



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) er ten onrechte van uit is gegaan dat het een vordering heeft op verzoeker bij de eindafrekening ter beëindiging van de inning van kinderalimentatie. Voorts klaagt verzoeker erover dat het LBIO onbegrijpelijk en nalatig is geweest in de communicatie naar verzoeker toe en afspraken niet is nagekomen.

Beoordeling

Algemeen

In november 2005 ontving het LBIO van mevrouw D., de ex-partner van de heer B., een verzoek om de inning van de kinderalimentatie over te nemen. De reden daarvoor was dat er een achterstand in betalingen zou zijn ontstaan vanaf mei 2005. Op 21 december 2005 nam het LBIO vervolgens de inning van de verschuldigde kinderalimentatie over. Vanaf september 2006 tot aan de beëindiging van de inning in juni 2009 verrichte een gerechtsdeurwaarder de invordering namens het LBIO.

De advocaat van de heer B. liet op 7 mei 2009 aan het LBIO weten dat de heer B. en mevrouw D. overeenstemming hadden bereikt over de berekening van de openstaande vordering. De heer B. zou een bedrag van € 15.000 overmaken aan mevrouw D. Vanaf 1 juni 2009 zou de heer B. de kinderalimentatie dan weer rechtstreeks aan mevrouw D. gaan voldoen. Het LBIO ging hier mee akkoord en zond de heer B. een eindafrekening toe. Volgens die berekening had het LBIO nog een vordering van € 1.086,75 op de heer B. De heer B. was het hier niet mee eens. Hij en zijn advocaat meenden juist dat hij een vordering van € 413,25 op het LBIO had. Omdat de heer B. en de zaakbehandelaar van het LBIO op dit punt met elkaar van mening bleven verschillen, en omdat de klachtbehandeling door de directeur van het LBIO ook geen uitkomst bood, wendde de heer B. zich tot de Nationale ombudsman.

Bevindingen ten aanzien van de vordering van het LBIO op verzoeker

1. Het LBIO legde de heer B. de volgende eindafrekening voor:

Kinderalimentatie € 15.000,00

LBIO opslag € 544,00

Executiekosten € 1.398,78

Totaal € 16.942,78

Omdat op de tussenrekening bij het LBIO op dat moment nog een bedrag van € 15.856,03 stond, moest de heer B. nog een bedrag van € 1.086,75 aan het LBIO betalen.

2. Het LBIO verlaagde haar uiteindelijke vordering op de heer B. naar een bedrag van € 442,78, omdat het door de heer B. te betalen bedrag aan alimentatie, na overleg tussen hem en mevrouw D., was verlaagd naar € 14.356,03.

Het LBIO legde de vordering uit via de volgende berekening. Van belang hierbij is dat de door het LBIO opgegeven bedragen niet altijd kloppend zijn achter de komma:

Oorspronkelijke alimentatievordering februari 2006 - mei 2009 € 45.750,72

Opslag (10%) € 4.575,05

Executiekosten € 1.398,78

Totaal € 51.724,07

Waarop in mindering strekt:

Vordering conform verzoek partijen beperkt tot € 15.000,00 € 5.423,71

Afboeking opslag € 1.137,91

Betalingen rechtsreeks/LBIO (waarvan in depot € 15.856,03) € 44.076,18

Te betalen € 1.086,75

Waarop eventueel nog in mindering gestrekt kan worden € 643,78

(vanwege de aanvullende verlaging van € 15.000 naar € 14.356,03)

Zodat nog te betalen resteert € 442,78

3. De heer B. stelt hier de volgende berekening tegenover:

Verschuldigde alimentatie en opslagkosten € 43.764,15

(periode maart 2006 t/m mei 2009)

Door hem betaalde alimentatie € 44.076,18

De nog openstaande executiekosten € 1.398,78

Nog door hem te voldoen: € 1.086,75

In depot stand: € 15.856,03

Overeengekomen alimentatievordering € 14.356,03

Resteert in depot: € 1.500,00

Nog te betalen € 1.086,75

Resteert in depot € 413,25

Beoordeling ten aanzien van de vordering van het LBIO op verzoeker

4. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit vereiste brengt onder meer mee dat een bestuursorgaan een bij wet opgedragen taak nauwgezet moet uitvoeren en daarbij de noodzakelijke informatie

zorgvuldig dient te betrekken. Van het LBIO mag verwacht worden dat het de bedragen bij de inning van alimentatie op nauwkeurige en juiste wijze berekent.

5. Volgens de Nationale ombudsman is het verschil in berekening tussen de heer B. en het LBIO op de volgende wijze te verklaren.

Partijen zijn uiteindelijk overeengekomen dat de heer B. nog een bedrag van in totaal € 14.356,03 aan alimentatie moest betalen. Het LBIO neemt dat bedrag als uitgangspunt bij de eindafrekening. Het stelt daarbij dat de heer B. in totaal een bedrag van € 16.298,81 (zijnde de alimentatie vermeerderd met een bedrag van € 544 aan opslagkosten en een bedrag van € 1.368,70 aan executiekosten) aan het LBIO moet voldoen. Omdat er op dat moment in depot een bedrag van € 15.856,03 staat, moet de heer B. volgens het LBIO nog een bedrag van € 442,78 aan het LBIO betalen.

6. De heer B. betreft de gehele alimentatieperiode bij zijn berekening van de eindafrekening. Hij zegt dat hij over de periode maart 2006 tot en met mei 2009 een bedrag van € 43.764,15 aan alimentatie en opslagkosten moet betalen. Hij heeft over die periode een bedrag van € 44.076,18 betaald. Hieruit volgt dat de heer B. € 312,03 teveel aan alimentatie en opslagkosten heeft betaald. De heer B. moet echter ook nog € 1.398,78 aan executiekosten betalen. Als dit met elkaar wordt verrekend, bestaat nog een vordering van € 1.086,75 van het LBIO op de heer B. Wat de heer B. vervolgens doet, is aangeven dat hij deze vordering uit het depot kan betalen. Hiermee gaat de heer B. echter voorbij aan het feit dat het depotbedrag onderdeel uitmaakt van de berekening van het totaal door hem betaalde bedrag. Het in depot staande bedrag van € 15.856,03 is meegenomen bij het berekenen van het totaal door hem betaalde bedrag, zijnde € 44.076,18. Met dit bedrag is dus al rekening gehouden bij het berekenen van de vordering van € 1.086,75 van het LBIO op de heer B. Nu lijkt het erop dat de heer B. naast het totaal betaalde bedrag van € 44.076,18 ook nog een bedrag van € 15.856,03 had betaald dat in depot

stond. Dit is niet het geval.

Indien de door de heer B. in zijn berekening genoemde bedragen als uitgangspunt worden genomen, komt men tot het volgende. De heer B. moest in totaal een bedrag van € 45.162,93 (zijnde € 43.764,15 aan alimentatie en opslagkosten en € 1.398,78 aan executiekosten) betalen. Hij had een bedrag van € 44.076,18 betaald (waarvan een bedrag van € 15.856,03 in depot stond). Er resteerde dus in eerste instantie een vordering van € 1.086,75 van het LBIO op de heer B. Nadat partijen overeenkwamen dat de totale alimentatieschuld met een bedrag van € 643,97 kon worden verlaagd, resteert nog een vordering van het LBIO van € 442,78 op de heer B.

7. De Nationale ombudsman oordeelt dan ook dat de door het LBIO aangegeven vordering op de heer B. juist is. Door het op juiste wijze weergeven van de eindafrekening, heeft het LBIO in overeenstemming gehandeld met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van de klacht dat het LBIO onbegrijpelijk en nalatig is geweest in de communicatie

Visie verzoeker

1. De heer B. meldde de Nationale ombudsman dat het LBIO in zijn ogen de gehele periode van inning een dubieuze rol speelde en niet transparant was naar hem toe. De heer B. vond dat de werkwijze en benadering door de medewerkers van het LBIO veel vragen opriep; bij tijd en wijle was hun werkwijze zelfs beschamend te noemen en gedroegen zij zich minachtend naar de heer B. toe. Tijdens het proces van de afronding van de inning was het LBIO niet transparant, beantwoordde het regelmatig brieven en faxen niet, kwam het afspraken niet na en maakte het fout op fout. De heer B. was van mening dat hij een hele waslijst kon samenstellen van foutieve opgaven, onbeantwoorde brieven, eindeloos gegoochel met gegevens en bedragen, medewerkers die niet wisten wat er speelde en onduidelijke procedures. Volgens de heer B. ontbrak het bij het LBIO aan elke vorm van zelfreflectie.

2. De heer B. stuurde het LBIO meermalen herinneringsbrieven en -e-mails, waarin hij aangaf dat het LBIO niet tijdig op zijn brieven had gereageerd. Hij gaf aan dat hij er zeer ontevreden over was dat het LBIO regelmatig niet op zijn brieven en faxen reageerde en in brieven vaak zijn vragen niet beantwoordde.

Visie LBIO

3. De directeur van het LBIO was van mening dat het LBIO veelvuldig met de heer B. en zijn advocaat had gecommuniceerd en in het algemeen tijdig op zijn brieven had

gereageerd. Het LBIO had in meerdere brieven en telefoongesprekken naar de heer B. en zijn advocaat toe gereageerd op hun vordering. Het LBIO kwam echter steeds tot een andere berekening dan de heer B.

4. Wat betreft de wijze waarop het LBIO berekeningen in brieven naar cliënten toe presenteert, meldde de directeur het volgende. Wanneer het LBIO de inning overneemt, zendt het éénmaal per maand een nota naar de betalingsplichtige persoon. Op verzoek zendt het LBIO de betalingsplichtige een saldo-overzicht toe. In dit saldo-overzicht specificeert het LBIO alle vorderingen en betalingen.

Voor het feit dat het LBIO pas na twee correcties de heer B. juist over de hoogte van de vordering wist te informeren, bood de directeur zijn welgemeende excuses aan.

5. De directeur constateerde dat het LBIO onvoldoende voortvarend had gehandeld ten aanzien van de doorbetaling van gelden aan mevrouw D. Voorts begreep de directeur dat de berekeningen, zoals het LBIO deze in de brieven aan de heer B. weergaf, voor hem verwarring opleverden. De directeur achtte de klachten van de heer B. op deze punten gegrond en bood de heer B. daarop zijn excuses aan. Tot slot gaf hij aan dat het LBIO een bedrag van € 1.681,91 aan opslagkosten van de heer B. tegoed had. Uit coudance is besloten deze opslagkosten te verlagen tot een bedrag van € 544. Hiermee is het LBIO de heer B. dus tegemoet gekomen, aldus de directeur.

Beoordeling ten aanzien van de klacht dat het LBIO onbegrijpelijk en nalatig is geweest in de communicatie

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt onder meer mee dat een bestuursorgaan in een bepaalde kwestie ontvangen informatie, zo goed mogelijk verwerkt en vervolgens doorgeeft aan betrokkenen. Ook houdt het in 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.

7. De Nationale ombudsman oordeelt enerzijds dat het LBIO zich voldoende heeft ingespannen om op regelmatige basis contact op te nemen met de heer B. en zijn advocaat. Het LBIO heeft meerdere malen telefonisch contact opgenomen met de heer B., in verschillende brieven gereageerd op zijn klachten en op verschillende wijzen de eigen berekeningen uitgelegd. De heer B. heeft regelmatig, soms meerdere malen per week, brieven naar het LBIO gestuurd waarin hij het LBIO maande om op zijn brieven te reageren. Van het LBIO kan echter niet verwacht worden dat zij op elk informatieverzoek direct antwoord geeft, zeker niet wanneer deze informatieverzoeken elkaar in hoog tempo opvolgen.

8. De Nationale ombudsman is anderzijds echter van oordeel dat het LBIO in verschillende brieven naar de heer B. toe onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd. Het LBIO heeft in haar ijver teveel verschillende berekeningen voorgelegd, die de situatie niet verhelderden. De berekeningen kenden nu en dan slordigheden en foutieve bedragen, en dat is nadelig voor een goede en betrouwbare informatieverstrekking. Door de overname van de inning was de heer B. afhankelijk van het LBIO voor het doorbetalen van de door hem betaalde alimentatiegelden aan mevrouw D. De heer B. moest er dan op kunnen vertrouwen dat het LBIO zijn geld op de juiste wijze beheerde en tijdig en correct aan mevrouw D. doorbetaalde. Dit vertrouwen kan slechts worden verkregen door een zorgvuldige wijze van communiceren, onder meer door het noemen van juiste bedragen en hanteren van eenvoudige, duidelijke berekeningen. De directeur van het LBIO gaf zelf al aan dat de eigen berekeningen verwarring opleverden voor de heer B. en dat het LBIO de doorbetaling van gelden aan mevrouw D. onvoldoende voortvarend had uitgevoerd. Het LBIO had daarbij tot tweemaal toe een correctie uitgevoerd op de opgegeven bedragen.

9. De Nationale ombudsman is het met de directeur van het LBIO eens dat het niet goed is geweest dat het LBIO berekeningen heeft toegestuurd die voor verwarring zorgden en dat pas na meerdere doorgevoerde correcties, het juiste te vorderen bedrag kon worden genoemd. Deze berekeningen en correcties hebben naar de mening van de Nationale ombudsman ruimte gelaten voor de afwijkende interpretatie van de heer B. over de vordering die hij op het LBIO zou hebben. Het LBIO had de heer B. een beknopte en begrijpelijke uitleg moeten geven over de vordering die zij op hem hadden. Ook hadden zij duidelijker kunnen aangeven op welk punt de berekeningen van het LBIO en de heer B. van elkaar afweken, om welke reden de eigen berekening de juiste was en de redenering van de heer B. niet opging. De Nationale ombudsman overweegt verder dat het LBIO eerder (dan de fase van klachtbehandeling) met de heer B. in gesprek had kunnen gaan over de uitgangspunten van de eindafrekening. Omdat het LBIO zich beperkte tot reageren op de contactverzoeken van de heer B. en het herhalen van het eigen standpunt, ontstond een situatie waarbij beide partijen langs elkaar heen communiceerden en niet meer open stonden voor de argumenten van de ander. Een actieve en oplossingsgerichte houding van het LBIO had kunnen leiden tot vertrouwen bij de heer B. en had mogelijk de escalatie van het meningsverschil kunnen voorkomen.

Door onnauwkeurige en verwarrende informatie te verstrekken over de eigen vordering, heeft het LBIO in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van de klacht dat het LBIO een toezegging niet is nagekomen

1. Omdat de heer B. ontevreden was over de communicatie met zijn zaakbehandelaar, vroeg hij een gesprek aan met diens leidinggevende. De medewerker die vervolgens

contact met hem opnam was volgens hem echter een junior beleidsmedewerker zonder beslissingsbevoegdheid. De heer B. voelde zich hierdoor niet serieus genomen in zijn wens om een leidinggevende te spreken.

2. De directeur van het LBIO merkte hierover op dat de beantwoording van klachten altijd geschiedt door de directeur van het LBIO; die is als enige bevoegd om in klachtzaken te beslissen. Voor de uitvoering van die taak maakt hij gebruik van stafmedewerkers die in zijn opdracht zorgen voor de behandeling en beantwoording van klachten. Ook telefoongesprekken in klachtzaken worden in zijn naam door de stafmedewerkers gevoerd. De heer R., met wie de heer B. uiteindelijk telefonisch heeft gesproken, is één van de stafmedewerkers. In die hoedanigheid was hii bevoegd om het klachtgesprek te voeren. De bevoegdheid tot het beoordelen van de klachten bleef echter liggen bij de directeur.

3. Van een toezegging aan de heer B. dat een leidinggevende met beslissingsbevoegdheid contact met hem zou opnemen, bleek volgens de directeur niets uit het dossier. De heer B. was slechts toegezegd dat een andere medewerker contact met hem zou opnemen omdat hij niet langer met de behandelend medewerker wenste te spreken. Die toezegging is het LBIO ook nagekomen, aldus de directeur.

Beoordeling ten aanzien van de klacht dat het LBIO een toezegging niet is nagekomen

4. Wat betreft de vermeende toezegging van de zaakbehandelaar dat een leidinggevende (dus iemand met beslissingsbevoegdheid) contact op zou nemen met de heer B., stelt de Nationale ombudsman vast dat de lezingen van het LBIO en de heer B. op dit punt lijnrecht tegenover elkaar staan. Achteraf kan niet meer worden nagegaan wat daadwerkelijk tijdens dit telefoongesprek is gezegd. Daarom onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel op dit punt.

Conclusie

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

- niet gegrond ten aanzien van de klacht dat het LBIO ten onrechte meende een vordering te hebben op verzoeker;
- gegrond ten aanzien van de klacht dat het LBIO onbegrijpelijk en nalatig is geweest in de communicatie naar verzoeker toe, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de klacht dat het LBIO een toezegging niet is nagekomen

Onderzoek

Op 18 augustus 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam.

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

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

Vervolgens kreeg de heer B. de gelegenheid om op die reactie te reageren.

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.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. verzoekschrift van verzoeker met bijlagen van 14 augustus 2009;
2. standpunt van het LBIO met bijlagen van 23 december 2009;
3. standpunt verzoeker van 22 februari 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond