



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) sinds de overname van de inning van de kinderalimentatie op 21 december 2007 onvoldoende heeft gedaan om de betalingsachterstand bij haar ex-echtgenoot te innen.

Beoordeling

I. Bevindingen

Algemeen

1. Op 21 juni 2000 werd de echtscheiding uitgesproken tussen verzoekster en de heer R. Aan hem werd onder meer een kinderbijdrage voor de vier kinderen opgelegd. Bij uitspraak van de rechtbank d.d. 16 juni 2004 zijn de bedragen definitief vastgesteld, totaal op een bedrag van € 580 per maand jaarlijks te verhogen met de wettelijke indexatie. Vanaf november 2006 diende de heer R. de kinderalimentatie rechtstreeks te betalen aan zijn meerderjarige dochter.

2. In september 2007 verzocht verzoekster het LBIO om de inning van de kinderalimentatie over te nemen, ook voor de oudste dochter, aangezien er een achterstand in de betalingen was ontstaan. Daarbij vermeldde verzoekster het woonadres van de heer R. in België en het adres van zijn bedrijf in Nederland. In verband met mogelijk verhaal in Nederland werd het incassooverzoek overgedragen van de afdeling Internationale Incasso naar de afdeling Kinderalimentatie van het LBIO. Deze afdeling ontving op 2 november 2007 van verzoekster nadere gegevens over achterstallige betalingen.

Op 6 november 2007 schreef het LBIO de heer R. voor het eerst aan. Omdat in die brief onjuiste alimentatiebedragen waren vermeld, schreef het LBIO de heer R. op 9 november 2007 opnieuw aan. Hij werd onder meer verzocht om het eventueel achterstallige bedrag aan verzoekster over te maken en bewijsstukken van betalingen over te leggen. Daar de heer R. niet reageerde, zond het LBIO hem op 30 november 2007 een aangetekende brief met gelijke inhoud.

Aangezien uit gegevens van het bevolkingsregister bleek dat de heer R. - sinds november 2005 - in België woonachtig was, maar een eenmanszaak dreef in Nederland, besloot het LBIO (eind februari 2008) dat het incasso door de afdeling kinderalimentatie zou worden voortgezet en dat de deurwaarder in België eventueel de ambtelijke stukken zou betekenen. Daarbij bestond er bij het LBIO enige verwarring of het bedrijfsadres (plaats in Noord-Brabant) in Nederland was gelegen. Informatie van de Kamer van Koophandel bevestigde (op 14 maart 2008) dat het bedrijf in Nederland was gevestigd.

Bij brief van 14 maart 2008 stelde het LBIO verzoekster en de heer R. op de hoogte van de overname van de inning van de kinderalimentatie. De heer R. werd verzocht om de volledige achterstand aan het LBIO te voldoen, dan wel een betalingsregeling te treffen. Aangezien betalingen van de heer R. uitbleven, stelde het LBIO de zaak op 28 maart 2008 ter incasso in handen van de deurwaarder met het verzoek om beslag te leggen op de eenmanszaak van de heer R.

Op 4 juni 2008 werd het bevel tot betaling en aanzegging tot beslaglegging (d.d. 26 mei 2008) door de Belgische deurwaarder aan de heer R. betekend.

Hierop reageerde de heer R. per e-mail van 9 juni 2008, met als bijlage een brief d.d. 23 maart 2008 aan het LBIO. In deze brief stelde de heer R. dat een betalingsvoorstel op geen enkele manier financieel haalbaar was. Hij gaf aan dat hij in 2005 een eigen bedrijf was gestart en dat zijn inkomen in 2007 dramatisch was gedaald door de economische situatie in de branche van de kantoorinrichting. Zelfs het voorzien in de primaire levensbehoeften van zijn nieuwe gezin met twee jonge kinderen stond op losse schroeven. De financiële middelen ontbraken voor het betalen van kinderalimentatie en zelfs voor een procedure tot wijziging van de kinderalimentatie bij de rechter, aldus de brief.

Telefonisch stelde de heer R. op 11 juni 2008 aan het LBIO voor om een bedrag van € 1.000 per maand te gaan betalen als betalingsregeling. Na overleg met verzoekster ging het LBIO akkoord met dit voorstel. De heer R. en verzoekster bevestigden deze betalingsregeling schriftelijk aan het LBIO. Verzoekster tekende daarbij onder meer aan (brief van 20 juni 2008) dat de regeling iedere maand diende te worden nagekomen, dat het LBIO actie zou ondernemen en haar zou informeren indien de regeling niet werd nagekomen en de beslaglegging slechts werd opgeschort.

