



Rapport

Datum: 31 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/383

Klacht

Op 29 december 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Nijkerk, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het LBIO, vanaf 10 oktober 1996, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen. Verder klaagt verzoekster erover dat het LBIO, ondanks toezeggingen daartoe, haar niet schriftelijk heeft geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de alimentatie. Verzoekster klaagt er tot slot over dat het LBIO niet heeft gereageerd op haar brief van 22 oktober 1998, waarin zij over de handelwijze van het LBIO heeft geklaagd.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de directeur van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd hem een aantal specifieke vragen gesteld. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen 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. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Bij beschikking van 27 februari 1996 bepaalde de arrondissementsrechtbank te Arnhem dat verzoeksters voormalige echtgenoot met ingang van 1 januari 1996 aan verzoekster f100,- per maand alimentatie diende te betalen ten behoeve van hun minderjarige dochter S.

Hiermee wijzigde de rechtbank de hoogte van het te betalen bedrag aan kinderalimentatie, zoals dat was vastgesteld bij haar eerdere vonnis in deze zaak van 4 juni 1987.

2. Verzoeksters ex-echtgenoot voldeed echter niet (geheel) aan zijn betalingsverplichting.

Bij brief van 10 oktober 1996 berichtte verzoekster het LBIO dan ook het volgende:

"Mijn advocaat (...) heeft via aanmaningen geprobeerd dhr. A. (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) te laten betalen, dit echter zonder resultaat (...). Mijn verzoek aan u is deze zaak van ons over te nemen en in geval u een deurwaarder inzet deze kosten conform de uitspraak van de rechter te verhalen op dhr. A." 3. Bij brief van 23 oktober 1996 deelde het LBIO een gerechtsdeurwaarderskantoor onder meer het volgende mee: "Er is door mijn bureau contact gezocht met de ontvangstgerechtigde inzake het rechtstreeks ontvangen van de gelden. De reactie heeft nogal op zich laten wachten vandaar deze late berichtgeving aan uw adres. Na verwerking van de gegevens is gebleken - er zijn slechts enkele rechtstreekse betalingen verricht - dat er nog een achterstand bestaat in de betalingen van f5458,83 (+10% opslagkosten) per 31 oktober 1996. Mevr. K. (verzoekster; N.o.) heeft te kennen gegeven - ondanks de nieuwe uitspraak in deze zaak met regeling van het inlopen van de achterstand - dat zij de inning op deze wijze wenst te handhaven. Ik verzoek u dan ook de bijdrage op de gebruikelijke wijze te blijven innen. " Per gelijke datum zond het LBIO verzoekster hiervan bericht.

4. Op 14 februari 1997 informeerde verzoekster telefonisch bij het LBIO naar de stand van zaken met betrekking tot de inning van de kinderalimentatie. Het LBIO vroeg de deurwaarder vervolgens bij brief van 25 februari 1997 om het LBIO op de hoogte te brengen van de vorderingen in deze zaak, en om eventuele geïnde gelden aan het LBIO af te dragen. Per gelijke datum lichtte het LBIO verzoekster hierover in, en deelde het haar tevens mee haar nader te zullen informeren, zodra er bericht was ontvangen van de deurwaarder.

5. De deurwaarder zond het LBIO bij brief van 28 februari 1997 bericht over de stand van zaken. Hieruit bleek onder meer dat de deurwaarder in deze zaak op 7 februari 1997 beslag had gelegd op de bankrekening van verzoeksters voormalige echtgenoot.

6. Verzoekster deelde het LBIO bij brief van 3 maart 1997 mee dat zij eind februari 1997 een betaling had ontvangen van haar ex-echtgenoot. In antwoord hierop liet het LBIO verzoekster bij brief van 26 maart 1997 weten dit gegeven in de administratie te hebben verwerkt. Voorts lichtte het LBIO verzoekster in over het gelegde beslag, en deelde het mee haar nader te zullen informeren wanneer er hierover meer bekend zou zijn. Op 26 maart 1997 liet het LBIO tevens aan de deurwaarder weten dat er een wijziging was in het achterstallige bedrag aan kinderalimentatie, in verband met een door verzoekster ontvangen betaling.

7. Het LBIO vroeg de deurwaarder vervolgens bij brief van 29 april 1997 om informatie over de stand van zaken. Op 6 mei 1997 berichtte de deurwaarder het LBIO dat het beslag op de bankrekening van de alimentatieplichtige geen resultaat had opgeleverd. De deurwaarder deelde mee dat binnenkort zou worden overgegaan tot het leggen van beslag op roerende zaken van verzoeksters ex-echtgenoot.

8. Bij brief van 30 juni 1997 vroeg het LBIO de deurwaarder of het aangekondigde beslag op roerende zaken enig effect had gesorteerd. Toen een reactie op dit informatieverzoek

uitbleef, zond het LBIO de deurwaarder een rappel bij brief van 5 september 1997, en vervolgens opnieuw bij faxbericht van 7 oktober 1997. Bij brief van 4 november 1997 reageerde de deurwaarder op het informatieverzoek, met een wedervraag aan het LBIO. Uit deze brief bleek dat de deurwaarder nog niet beschikte over de grosse van de rechterlijke beschikking van 27 februari 1996.

9. Verzoekster verzocht het LBIO op 1 december 1997 telefonisch om informatie over de stand van zaken. In een telefoonnotitie, door het LBIO opgemaakt naar aanleiding van dat gesprek, staat onder meer het volgende vermeld:

"Ze (verzoekster; N.o.) wil graag schriftelijk op de hoogte gebracht worden. OG (onderhoudsgerechtigde; N.o.) wordt opeens een beetje opdringerig en begint te klagen over het feit dat het allemaal te lang duurt waarop mijn antwoord weer was dat het allemaal makkelijker was gegaan als AP (alimentatieplichtige; N.o.) in loondienst zou zijn geweest. Haar nog wel ingelicht dat de DW (deurwaarder; N.o.) geprobeerd heeft beslag te leggen op het rekeningnummer van AP maar dat dit helaas niet gelukt is. Hierop verzoekt ze mij om AP dan meer even te gijzelen want dat zou in het verleden wel vaker gebeurd zijn (...). Een andere goede optie is volgens OG om dan maar beslag te leggen op zijn auto. Haar gezegd dat ik dit geheel aan de deurwaarder over zal laten en dat deze zelf wel verder verhaalsonderzoek zal doen. "

10. Bij brief van 10 december 1997 zond de deurwaarder het LBIO een herinnering dat een reactie op zijn brief van 4 november 1997 tot op die dag was uitgebleven. De deurwaarder zond het LBIO bij brief van 7 januari 1998 opnieuw een rappel.

11. Op 12 januari 1998 nam verzoekster wederom telefonisch contact op met het LBIO. In een telefoonnotitie, ter zake door het LBIO opgemaakt, staat onder meer het volgende vermeld:

"OG vraagt waar bericht blijft over de stand van zaken omtrent de DW. Verteld dat wij ook nog op bericht wachten. OG vertelt dat haar in de brief van 26-03-1997 is toegezegd dat ze z.s.m. bericht zou ontvangen over stand van zaken van DW. Tot op heden heeft ze niets ontvangen zegt ze. Ze zegt dat ze nadien (26-03-1997) nog een paar keer heeft gebeld met een paar collega's. Deze hebben haar al ongeveer 6 keer beloofd dat ze bericht zou krijgen. Nu is ze moe van het wachten en wil binnen 1 WEEK bericht. "

12. Bij brief van 16 januari 1998 reageerde het LBIO op de hiervoor, onder 8. genoemde brief van de deurwaarder van 4 november 1997. Ook verzocht het LBIO verzoekster op 16 januari 1998 om de originele grosse van de beschikking van 27 februari 1996 toe te sturen. Het LBIO gaf aan slechts over een afschrift daarvan te beschikken.

13. Verzoekster berichtte het LBIO bij brief van 22 januari 1998 onder meer het volgende: "Hierbij zend ik u de grosse van de beschikking van 27 februari 1996, die ik van mijn raadsman ontving. Het verbaast mij zeer, dat eerst nu er een reactie komt op mijn schrijven van mei 1996. Volgens schrijven van Mw. V. d.d. 29 juli 1996, heeft zij de kopie ontvangen. In deze brief werd niets vermeld over een origineel. Pas 1 ½ jaar later en ettelijke telefoontjes mijner zijds, wordt er alsnog om een origineel gevraagd. Inmiddels

bedraagt de alimentatie achterstand ruim 2 duizend gulden, terwijl ik de laatste betaling per 15 februari 1997 (!) heb ontvangen. Het mag duidelijk zijn dat ik buitengewoon teleurgesteld ben over de incorrecte wijze, waarop met mijn belangen wordt omgegaan. Diverse contacten met uw kantoor hebben mij niet kunnen overtuigen dat u zich moeite getroost tot inning van de aan mij verschuldigde kinderalimentatie. Deze kwestie is des te klemmender, daar mijn inkomenspositie ingrijpend gewijzigd is en de betaling van de kinderalimentatie voor ons van groot belang is. Ik ga er daarom vanuit dat u de gerechtsdeurwaarder (conform uw schrijven aan het Gerechtsdeurwaarderskantoor (...), d.d. 23 oktober 1996 en geheel in de geest van de rechterlijke uitspraak d. d. 27 februari 1996) zult verzoeken de achterstallige gelden te innen en per omgaande aan mij over te maken. "

14. Het LBIO verzocht verzoekster bij brief van 3 februari 1998 opnieuw om het origineel van de grosse van de beschikking van 27 februari 1996 toe te zenden, met de mededeling dat het (opnieuw) van haar een afschrift had ontvangen. Na ontvangst van de grosse, stuurde het LBIO deze op 4 maart 1998 aan de deurwaarder toe.

15. Verzoekster maakte bij brief van 29 mei 1998 opnieuw haar ongenoegen kenbaar over de gang van zaken bij het LBIO. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Bij dezen deponeer ik de klacht dat -ondanks herhaalde telefoongesprekken met en een tiental brieven van het LBIO- de betaling van de alimentatie door de heer A., ten behoeve van zijn dochter S., sinds februari 1997 achterwege blijft. Ik stel vast dat noch de belangen van S., noch die van mijzelf door het LBIO worden behartigd, maar dat bedoeld Bureau ernstig in gebreke blijft. Te uwer nadere informatie geef ik u een summier overzicht van mijn teleurstellende ervaringen met het LBIO. Bij rechterlijke uitspraak, verwoord in de beschikking d.d. 27 februari 1996, is de heer A. verplicht tot het betalen van alimentatie voor zijn dochter S. Daar hij onregelmatig of in het geheel niet betaalt, heb ik het LBIO bij brief van 10 oktober 1996 verzocht de bedoelde alimentatie voor mij te innen. Ondanks diverse telefoontjes mijnerzijds blijft inning uit en ontvang ik in februari 1997 een overschrijving ter grootte van een gedeelte van de verschuldigde som (!) rechtstreeks van de heer A. (!!). Vervolgens blijft het geruime tijd stil; zowel van de zijde van de heer A. als van het LBIO. Na wederom ettelijke telefoongesprekken met het Bureau, wordt mij op 1 december 1997 gemeld dat er problemen zijn met het innen van de alimentatie. Omtrent de aard en omvang van de problemen word ik niet geïnformeerd, maar -zo wordt toegezegd- ik zal een kopie ontvangen van een schrijven van de deurwaarder. Tot op heden heb ik dit toegezegde schrijven niet ontvangen. Het lijkt mij niet erg waarschijnlijk dat KPN-post hiervoor verantwoordelijk gehouden kan worden. Op 12 januari 1998 bel ik nogmaals naar het LBIO en vraag de heer H. te spreken, de man die geacht wordt mijn belangen te behartigen. Het blijkt onmogelijk te zijn de heer H. aan de telefoon te krijgen. Mij wordt een brief met informatie omtrent de stand van zaken toegezegd. De achterstand in de betaling van de alimentatie bedraagt op dat moment fl. 2.034,44. De brief van de

heer H. d.d. 16 januari 1998 geeft niet de beloofde informatie, maar vraagt mij het origineel van de grosse toe te sturen. Een afschrift van bedoeld document was al in het bezit van het LBIO. Mevrouw V. had immers bij brief d.d. 29 juli 1996 (!) de ontvangst van de bewuste kopie bevestigd. Het wekt bevreemding dat 'pas anderhalf jaar later' om het origineel wordt gevraagd. Gevraagd stuk wordt verstuurd en vervolgens hoor ik... niets! Op 19 mei j.l. heb ik nog eens gebeld. De heer H. was (natuurlijk) niet in de gelegenheid mij te woord te staan. Mij is meegedeeld dat de zaak in behandeling bij de deurwaarder ligt en dat men ten kantore van het LBIO niets heeft gehoord over de afwikkeling (een

mij inmiddels vertrouwd in de oren klinkend geluid, dat mij doet constateren dat 'deze molen' niet eens langzaam, maar in het geheel niet maalt!). De achterstand in de betaling van alimentatie bedraagt thans fl. 2.554,64. Ik ben van mening dat een dergelijke handelwijze volstrekt onaanvaardbaar is, temeer daar mijn -en daarmee S.-inkomenspositie sinds enige tijd ingrijpend is veranderd (zie daarvoor mijn schrijven d.d. 22-01 j.l., dat volledigheidshalve in afschrift is bijgevoegd). Tenslotte verzoek ik u mijn in het voorafgaande toegelichte klacht naar behoren te willen afhandelen."

Het LBIO bevestigde bij brief van 9 juni 1998 de ontvangst van deze klacht, en deelde mee dat verzoekster zo spoedig mogelijk inhoudelijk bericht zou ontvangen.

16. Op 11 juni 1998 vroeg het LBIO telefonisch om informatie over deze zaak bij de deurwaarder. Deze zegde toe het LBIO binnen een week nader te zullen informeren.

Aangezien de toegezegde reactie echter uitbleef, verzocht het LBIO op 27 juli 1998 opnieuw telefonisch om informatie. In de telefoonnotitie, door het LBIO opgemaakt naar aanleiding van dat gesprek, staat onder meer het volgende vermeld:

"2. De heer A. heeft nimmer enige betaling aan de deurwaarder verricht.

3. De deurwaarder heeft wel een poging ondernomen om beslag te leggen op de bankrekening van de heer A., doch die poging is op niets uitgelopen.

4. Na het herhaald bevel tot betaling (27-12-1995) zijn er in wezen verder geen executiemaatregelen door de deurwaarder tegen BP (betalingsplichtige; N.o.) getroffen. Wel zijn er gesprekken met BP geweest.

5. Het is de bedoeling dat de deurwaarder een nieuw onderzoek instelt naar de inkomstenbron van BP en vervolgens tot incassomaatregelen overgaat. Zij zal deurwaarder (...) verzoeken om PKA-1 van het LBIO alsnog schriftelijk verslag uit te brengen in verband met de stand van zaken van de deurwaarder naar BP toe. Het duurt nu toch wel erg lang dat de deurwaarder tot invordering van de door BP verschuldigde bedragen geraakt. Meegedeeld dat alhier overwogen kan worden om de zaak terug te halen en een andere deurwaarder te zoeken. Dat zal niet de bedoeling van deze deurwaarder zijn. Het LBIO gaat ervan uit, dat deurwaarders zelf initiatieven ontplooiën ten aanzien van het innings-traject en niet eerst dan gaan reageren, wanneer de afdeling van het LBIO die de zaak in behandeling heeft naar nadere informatie vraagt. Nogmaals gewezen op de klacht van OG. "

17. Bij brief van 27 juli 1998 deelde het LBIO verzoekster onder meer het volgende mee in reactie op haar klachtbrief van 29 mei 1998 (zie hiervoor, onder 15.):

"U klaagt erover dat:

. alimentatiebetalingen ten behoeve van uw dochter S. via het LBIO, vanaf februari 1997 achterwege blijven;

. u geen schriftelijke informatie van mijn bureau ontvangt in verband met de incassoactiviteiten in het algemeen en van de activiteiten van de deurwaarder in het bijzonder, ondanks toezeggingen daartoe door de afdeling die uw zaak behandelt; (...) A. Het achterwege blijven van alimentatiebetalingen via mijn bureau. Bestudering van uw dossier heeft mij geleerd dat uw zaak, in verband met het uitblijven van betalingen van de kinderalimentatie, is overgedragen aan de deurwaarder teneinde executiemaatregelen tegen de heer A. te treffen. Na een herhaald bevel tot betaling heeft de deurwaarder een poging ondernomen om beslag te leggen op de bankrekening van uw gewezen echtgenoot. Deze poging is op niets uitgelopen. Er is wel overleg geweest tussen de deurwaarder en de heer A., doch hierbij zijn afdoende betalingsafspraken en wezenlijke betalingen aan de deurwaarder uitgebleven. In dit verband merk ik op, dat mijn bureau na een verstrekte opdracht aan een deurwaarder om incassomaatregelen tegen een alimentatieplichtige te treffen, afhankelijk is van de activiteiten welke deze ontplooit, dan wel kan ontplooiën. Regelmatig contact van het LBIO met de deurwaarder is hierbij van groot belang. Ik concludeer dat de afdeling die uw zaak behandelt, de deurwaarder met te grote tussenpozen heeft benaderd ten aanzien van de te treffen incassomaatregelen tegen de heer A. Hieraan zal in het vervolg meer aandacht besteed worden. Ik kom hier op terug onder "sub B". Vanaf februari 1997 tot op heden geen betalingen via de deurwaarder aan mijn bureau verricht. B. Schriftelijke informatie over de stand van zaken, waaronder de activiteiten van de deurwaarder. Zoals ik onder "sub A" opmerkte is mijn bureau na een verstrekte incasso-opdracht sterk afhankelijk van de activiteiten van de deurwaarder.

Enige tijd geleden is de deurwaarder verzocht om het LBIO een zo volledig mogelijk schriftelijk verslag uit te brengen, omtrent de door hem ondernomen acties tegen de heer A. Omdat dit verslag uitbleef is er opnieuw contact met de deurwaarder opgenomen. Tijdens het telefonisch onderhoud bleek dat er een hernieuwd onderzoek naar de huidige inkomstenbron van uw gewezen echtgenoot moet worden ingesteld. Daarna moeten executiemaatregelen verwezenlijkt worden. De deurwaarder zal mijn bureau daarvan verslag uitbrengen. Het LBIO heeft hierbij op een spoedig antwoord aangedrongen. Zodra hieraan gevolg is gegeven, zal de afdeling die uw zaak behandelt u terzake bericht zenden. Bij het verdere verloop van deze zaak kan eventueel een overweging worden gemaakt, of mijn bureau wel of niet langer gebruik zal maken van de diensten van de betreffende deurwaarder. Indien u hierover nog vragen heeft dan kunt u contact opnemen met de Produktgroep Kinderalimentatie van het LBIO (PKA-1). In verband met het vorenstaande heeft de afdeling die uw zaak behandelt, de u toegezegde informatie nog

niet kunnen verstrekken. (...) Ik ga ervan uit, dat de door u gevraagde informatie op korte termijn naar behoren zal worden verstrekt. "

18. Op 31 juli 1998 vroeg het LBIO informatie op bij het Kadaster en bij de Belastingdienst over eventuele mogelijkheden tot verhaal in deze zaak. Vervolgens vroeg het LBIO de arrondissementsrechtbank te Arnhem op 6 augustus 1998 om informatie over eventuele tussen de voormalige echtgenoot van verzoekster en diens huidige echtgenote overeengekomen huwelijksvoorwaarden.

19. Bij klachtbrief van 22 oktober 1998 deelde verzoekster het LBIO onder meer het volgende mee:

"Bij brief van 27 juli j.l. hebt u gereageerd op mijn klachtbrief van 29 mei van dit jaar. In deze brief bent u nader ingegaan op de daarin geuite klachten, U eindigt uw brief met de volgende woorden: 'Ik ga ervan uit, dat de door u gevraagde informatie op korte termijn naar behoren zal worden verstrekt'. Wij schrijven inmiddels vijf maanden na mijn genoemde klachtbrief en tot op heden heb ik -buiten uw genoemd antwoord- geen bericht van de afdeling juridische zaken van het LBIO mogen ontvangen. Er heeft in de achterliggende maanden geen betaling plaatsgevonden en de betalingsachterstand is opgelopen tot nagenoeg f 3.000,- Per heden is mij per post gemeld, dat mijn aanvullende WAO-uitkering m.i.v. 25 oktober a.s. komt te vervallen (en ik derhalve terug

val op de zgn. WAO-grondslag), waarmee voor ons een financieel onhoudbare situatie ontstaat. Door een aantal ontwikkelingen kan ik geen aanspraak maken op enige vorm van bijstand, huursubsidie of tegemoetkoming in de studiekosten voor S. Al met al reden om mij andermaal schriftelijk tot u te wenden, In uw (hierboven aangehaalde) brief legt u uit, dat de betreffende afdeling van uw bureau de inning van de alimentatiebetaling heeft overgedragen aan de deurwaarder en dat diens herhaalde bevel tot betaling op niets is uitgelopen. Elders in uw brief (...) maakt u melding van executiemaatregelen van de deurwaarder tegen mijn gewezen echtgenoot. Aangezien het origineel van de grosse, waarom destijds verzocht is, inmiddels de deurwaarder ter hand gesteld zal zijn, meen ik te mogen aannemen dat bedoelde maatregelen dan ook genomen kunnen worden. Het bevreedt mij dan ook zeer, dat ik tot op heden nog steeds niet geïnformeerd ben over de activiteiten die door de deurwaarder zijn ontplooid. Ik ga er vooralsnog vanuit, dat de tijd tussen twee informatieverzoeken aan de deurwaarder inmiddels tot aanvaardbare proporties is teruggebracht. Hoewel uw bureau de deurwaarder heeft verzocht u zo volledig mogelijk te informeren en daarbij spoed te betrachten, is mij niet gebleken dat dit enig effect heeft gesorteerd; een gegeven dat -gelet op mijn negatieve financiële positie- boosheid oproept! Enig oponthoud zou te wijten zijn aan een nader onderzoek naar de inkomstenbron van de heer A. Ook hier betreft het een actie van de deurwaarder, waaromtrent geen enkele duidelijkheid bestaat. Het is volstrekt onduidelijk of dit onderzoek al heeft plaatsgevonden (indien ja, met welk resultaat?), nog gaande is, of moet plaatsvinden (indien ja, op welke termijn?). U kunt zich wellicht voorstellen dat mijn

vertrouwen in een afwikkeling conform de rechterlijke beschikking d.d. 27 februari 1996 beslist klein te noemen is! Vanuit mijn precaire situatie verzoek ik u dan ook mij zo spoedig mogelijk te willen berichten over de ondernomen en nog te ondernemen acties. Wanneer daarbij enig inzicht kan worden gegeven omtrent de termijn waarop ik enige betaling tegemoet zou kunnen zien, zou mij dat zeer wenselijk zijn. Het mag u duidelijk zijn dat de aanleiding tot dit verzoek de noodsituatie is waarin wij momenteel verkeren. Het kan toch niet zo zijn, dat rechterlijke beschikkingen zomaar genegeerd kunnen worden en dat het afdwingen van iemands wettelijke verplichtingen door een disfunctionerend (deurwaarders)apparaat achterwege blijft?

Uw antwoord zie ik dan ook met grote belangstelling tegemoet." Bij brief van 23 oktober 1998 bevestigde het LBIO de ontvangst van verzoeksters klacht, en gaf aan dat zij zo spoedig mogelijk nader bericht zou ontvangen.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

1. Het standpunt van verzoekster is samengevat weergegeven onder klacht, en komt naar voren in de hiervoor, onder **A.13**, **A.15**. en **A.19** opgenomen brieven aan het LBIO van respectievelijk 22 januari 1998, 29 mei 1998 en 22 oktober 1998.

2. In haar verzoekschrift deelde verzoekster onder meer nog het volgende mee: "Sedert enige jaren heb ik de inning van de kinderalimentatie t.b.v. mijn dochter S., te betalen door mijn gewezen echtgenoot, uit handen gegeven aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda. Betaling van de verschuldigde gelden blijven echter achterwege en in de loop der jaren is er een achterstand van enige duizenden guldens ontstaan. Aangezien mij niet gebleken was dat er van de zijde van het L.B.I.O. actie werd ondernomen in de richting van de gerechtsdeurwaarder, gericht op het treffen van maatregelen waarmee de betaling van genoemde gelden werd afgedwongen, heb ik bij brief van 29 mei j.l. een officiële klacht gedeponneerd. In de daaropvolgende vijf maanden heb ik geen bericht mogen ontvangen omtrent de ontwikkelingen die zich m.b.t. de inning van de alimentatiegelden voordeden. Bij brief van 22 oktober j.l. heb ik andermaal mijn ongenoegen kenbaar gemaakt, onder verwijzing naar de veranderde omstandigheden waarin mijn dochter en ik kwamen te verkeren. Ook deze brief heeft geen reactie opgeleverd, ondanks de schriftelijke toezeggingen die daaromtrent zijn gedaan. Weliswaar heeft mijn ex-echtgenoot per 1 december j.l. een bescheiden deel van zijn aanzienlijke schuld betaald, maar mij is beslist niet duidelijk of ik dit te danken heb aan enige actie van de zijde van het L.B.I.O. c.q. de gerechtsdeurwaarder. Ik heb inmiddels het gevoel bij de genoemde instanties tegen een muur te lopen (...). Het moet niet mogelijk zijn dat instellingen -in tegenstelling tot hun doel en schriftelijke toezeggingen- de ten uitvoerlegging van hetgeen door de rechter is toegewezen volstrekt achterwege laten en geen enkele rekening houden met de specifieke en persoonlijke situatie waarin direct betrokkenen (buiten hun schuld of toedoen) verzeild raken. De hier (summier) geschetste situatie heeft ertoe geleid, dat het vertrouwen in het correct functioneren van het L.B.I.O.

(...) nihil is. "

C. STANDPUNT LANDELIJK BUREAU INNING ONDERHOUDSBIJDRAGEN

1. De (plaatsvervangend) directeur van het LBIO deelde in reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

"Mevrouw K. (verzoekster; N.o.) klaagt erover dat mijn bureau zich tot het moment dat zij zich tot u wendde, met haar brief van 24 december 1998, onvoldoende acties heeft ondernomen om de door de heer A. verschuldigde kinderalimentatie voor haar te innen. Vervolgens klaagt zij erover dat het LBIO, ondanks toezeggingen daartoe, haar niet schriftelijk informeert over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de kinderalimentatie.

In de beantwoording van de klachtbrief van mevrouw K. van 29 mei 1998 op 27 juli 1998 (...), is haar een duidelijke uitzetting gegeven dat mijn bureau tekort is geschoten in het onderhouden met de contacten met de deurwaarder. Hierdoor werden er door de deurwaarder onvoldoende acties tegen de heer A. ondernomen, waardoor het invorderen van de kinderalimentatie uitbleef. (...) De afdeling Kinderalimentatie die de zaak behandelt heeft vervolgens een onderzoek ingesteld naar:

- de personen die op het adres van de heer A. woonachtig zijn. Dit onderzoek werd uitgevoerd via de Gemeentelijke Basisadministratie. Het onderzoek van 4 augustus 1998 wees uit dat hij op zijn adres woonachtig is met zijn huidige echtgenote mevrouw Ha.; - de voorwaarden waaronder het laatste huwelijk van de heer A. is gesloten. Via het huwelijksgoederenregister van de Arrondissementsrechtbank te Arnhem werd op 2 september 1998 vernomen, dat partijen op huwelijksvoorwaarden zijn gehuwd; - onroerend goed van de heer A. Via het systeem Kadaster-netwerken werd vernomen dat de heer A. niet beschreven staat als bezitter van onroerend goed. In de brief van 25 januari 1999 (...) ontving mevrouw K. antwoord op haar brief van 22 oktober 1998. Uit de beantwoording van haar klacht kunt u opmaken dat het LBIO andermaal niet voortvarend aan haar zaak heeft gewerkt. Contacten tussen het LBIO en de deurwaarder werden niet onderhouden. (...) Ten aanzien van de informatieverstrekking aan mevrouw K. door het LBIO in het algemeen, deel ik u als volgt mee. Het beleid van het LBIO is erop gericht, dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven, gebeurt dat op ad hoc basis, in het belang van de zaak. Indien mevrouw K. schriftelijk geïnformeerd wil worden omtrent de stand van zaken in haar dossier, dan kan zij dat schriftelijk of telefonisch vragen aan de afdeling die haar zaak behandelt. Tijdens het telefonisch spreekuur kan zij op de hoogte worden gebracht van het verloop van haar zaak. In het geval de gevraagde informatie niet tijdens het telefonisch spreekuur kan worden verstrekt, kan de afspraak worden gemaakt dat zij op een later tijdstip wordt teruggebeld. Op deze wijze wordt de betreffende correspondent in de gelegenheid gesteld om de zaak eerst uit te zoeken, alvorens op de gestelde vragen te antwoorden. Zoals u uit de brieven van 27 juli 1998 en 25 januari 1999 aan mevrouw K. kunt opmaken, is haar toegezegd dat zij door de afdeling Kinderalimentatie op de hoogte

zal worden gebracht van de acties van de deurwaarder tegen de heer A. Omdat de verslagen van de deurwaarder uitbleven kon mijn bureau haar geen nadere inlichtingen verstrekken. Daarbij is het LBIO in gebreke gebleven om regelmatig contacten met de deurwaarder te onderhouden.

(...) Ik concludeer dat de activiteiten van mijn bureau onvoldoende zijn geweest om de deurwaarder aan te sporen, die maatregelen tegen de heer A. te treffen om tot invordering van de verschuldigde bedragen te komen. Ik overweeg de afdeling die deze zaak behandelt op te dragen, de deurwaarder nogmaals te benaderen om verslag uit te brengen van zijn activiteiten. Indien blijkt dat de deurwaarder in gebreke is gebleven, overweeg ik een andere deurwaarder de opdracht te verlenen."

2.1. De Nationale ombudsman stelde het LBIO naar aanleiding van deze reactie onder meer de volgende vragen:

- "1. Welke acties heeft het LBIO in deze zaak ondernomen om tot inning van de verschuldigde kinderalimentatie te komen, vóórdat de zaak aan de deurwaarder werd overgedragen?
2. Wanneer is deze zaak aan de deurwaarder overgedragen om executiemaatregelen te treffen tegen de alimentatieplichtige?
3. In de brief van 27 juli 1998 aan verzoekster laat de directeur van het LBIO weten van mening te zijn dat de betreffende afdeling de deurwaarder met te grote tussenpozen heeft benaderd met betrekking tot de te treffen incassomaatregelen tegen de alimentatieplichtige. Wat dient in dit verband onder 'te grote tussenpozen' te worden verstaan?
4. In de bovengenoemde brief van 27 juli 1998 heeft het LBIO verzoekster meegedeeld ervan uit te gaan dat de door haar gevraagde informatie haar op korte termijn zal worden verstrekt. U heeft de Nationale ombudsman in reactie op de klacht laten weten dat dit echter niet mogelijk bleek, omdat de verslagen van de deurwaarder uitbleven. Graag wil ik weten of het LBIO verzoekster op enig moment een tussenbericht heeft gezonden."

2.2. De (plaatsvervangend) directeur van het LBIO reageerde bij brief van 4 mei 1999 onder meer als volgt:

- "1. In verband met het beëindigen van de financiële taken van de Raden voor de Kinderbescherming, werd het dossier A. K. in december 1993 via de Raad voor de Kinderbescherming Arnhem aan het LBIO overgedragen. (...)
2. Op 19 oktober 1994 verstrekke het LBIO een incasso-opdracht aan deurwaarderskantoor X te Arnhem. De deurwaarder werd verzocht de beschikking inzake de kinderalimentatie aan de heer A. te betekenen en hem tevens bevel tot betaling te (doen; N.o.) voor de achterstallige alimentatie en de komende maandelijkse alimentatietermijnen.

Genoemde deurwaarder zond de betreffende stukken door naar Gerechtsdeurwaarder Y te Nijmegen omdat de verblijfplaats van A. onder het rayon Nijmegen viel. Op 16 februari

1995 werd door laatstgenoemde deurwaarder de alimentatiebeschikking aan betrokkene betekend en werd hem tevens bevel tot betaling uitgebracht. Naar aanleiding van het bevel tot betaling verrichtte de heer A. geen betalingen. Wel werd er op 23 juni 1995 bericht van zijn advocaat ontvangen, dat hij namens zijn cliënt op korte termijn een verzoekschrift strekkende tot wijziging van de alimentatieverplichting van de heer A., bij de Arrondissementsrechtbank te Arnhem zou indienen. Dit werd gerealiseerd op 19 oktober 1995. Een wijzigingsprocedure voor de alimentatie heeft geen stuitende werking ten aanzien van de inning van de bijdrage door het LBIO. Omdat de heer A. inmiddels verhuisde naar Arnhem, werd de incasso-opdracht op 14 december 1995 door het LBIO overgedragen aan Gerechtsdeurwaarderskantoor Z te Arnhem.

3. Met 'te grote tussenpozen' de deurwaarder benaderen wordt verstaan, als de termijn van 2 à 3 maanden wordt overschreden.

4. Omdat er geen nieuwe feiten of ontwikkelingen werden aangedragen die tot het daadwerkelijk innen van de kinderalimentatie moeten leiden, ontving mevrouw K. geen tussenberichten na de brief van 27 juli 1998. Naar aanleiding van haar brief van 22 oktober 1998 ontving zij wel bericht van het LBIO in verband met de stand van zaken."

D. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster reageerde onder meer als volgt op het standpunt van het LBIO:

"De (informatie van het LBIO wekt; N.o.) bij mij de indruk dat de deurwaarder geen haast maakt met deze, voor mij zo belangrijke, zaak. Het zal u niet verbazen wanneer ik opmerk dat dit mij zeer spijt, aangezien de onzekerheid omtrent de ontvangst van de in mijn geval: onmisbare betalingen op geen enkele wijze wordt weggenomen."

Beoordeling

I. . Ten aanzien van de inning van de kinderalimentatie

1. Van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) mag worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht, en dat het ter zake voldoende inspanningen verricht om tot daadwerkelijke invordering te komen. Dit betekent dat het LBIO, in het geval dat het een zaak in handen van een deurwaarder heeft gesteld, regelmatig bij die deurwaarder dient te informeren

naar de stand van zaken om te bezien of diens inspanningen voldoende effectief zijn, en zo nodig actie dient te ondernemen om de deurwaarder aan te sturen, of om hem aan te sporen om over te gaan tot executiemaatregelen.

2. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (29 december 1998), onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar

ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen. Verzoekster heeft in dit verband aangegeven dat haar klacht over de handelwijze van het LBIO de periode bestrijkt vanaf haar verzoek aan het LBIO van 10 oktober 1996 om de inning van de alimentatie over te nemen.

3. Uit het onderzoek is gebleken dat deze zaak al sinds december 1993 in behandeling was bij het LBIO, na te zijn overgedragen door zijn voorganger, de Raad voor de Kinderbescherming. Op 19 oktober 1994 had het LBIO deze zaak aan een deurwaarder in handen gegeven. Na de ontvangst van verzoeksters verzoek van 10 oktober 1996, heeft het LBIO de deurwaarder bij brief van 23 oktober 1996 verzocht zich op de gebruikelijke wijze met de inning bezig te blijven houden. Op 28 februari 1997 vernam het LBIO van de deurwaarder dat deze op 7 februari 1997 beslag had gelegd op de bankrekening van verzoeksters ex-echtgenoot. Niet is gesteld of gebleken dat het LBIO gedurende de periode van ruim vier maanden na 10 oktober 1996, tot op 28 februari 1997, bij de deurwaarder heeft aangedrongen op het nemen van executiemaatregelen. Na een verzoek om informatie van het LBIO op 29 april 1997, berichtte de deurwaarder het LBIO vervolgens op 6 mei 1997 dat het beslag op de bankrekening van de alimentatieplichtige geen succes had opgeleverd. De deurwaarder kondigde aan vervolgens te zullen trachten beslag te leggen op roerende zaken van verzoeksters ex-echtgenoot. Bij brief van 30 juni 1997 verzocht het LBIO om informatie over de (eventuele) resultaten hiervan. Toen een reactie hierop uitbleef, zond het LBIO eerst na ruim twee maanden een rappel, op 5 september 1997, en vervolgens opnieuw op 7 oktober 1997. De deurwaarder reageerde hierop bij brief van 4 november 1997. Uit dit schrijven bleek dat de deurwaarder nog niet beschikte over de grosse van de rechterlijke beschikking van 27 februari 1996, die nodig was om tot executiemaatregelen over te gaan. Het LBIO heeft op dit bericht van de deurwaarder - ondanks rappels - opnieuw pas na ruim twee maanden gereageerd, op 16 januari 1998. Het LBIO zond de deurwaarder op 4 maart 1998 de grosse van de beschikking toe, na ontvangst daarvan van verzoekster. Vervolgens heeft het LBIO de deurwaarder eerst op 11 juni 1998, ruim twee maanden later, telefonisch om informatie verzocht. Niet is gesteld of gebleken dat het LBIO na 27 juli 1998, tot het moment dat verzoekster zich vijf maanden later tot de Nationale ombudsman wendde, heeft aangespoord executiemaatregelen te nemen tegen verzoeksters ex-echtgenoot.

4. Voor de zich herhalende vertraging in de behandeling van deze zaak heeft het LBIO geen verklarende of rechtvaardigende omstandigheden aangegeven. Het voorgaande overziend, moet dan ook worden geoordeeld dat het LBIO, zoals de (plaatsvervangend) directeur van het LBIO ook heeft erkend, onvoldoende voortvarend bij de deurwaarder heeft aangedrongen op het treffen van executiemaatregelen, en dat het onvoldoende stappen heeft ondernomen om tot inning van de alimentatiegelden te komen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

II. . Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat het LBIO, ondanks toezeggingen daartoe, haar niet schriftelijk heeft geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de alimentatie.

2.1. Uit het onderzoek is gebleken dat het LBIO verzoekster bij brief van 26 maart 1997 de toezegging heeft gedaan haar nader te zullen informeren als er informatie bekend was over het beslag op de bankrekening van de alimentatieplichtige. Zoals hiervoor, onder I.3. vermeld, deelde de deurwaarder het LBIO op 6 mei 1997 mee dat dit beslag geen succes had opgeleverd, maar dat vervolgens zou worden overgegaan tot (een poging tot) het leggen van beslag op roerende zaken van verzoeksters ex-echtgenoot. Gebleken is dat het LBIO verzoekster hierover nog niet had bericht, totdat zij het LBIO bijna zeven maanden later, op 1 december 1997, telefonisch om inlichtingen verzocht. Blijkens een door het LBIO overgelegde telefoonnotitie, vroeg verzoekster tijdens dat gesprek om schriftelijk op de hoogte te worden gebracht van de stand van zaken bij de deurwaarder. Een schriftelijk bericht volgde eerst ruim zes weken later, op 16 januari 1998, nadat verzoekster het LBIO op 12 januari 1998 telefonisch aan haar verzoek had herinnerd. Het LBIO heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd die kunnen verklaren of rechtvaardigen dat de toegezegde berichtgeving gedurende deze lange periode is uitgebleven.

2.2. Voorts is gebleken dat de directeur van het LBIO verzoekster bij brief van 27 juli 1998 - in antwoord op haar klacht van 29 mei 1998 - berichtte ervan uit te gaan dat het LBIO haar op korte termijn informatie zou verstrekken over de stand van zaken. Tot op het moment dat verzoekster zich bij brief van 29 december 1998 tot de Nationale ombudsman wendde, had het LBIO haar echter nog geen informatie verstrekt. Het LBIO heeft in dit verband aangegeven dat het verzoekster nog geen inlichtingen had kunnen verstrekken, omdat het LBIO op zijn beurt nog wachtte op bepaalde informatie van de deurwaarder. Deze omstandigheid kan het uitblijven van een schriftelijk bericht aan verzoekster echter niet rechtvaardigen, nu dit op zichzelf informatie is over de stand van zaken die kon worden overgebracht. Van het LBIO had dan ook mogen worden verwacht dat het verzoekster, zoals toegezegd, op korte termijn had bericht, zo nodig door middel van een behandelingsbericht of een tussenbericht.

3. Alles bijeengenomen, moet worden geoordeeld dat het LBIO, ondanks toezeggingen daartoe, heeft nagelaten verzoekster (tijdig) schriftelijk op de hoogte te stellen van de voortgang in deze zaak. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. . Ten aanzien van het uitblijven van een reactie op verzoeksters klacht

1. Verzoekster klaagt er tot slot over dat het LBIO niet heeft gereageerd op haar brief van 22 oktober 1998, waarin zij over de handelwijze van het LBIO heeft geklaagd.

2. Het LBIO had, tot verzoekster zich op 29 december 1998 tot de Nationale ombudsman

wendde, nog niet inhoudelijk gereageerd op deze brief. Uit de verstrekte informatie is gebleken dat het LBIO bij brief van 25 januari 1999 hierop heeft geantwoord. Voor dit tijdsverloop van meer dan twee maanden heeft het LBIO geen verklarende of rechtvaardigende omstandigheden aangedragen. Deze behandelingsduur is te lang. De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

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