directeur van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda wordt in overweging gegeven om verzoekster een vast tijdstip per maand aan te geven waarop zij de behandelaar van haar zaak telefonisch mag benaderen om haar vragen te stellen.

Daarbij wordt opgemerkt dat ook verzoekster zich aan deze tijdstippen behoort te houden en zich tijdens de gesprekken moet realiseren dat het voor het LBIO niet altijd mogelijk is om al haar vragen te beantwoorden, omdat het LBIO op dit moment afhankelijk is van de eerste beslaglegger.

Indien de relatie tussen verzoekster en de huidige zaakbehandelaar zodanig is verstoord dat deze gesprekken niet mogelijk zouden zijn, wordt de directeur in overweging gegeven om een andere zaakbehandelaar aan te wijzen.

Voorts wordt de directeur in overweging gegeven om verzoekster een overzicht te verstrekken van de betalingen die vanaf april 2005 daadwerkelijk door het LBIO aan haar zijn gedaan, zoals zij heeft verzocht in haar brief van 14 mei 2007 (zie hiervóór, onder I.7).

Onderzoek

Op 8 januari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw E. te D., met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda (LBIO). 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 van 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 de directie en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd aan de directie een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van de directeur van het LBIO gaf aanleiding het verslag aan

te vullen.

Informatieoverzicht

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

De brieven van verzoekster van 1 juni, 24, 26 en 28 juli, 2, 27 en 30 augustus, 7 en 19 september, 8 oktober, 5 november en 10 december 2006 met bijlagen.

Het verzoekschrift van verzoekster van 8 januari 2007 met bijlagen.

De brieven van verzoekster van 5 februari, 7 en 23 maart 2007 met bijlagen.

De reactie van de directeur van het LBIO van 24 april 2007 met bijlagen.

De reactie van verzoekster van 14 mei 2007 met bijlage.

Brieven van verzoekster van 24 en 31 mei, en van 17 juni 2007 met bijlagen.

Reactie van de directeur van het LBIO van 1 oktober 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene Wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid

"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;

(...)"