In de maanden juli en augustus 2008 kwam betaling van de heer R. niet op de eerste van de maand binnen, maar pas in de loop van de maand na telefonisch contact met het LBIO.

Hierop gaf verzoekster op 19 augustus 2008 aan het LBIO aan dat de heer R. zijn betalingsregeling niet goed nakwam en dat zij wilde dat de deurwaarder het incasso weer oppakte. Het LBIO adviseerde verzoekster, mede gezien de beperkte verhaalsmogelijkheden, om de betalingen nog af te wachten. Verzoekster gaf aan niet langer te willen wachten. Hierop gaf het LBIO de deurwaarder de opdracht het incasso te hervatten.

Op 11 september 2008 werd de heer R. op de hoogte gesteld dat de betalingsregeling was ingetrokken; reactie van de heer R. bleef uit. De deurwaarder trachtte (op 27 oktober 2008) op het adres van de ouders van de heer R. (te Bussum) tevergeefs beslag te leggen.

Vervolgens bezocht de deurwaarder (op 20 november 2008) ter oriëntatie het bedrijfsadres van de heer R. Bij dit bezoek constateerde de deurwaarder dat de showroom een

bedrijfsruimte met loods en kantoorruimte betrof. Het pand stond echter praktisch leeg en de post lag opgestapeld. Van verder beslag werd afgezien, temeer toen in december 2008 bleek dat beslaglegging op bankrekeningen van de heer R. in Nederland niets opleverde wegens ontoereikende saldi. De deurwaarder zag binnen Nederland geen mogelijkheden meer de vordering te verhalen.

Vervolgens schreef de deurwaarder de heer R. aan om hem tot betaling te bewegen. De heer R. zegde in reactie op aanschrijvingen van de deurwaarder herhaaldelijk toe stukken te zullen toesturen betreffende een betalingsregeling, maar deze stukken werden niet ontvangen. Uiteindelijk deed de heer R. een voorstel van € 150 per maand. Met de deurwaarder werd afgesproken akkoord te gaan met dit voorstel, mits de heer R. op korte termijn zijn voorstel zou onderbouwen. Reden voor het LBIO was om in ieder geval een betaling te verkrijgen en aan de hand van de door de heer R. toe te zenden stukken informatie te vergaren over zijn financiële situatie om executiemaatregelen te treffen. Daar de heer R. het voorstel echter niet onderbouwde, kwam er geen regeling tot stand en beschikte de deurwaarder niet over verdere informatie waarmee de vordering zou kunnen worden voldaan.

3. Met verzoekster werd begin december 2008 afgesproken dat de zaak binnen het LBIO aan de afdeling Internationale Incasso zou worden overgedragen om te trachten de vordering in België te incasseren. Het LBIO verzocht de deurwaarder om de declaratie; deze liet op zich wachten. Op 8 januari 2009 werd de declaratie van de deurwaarder ontvangen. Volgens telefonische informatie van het LBIO dienden eerst de executiekosten te worden opgenomen in het dossier, alvorens het dossier op de afdeling Kinderalimentatie kon worden afgesloten.

Het LBIO was nog nagegaan of de huidige echtgenote van de heer R. en haar bedrijf verhaal bood. De heer R. bleek echter op huwelijkse voorwaarden te zijn gehuwd, zodat de alimentatie niet op haar kon worden verhaald.

Op 29 januari 2009 werd de zaak overgedragen aan de afdeling internationale incasso van het LBIO. Deze afdeling legde verzoekster uit dat het innen van de alimentatie een langdurige procedure zou kunnen worden, mede omdat het LBIO afhankelijk is van de betreffende verdragsinstantie in België.

Na diverse stukken te hebben opgevraagd ten behoeve van het incasso in het buitenland, bood het LBIO de zaak op 6 april 2009 aan de Belgische verdragsinstantie aan. Op 21 april 2009 ontving het LBIO een opdrachtbevestiging.

Tot en met 31 mei 2009 was de achterstand aan kinderalimentatie inmiddels aangegroeid tot € 12.413,37.

Visie van de directeur van het LBIO

4. De directeur van het LBIO gaf in zijn reactie op de klacht (van 22 mei 2009) onder meer aan dat er veelvuldig en intensief contact is geweest tussen de zaakbehandelend medewerker en verzoekster en tussen een medewerkster van de Nationale ombudsman en een medewerkster van het Stafbureau van het LBIO. De stand van zaken werd daarin steeds besproken en informatie over de voortgang werd verstrekt.

Op vele manieren is gezocht naar verhaalsmogelijkheden en geen manier is onbenut gelaten, aldus de directeur, ook al is het LBIO er vooralsnog niet in geslaagd om de vordering op de heer R. te verhalen. Het LBIO is voldoende voortvarend geweest in zijn pogingen tot incasso. Daar de heer R. in Nederland was uitgeschreven wegens emigratie naar België en zich in Nederland geen verhaalsmogelijkheden voordeden, is incasso in deze zaak niet gemakkelijk gebleken, aldus de directeur.

Het LBIO heeft verzoekster van tevoren te kennen gegeven dat incasso gelet op de verhaalsmogelijkheden niet eenvoudig zou zijn. Dat de heer R. contact opnam om een betalingsregeling te treffen beschouwde het LBIO als positief. Hij kwam die betalingsregeling niet stipt na, maar het tijdsbestek tussen de betalingen was niet dermate groot dat de betalingsregeling zou dienen te vervallen. De heer R. nam bovendien contact op met het LBIO indien een betaling later zou plaatsvinden. Verzoekster wilde de betalingen echter niet afwachten en stond erop dat de deurwaarder het incasso zou hervatten. Helaas heeft dit besluit tot op heden niet tot betaling geleid ondanks de inspanningen van de deurwaarder en het LBIO, aldus de directeur.

De directeur concludeerde dat de periode tussen de eerste aanschrijving en de overname van de inning wat langer was in verband met onderzoek naar het adres van de heer R., maar hij achtte die niet onredelijk lang.

De reden dat de overdracht aan de internationale afdeling langer op zich liet wachten, lag in het feit dat het LBIO moest wachten op de declaratie van de deurwaarder, er administratieve handelingen verricht moesten worden teneinde de zaak te kunnen overdragen en het dossier gecompleteerd moest worden. Daarnaast heeft het LBIO nog de mogelijkheden onderzocht om de vordering op de partner van de heer R. te verhalen.

De directeur achtte de termijn van circa anderhalve maand die met de overdracht gepaard ging eveneens niet onredelijk. De directeur achtte de klacht van verzoekster over het gebrek aan voortgang in haar zaak gelet op de beperkte verhaalsmogelijkheden dan ook ongegrond. De directeur hoopte dat de afdeling Internationale Incasso wel succesvol zou zijn met het innen van de alimentatie; bij belangrijke ontwikkelingen zou verzoekster worden geïnformeerd.

Visie van verzoekster

5. In reactie op het standpunt van de directeur van het LBIO gaf verzoekster (bij brief van 18 juni 2009) aan dat in de tien jaar na de scheiding haar ex-partner geen enkele maand op tijd betaalde. Geld dat bij een eerdere beslaglegging in 2005 vrij kwam, was echter niet genoeg om de achterstand aan te zuiveren. Tot juli 2007 was het iedere maand weer een ramp: nooit op tijd betalen. Met haar inkomsten uit haar parttime baan kon zij het alleen met vier kinderen financieel niet aan.

In september 2007 schakelde zij het LBIO in. De papieren stuurde zij naar de afdeling internationaal in verband met de woonplaats van de heer R. in België, maar reactie bleef uit. Toen zij belde in oktober bleek dat de papieren naar de afdeling nationaal moesten, omdat het bedrijf van de heer R. in Nederland was gevestigd en het beter was om de procedure in Nederland te laten verlopen. Op de formulieren had zij alle gegevens van de heer R., zowel zijn privé adres als zijn zakelijk adres, ingevuld; alleen zijn burgerservicenummer ontbrak. Alles van de heer R. was dan ook bekend bij het LBIO, aldus verzoekster.

Op 6 november 2007 kreeg verzoekster een berekening van achterstallige alimentatie. Deze stuurde ze terug, want het LBIO had bedragen uit de verkeerde rechterlijke uitspraak genomen. Dit is meteen gecorrigeerd. Tot 21 december 2007 had de heer R. de tijd gekregen om te betalen, daarna zou het LBIO de zaak overnemen zoals haar ook was meegedeeld. Toen zij op 14 januari 2008 weer belde, werd die mededeling herhaald. Toen zij op 31 januari 2008 weer belde werd haar verteld dat het LBIO in afwachting was van de bevestiging van de Belgische woongemeente van haar ex-partner. Op 7 februari 2008 hoorde zij dat die bevestiging binnen was en dat de zaak vervolgens naar de afdeling internationaal zou gaan, omdat het niet meer op de afdeling nationaal hoorde. Verzoekster vond dit niet leuk om te horen, omdat in het begin haar zaak al van internationaal naar nationaal was gegaan. Zij vond dit alles veel te lang duren, temeer dar zij haar vier kinderen moest onderhouden. Ten einde raad schakelde zij (op 14 februari 2008) de Nationale ombudsman in, aangezien ze in financiële nood verkeerde. Haar vertrouwen in het LBIO was tot een zeer laag punt gedaald, aldus verzoekster.

Op 12 maart 2008 hoorde zij telefonisch van het LBIO dat informatie bij de Kamer van Koophandel was ingewonnen over naam en adres van het bedrijf van de heer R. Dit verbaasde verzoekster, daar zij die gegevens had ingevuld op de formulieren. Het LBIO gaf aan meer haast achter de zaak te zetten. Daarop kreeg zij bij brief van 14 maart 2008 de officiële bevestiging dat het LBIO de inning van de kinderalimentatie (nationaal) overnam.

Vervolgens bleek het inschakelen van de deurwaarder de nodige tijd te kosten in de maanden april en mei. Verzoekster onderhield (vanaf eind mei) veelvuldig telefonisch contact met het LBIO. Toen vervolgens in juni 2008 een betalingsregeling tot stand kwam gaf verzoekster bij brief (van 20 juni 2008) aan dat zij akkoord ging met de betalingsregeling, onder voorwaarden dat de regeling ook iedere maand zou worden

nagekomen, dat zij geïnformeerd zou worden en dat anders beslaglegging noodzakelijk was. In juli 2008 belde verzoekster verschillende keren naar het LBIO waar haar geld bleef. Op 6 augustus 2008 hoorde zij telefonisch van het LBIO dat het de heer R. toestemming had gegeven om later te betalen. Hierop liet verzoekster het LBIO weten dat dit zonder haar medeweten was gebeurd en dat dit niet kon. Volgens verzoekster had de heer R. meerdere malen de kans gehad om te betalen en ondanks zijn positieve houding naar het LBIO wist zij allang dat hij bezig was om zich in te dekken en daar kreeg hij alle gelegenheid voor. Op 19 augustus 2008 gaf verzoekster aan het LBIO dan ook te kennen dat zij op die manier geen betalingsregeling meer wilde en dat zij verdere beslaglegging wilde. Het inschakelen van de deurwaarder kostte weer de nodige tijd. Verzoekster belde weer regelmatig met het LBIO, maar dat leverde weinig op.

Hierop schakelde zij ten einde raad (op 7 oktober 2008) opnieuw de Nationale ombudsman in. Daarbij gaf zij onder meer aan dat zij vijftien maanden geen alimentatie had gekregen, op twee maanden na waar zij totaal € 660 voor haar drie kinderen kreeg en de oudste dochter een bedrag. De achterstand was flink opgelopen, terwijl zij het LBIO al na twee maanden had aangeschreven. Verzoekster vond dan ook dat het veel te lang duurde, dat het achterstallige bedrag almaar hoger werd en haar problemen steeds groter.

Verder beschreef verzoekster de verwickelingen rond het beslagleggen in november 2008, waarbij zij het onder meer opvallend vond dat de deurwaarder bij de ouders van de heer R. was geweest, terwijl het toch bekend was dat hij daar al lange tijd niet meer woonde. Toen zij daarna niets meer hoorde van het LBIO over ontwikkelingen drong zij aan om bankbeslag te laten leggen. Zij had weer veelvuldig telefonisch contact met het LBIO. In december 2008 kreeg zij te horen dat het bankbeslag niet was gelukt en dat de zaak werd overgedragen naar de afdeling internationaal. Het viel verzoekster ook op dat het LBIO serieus was ingegaan op een hernieuwd voorstel van de heer R. voor een betalingsregeling, terwijl zij verwachtte dat er geen stukken ter onderbouwing zouden komen. Ook droeg zij zelf aan om na te gaan of er verhaalsmogelijkheden waren bij de nieuwe partner van de heer R.; die bleken er niet te zijn.

Volgens verzoekster heeft het LBIO onvoldoende gedaan en veel te laks gehandeld om de betalingsachterstand te innen. Het maakte haar verdrietig om te zien dat geen instantie zich werkelijk hard heeft gemaakt voor haar en haar kinderen vanuit het besef van hun situatie. Zij vindt het verweer van het LBIO, dat het wat langer geduurd heeft in verband met het onderzoek naar het adres van de heer R., dan ook totaal niet op zijn plaats.

II. Beoordeling

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Dit impliceert dat het LBIO bij de inning van kinderalimentatie met het oog op de financiële belangen van de alimentatiegerechtigden de vereiste voortvarendheid betracht en de mogelijkheden tot inning optimaal benut. Dit betekent dat het LBIO actief de mogelijkheden tot inning onderzoekt en hierbij tijdig en effectief actie onderneemt, indien blijkt dat de haar ten dienste staande invorderingsmiddelen niet of niet geheel tot resultaat leiden. Dit betekent verder dat in het geval een deurwaarder is ingeschakeld, het LBIO regelmatig bij die deurwaarder dient te informeren naar de stand van zaken en behaalde resultaten en hem zo nodig dient aan te sturen of aan te sporen tot het treffen van effectieve executiemaatregelen.

7. In dit onderzoek is gebleken dat verzoekster in september 2007 het LBIO verzocht om de ontstane achterstand in de onderhoudsbijdragen voor haar kinderen over te nemen. Bij de overdracht van deze inning in januari 2009 van de afdeling Kinderalimentatie (nationaal) naar de afdeling Internationale Incasso van het LBIO en vervolgens naar de betreffende verdragsinstantie in België (april 2009) was de inning nog steeds niet gelukt en de betalingsachterstand flink opgelopen.

Volgens de directeur van het LBIO was de periode tussen de eerste aanschrijving en de overname van de inning wat langer in verband met onderzoek naar het adres van de heer R., maar niet onredelijk lang en de termijn van circa anderhalve maand die met de overdracht naar de internationale afdeling gepaard ging eveneens niet onredelijk. Daarbij was in deze zaak sprake van beperkte verhaalsmogelijkheden.

Verzoekster vindt daarentegen dat het LBIO onvoldoende heeft gedaan en veel te laks heeft gehandeld om de betalingsachterstand te innen, terwijl zij niet de indruk kreeg dat het LBIO zich werkelijk hard heeft gemaakt voor haar en haar kinderen vanuit het besef van hun situatie.

8. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is het LBIO ernstig tekort geschoten bij de inning van de kinderalimentatie van verzoekster en haar oudste dochter. Hierbij deed zich het probleem voor dat de betalingsplichtige, de heer R., in België woont en zijn eenmansbedrijf in Nederland gevestigd is. Het LBIO was hiervan echter van meet af aan op de hoogte en had dit in januari en maart 2008 van officiële zijde - de Belgische woongemeente en de Kamer van Koophandel - bevestigd gekregen.

Echter, al bij het insturen van de eerste formulieren liep verzoekster tegen het probleem aan dat zij de formulieren naar de afdeling Internationale Incasso van het LBIO stuurde, maar de afdeling Kinderalimentatie haar zaak ging behandelen. Vervolgens nam het LBIO in de eerste aanschrijving onjuiste bedragen uit de rechterlijke uitspraken over en moest dit weer hersteld worden. Vervolgens had het LBIO op 21 december 2007 de inning kunnen overnemen, aangezien de heer R. niet reageerde op de hem aangetekend toegezonden brief. Daarna duurde het tot eind februari 2008/medio maart 2008 voordat het LBIO besloot om de inning van de kinderalimentatie over te nemen in verband met verificatie van het

woon- en bedrijfsadres van de heer R. Daarbij valt op dat bij LBIO onduidelijkheid bestond of het bedrijfsadres in Nederland was gelegen, terwijl dit een plaats in de provincie Noord-Brabant betrof.

Vervolgens mislukte de uitvoering van de betalingsregeling. Wellicht hield verzoekster de heer R. en het LBIO strikt aan de door haar gestelde voorwaarden van die regeling, maar gezien haar ervaringen met de heer R. is dit niet onbegrijpelijk. Daarop duurde het van 19 augustus 2008 tot 7 oktober 2008 voordat de deurwaarder - na telefonisch rappel van verzoekster bij het LBIO - weer hernieuwde stappen ging ondernemen. Daarbij valt verder op dat een eerste beslagpoging (op 27 oktober 2008) te Bussum op het adres van zijn ouders plaatsvond, terwijl uit het LBIO-dossier niet naar voren komt dat de heer R. daar zou wonen of zijn bedrijfsadres daar zou zijn. Vervolgens bleken er geen mogelijkheden van beslag op het bezochte bedrijfsadres, bankrekeningen en bij de huidige echtgenote van de heer R. te zijn. Daarna duurde het vanaf december 2008 tot eind januari 2009 tot de zaak werd overgedragen aan de afdeling Internationale Incasso van het LBIO en tot 6 april 2009 voordat die afdeling de overdracht aan de Belgische verdragsinstantie had gerealiseerd. De inning van de kinderalimentatie ten behoeve van verzoekster aan haar kinderen liep daarmee opnieuw ernstige vertraging op.

9. De directeur van het LBIO stelt dat er beperkte verhaalsmogelijkheden zijn, maar verder onderzoek naar het bedrijf van de heer R., bijvoorbeeld via de Belastingdienst, de Kamer van Koophandel of via internet naar sites van het bedrijf, bleef uit. Wellicht had het LBIO de heer R. kunnen oproepen voor een gehoor. Dit geldt temeer, daar het LBIO met de gang van zaken bekend was dat de heer R. alles in het werk leek te stellen om zich aan zijn alimentatieverplichting te onttrekken en hij in ieder geval op geen enkele wijze aantoonde dat hij financieel niet tot betaling in staat was. In zo'n geval mag naar het oordeel van de Nationale ombudsman van het LBIO een grotere inspanning verwacht worden om een dergelijk houding zo min mogelijk kans te geven. Het is dan ook zeer de vraag of de inning van de kinderalimentatie via de Belgische verdragsinstantie wel tot resultaat zal leiden.

De Nationale ombudsman vraagt zich dan ook af, waarom het LBIO het onderzoek in Nederland niet heeft voortgezet. Het LBIO gaf desgevraagd telefonisch aan dat dat niet gebruikelijk is bij overdracht van de inning aan een ander land.

Gezien het voorgaande heeft het LBIO in deze zaak al met al te traag en weinig effectief opgetreden, ook al waren de verhaalsmogelijkheden niet eenvoudig, waarbij de aansturing van de deurwaarder te wensen overliet.

De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

10. In het voorgaande ziet de Nationale ombudsman aanleiding om de directeur van het LBIO een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directeur van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen in overweging om parallel aan de lopende inningsprocedure in België verder onderzoek te doen naar de verhaalsmogelijkheden op het bedrijf van de heer R. in Nederland.

Onderzoek

Op 14 februari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw C. te Naarden, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Rotterdam.

Per e-mail van 25 februari 2008 werd de klacht voorgelegd aan het LBIO met de vraag of er op korte termijn een oplossing mogelijk was. Hierop liet het LBIO op 28 februari 2008 weten dat na onderzoek onder meer was besloten om de inning van de kinderalimentatie over te nemen.

Op 7 oktober 2008 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman, daar haar probleem met het LBIO nog niet was opgelost. De klacht werd opnieuw op die datum aan het LBIO voorgelegd.

Vervolgens verzocht verzoekster op 6 januari 2009 om onderzoek, aangezien het LBIO (na zeventien maanden) de alimentatie nog niet had geïnd. Naar deze gedraging van het LBIO werd op 9 april 2009 een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid op de door het LBIO verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van het LBIO gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Klachten per e-mail van 14 februari 2008 en 7 oktober 2008;

E-mail wisseling tussen Bureau Nationale ombudsman en LBIO in de periode 25 februari tot 10 april 2008 en 7 oktober tot 15 december 2008;

Verzoekschrift om verder onderzoek d.d. 6 januari 2009;

Reactie op de klacht van de directeur van het LBIO d.d. 22 mei 2009 met bijlagen;

Brief van verzoekster d.d. 18 juni 2009 met haar reactie op de brief van de directeur LBIO;

Nadere telefonische informatie van het LBIO d.d. 19 mei 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond