



# Rapport

**Datum: 5 november 1999**  
**Rapportnummer: 1999/459**

## Klacht

Op 24 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Landelijke Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda.

Nadat verzoekster nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het LBIO te Gouda sinds 18 juni 1996 onvoldoende voortvarend handelt bij de invordering van de kinderalimentatie die haar ex-echtgenoot verschuldigd is. Tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, had zij nog geen alimentatie ontvangen.

Meer in het bijzonder klaagt zij erover dat het LBIO vanaf augustus 1997 zeer onzorgvuldig was bij het achterhalen van het adres van haar ex-echtgenoot. Keer op keer werden de personalia van haar ex-echtgenoot verkeerd verwerkt of ingevoerd in de computer, terwijl zij het LBIO wel de juiste gegevens had verstrekt.

Daarnaast klaagt verzoekster over de wijze waarop een medewerker van het LBIO haar heeft bejegend toen zij op 22 december 1997 voor inzage van haar dossier naar het LBIO was gekomen. Met name klaagt zij er over dat de betrokken ambtenaar:

- aanvankelijk heeft geweigerd haar kopieën van stukken uit het dossier te verstrekken;
- trachtte het dossier uit haar handen te trekken en de deur achter zich dicht heeft gegooid.

Ten slotte klaagt verzoekster over de wijze waarop het LBIO haar klachten heeft afgehandeld, die zij naar voren heeft gebracht in een brief van 11 januari 1998.

Met name klaagt zij erover dat het LBIO in de brief van 17 februari 1998 onvoldoende op haar klachten is ingegaan en een verkeerde weergave heeft gegeven van het voorval dat op 22 december 1997 plaatsvond.

## Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

**Artikel 1:408, eerste tot en met zesde lid:**

"1. Een uitkering tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie, waarvan het bedrag in een rechterlijke beslissing, daaronder begrepen de beslissing op grond van artikel 822, eerste lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is vastgelegd, wordt ten behoeve van het minderjarige aan de ouder die het kind verzorgt en opvoedt of aan de voogd onderscheidenlijk aan de meerderjarige betaald.

2. Op verzoek van een gerechtigde als bedoeld in het eerste lid, van een onderhoudsplichtige dan wel op gezamenlijk verzoek van een gerechtigde en onderhoudsplichtige neemt het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen de invordering van de onderhoudsgelden op zich. De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van dit Bureau. De overhandiging daarvan machtigt het Bureau tot het doen van de invordering, zo nodig door middel van executie.

3. Kosten van invordering door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen worden verhaald op de onderhoudsplichtige, onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie. Het verhaal van kosten vindt plaats door wijziging van het bedrag, bedoeld in het eerste lid, volgens bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels.

4. Tot invordering op verzoek van een onderhoudsgerechtigde wordt slechts overgegaan, indien de gerechtigde ter gelegenheid van de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat binnen ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek de onderhoudsplichtige ten aanzien van ten minste één periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen. In deze gevallen geschiedt de invordering van bedragen die verschuldigd zijn vanaf een tijdstip van ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek.

5. Alvorens tot invordering met verhaal van kosten over te gaan wordt de onderhoudsplichtige bij brief met bericht van ontvangst in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor, alsmede van het bedrag inclusief de kosten van invordering. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief.

6. De invordering die op verzoek van de onderhoudsgerechtigde geschiedt, eindigt slechts, indien gedurende ten minste een half jaar regelmatig is betaald aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en er geen bedragen meer verschuldigd zijn als bedoeld in het vierde lid, tweede volzin. De termijn van een half jaar wordt telkens verdubbeld, indien een voorgaande termijn van invordering ook op verzoek van de onderhoudsgerechtigde was aangevangen."

## 2. Beslaglegging

Beslaglegging is in het algemeen een probaat middel om verschuldigde kinderalimentatie geïnd te krijgen. Indien zich verhaalsmogelijkheden in Nederland voordoen, kan beslaglegging op goederen van de geëxecuteerde geschieden overeenkomstig het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, ook als de geëxecuteerde geen bekende woon- of verblijfplaats binnen of buiten Nederland heeft.

3. Verdrag inzake het verhaal in het buitenland van uitkeringen tot onderhoud (**Verdrag van New York**); New York, 20 juni 1956, (Trb. 1957 121, 1962 106, 1969 2, 1970 31, 1980 28; inwerkingtreding voor Nederland: 30 augustus 1962)

**artikel 3, eerste lid:**

"Wanneer een schuldeiser zich op het grondgebied van een Verdragsluitende Partij bevindt, hierna te noemen de Staat van de schuldeiser, en de schuldenaar is onderworpen aan de rechtsmacht van een andere Verdragsluitende Partij, hierna te noemen de Staat van de schuldenaar, kan de schuldeiser een verzoek indienen bij de verzendende instelling van de Staat waar hij zich bevindt, dat er toe strekt onderhoud van de schuldenaar te verkrijgen."

## Onderzoek

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.

Ook een betrokken ambtenaar werd in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het LBIO gaf aanleiding het verslag op één punt te wijzigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij beschikking van 27 juni 1990 sprak de rechter uit dat verzoeksters ex-echtgenoot kinderalimentatie moest betalen aan verzoekster .

2. Omdat haar ex-echtgenoot zijn betalingsverplichtingen niet (meer) nakwam, verzocht verzoekster op 18 juni 1996 het LBIO de inning van de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie over te nemen. Bij haar verzoek legde verzoekster een lijst over van galerieën (in Nederland en het buitenland) waar haar ex-echtgenoot in het verleden kunstwerken had geëxposeerd. Tevens gaf zij de naam en het adres van een kunsthandel waar op dat moment werk van haar ex-echtgenoot in consignatie zou zijn. Voorts gaf zij aan dat de ex-echtgenoot "voor de belasting" in Nederland woonde, en wat zijn adres was. Ook gaf zij zijn "officiële" adres in Frankrijk.

3. 17 juli 1996 schreef het LBIO de ex-echtgenoot aan. Hij werd in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen aan te tonen dat hij de verschuldigde kinderalimentatie had betaald of dat binnen 14 dagen alsnog te doen. Anders zou zonder meer worden overgegaan tot invordering van de verschuldigde alimentatie.

Op 17 juli 1996 werd verzoekster hiervan op de hoogte gesteld.

4. Nadat de advocaat van verzoeksters ex-echtgenoot, de heer G. te 's-Gravenhage, bij brief van 2 augustus 1996 had laten weten dat de ex-echtgenoot wellicht onvoldoende draagkracht had om zijn alimentatieverplichtingen na te komen, deelde het LBIO advocaat G. bij brief van 12 augustus 1996 mee dat het LBIO vooralsnog bereid was de inning niet op te starten maar te zullen wachten op het indienen van een verzoek om wijziging of opheffing van alimentatie bij de rechtbank.

Verzoekster werd bij brief van gelijke datum gevraagd om het schriftelijk te laten weten als zij het daarmee niet eens zou zijn.

5. Bij brief van 13 augustus 1996 liet verzoekster weten dat zij niet akkoord ging met uitstel van betaling van de verschuldigde alimentatie. Er was inmiddels een betalingsachterstand van 8 maanden. Zij verzocht de inningsprocedure zo spoedig mogelijk in gang te zetten.

6. Op 30 augustus 1996 belde de ex-echtgenoot op naar het LBIO en deelde mee dat hij geen achterstand had in de betaling. In de van dat telefoongesprek door het LBIO opgemaakte telefoonnotitie staat daarover het volgende:

"Gebeld door Dhr M. Hij zit nu in Frankrijk. Hij heeft voor zijn zoon een automatische betaling en er is nu geen achterstand. Hij zal de betalingsbewijzen aan zijn advocaat geven, die ze opstuurt."

7. Bij brief van 3 september 1996 deelde het LBIO verzoekster mee dat die dag haar ex-echtgenoot was aangeschreven. Conform de wetgeving had hij nog 14 dagen de gelegenheid om aan te tonen dat er wel of alsnog binnen die termijn rechtstreeks aan verzoekster was betaald. Pas daarna kon worden overgegaan tot inning. Op dat moment zou verzoekster nader bericht ontvangen.

8. Bij brief van 21 september 1996 aan het LBIO deelde verzoekster onder meer het volgende mee:

"Op 28 augustus '96 heb ik telefonisch contact met uw bureau opgenomen en kreeg te horen dat er geen verzoekschrift was binnen gekomen.

Op 3 september '96 bericht u mij dat u dhr M. heeft aangeschreven m.b.t. de alimentatie vanaf 1-1-'96.

Conform de wetgeving heeft hij volgens uw schrijven nog 14 dagen de gelegenheid om aan te tonen dat hij aan mij heeft betaald.

U schrijft dat u daarna tot inning kunt overgaan.

Op 12 september '96 had ik nogmaals telefonisch contact met uw bureau en kreeg te horen dat er geen verzoekschrift was binnengekomen.

Ook werd mij gezegd dat dhr. M. uw brief niet ontvangen zou hebben.

Op het formulier van mijn verzoekschrift heb ik vermeld dat hij het niet ontvangen van brieven voortdurend gebruikt als middel en argument om zaken uit te stellen.

Op 17 september '96 ruim 2 maanden na indiening van mijn verzoek en 14 dagen na uw laatste brief heb ik gebeld met uw bureau.

Er werd mij gezegd dat er nog steeds geen verzoek noch bewijzen van betaling bij u waren binnen gekomen.

Ik heb ook geen betaling ontvangen.

Tevens kreeg ik te horen dat mijn ex man u op 30 augustus telefonisch had meegedeeld dat hij op tijd betaalde op rekening van zijn zoon.

Ook dit is in strijd met de waarheid. Mijn zoon heeft enkel een spaarrekening en hierop is geen geld binnengekomen.

(...)

Ook zou ik graag van u vernemen wat door u als de officiële woonplaats van dhr. M. wordt aangenomen.

Naar ik heb begrepen zult u deze zaak 24 september a.s. behandelen. Ik wil hierbij dringend vragen om tot inning over te gaan."

9. Bij brief van 3 oktober 1996 deelde het LBIO de ex-echtgenoot mee dat het LBIO gevolg zou geven aan het incassoverzoek van verzoekster. Hij werd "met klem" verzocht het verschuldigde bedrag per omgaande over te maken.

10. Bij brief van 16 oktober 1996 vroeg verzoekster het LBIO onder meer:

"Verder wil ik graag weten wat door u als de officiële woonplaats van dhr. M. wordt aangenomen."

Tevens deelde zij mee dat haar ex-echtgenoot van 12 tot en met 23 november 1996 in Nederland zou verblijven.

11. Bij brief van 18 november 1996 rappelleerde verzoekster naar aanleiding van haar brief van 16 oktober 1996.

12. Op 25 november 1996 deelde het LBIO verzoekster mee dat het op grond van de "Wet op de Privacy" niet mogelijk was de officiële woonplaats van haar ex-echtgenoot te vermelden. Voorts deelde het LBIO verzoekster mee dat die dag haar ex-echtgenoot was aangeschreven. Niet werd aangegeven wat de inhoud was van de brief aan de ex-echtgenoot.

13. Op 13 december 1996 vroeg het LBIO gegevens op bij de belastingdienst inzake de ex-echtgenoot.

14. Bij brief van 2 februari 1997 deelde verzoekster het LBIO onder meer het volgende mee:

"Tevens wil ik u laten weten dat ik u op 18-6-96 beide adressen van mijn ex-man heb gestuurd.

Mijn vraag aan u is nog steeds wat u, als LBIO, als zijn officiële adres beschouwt.

Ik heb hierover telefonisch contact gehad met uw bureau op 25-11-'96.

Kunt u mij dit schriftelijk laten weten.

Verder zou ik graag van u vernemen wat u heeft ondernomen tot op heden en wat daarvan de resultaten zijn. Sinds 3-10-'96 heb ik hierover niets meer gehoord.

Mijn ex-man verblijft deze maand in Nederland van half tot eind februari op zijn adres in Amsterdam."

15. Op 16 mei 1997 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. De door het LBIO van dat gesprek opgemaakte telefoonnotitie luidt als volgt:

'Mevrouw K. gaat niet akkoord dat langer uitstel wordt verleend. Volgens haar zeggen wordt de zaak onnodig gerekt door advocaat en gewezen echtgenoot.

Zij vraagt of de mogelijkheid aanwezig is dat het LBIO beslag legt op de huurpenningen. Tevens exposeert de man veelvuldig in Nederland.

(...)

Afgesproken dat ik mr. G. (advocaat man) schrijft dat geen uitstel meer wordt verleend en het LBIO over zal gaan tot verdere executie."

16. Bij brief van 28 mei 1997 aan het LBIO zond verzoekster een lijst van galerieën waar werk van haar ex-echtgenoot in voorraad was. Op deze lijst stonden zes galerieën in Nederland en twee in het buitenland.

17. Advocaat G. schreef bij brief van 1 juni 1997 het LBIO het volgende:

"Van uw brief van 16 mei heb ik kennis genomen. Ziet u misschien over het hoofd dat mijn cliënt zijn domicilie heeft in Marseille in Frankrijk?"

18. Bij brief van 3 juni 1997 gaf het LBIO de zaak in handen van de deurwaarder. Het LBIO deelde de deurwaarder onder meer het volgende mee:

" Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda heeft bemoeienis met de heer : M.

(...)

Adres: (...) Marseille, Frankrijk.

Een nadere woon- of verblijfplaats in Nederland is dezerzijds noch het Centraal Bevolkingsregister te Den Haag bekend.

(...)

Daar de betalingsverplichting niet is nagekomen wordt er een achterstand in de betalingen genoteerd van F 5504,77, zulks gerekend tot en met het eind van deze maand.

(...)

U wordt verzocht de uitspraak openbaar te betekenen met bevel tot betaling aan het LBIO. Voor het geval betrokkene binnen een door u te stellen termijn geen gevolg geeft aan het bevel tot betaling gelieve u hierbij aan te treffen een opgave van galerieën welke werken van de heer M. in voorraad hebben waarop mogelijkerwijs beslag gelegd kan worden..."



19. Bij brief van 3 juli 1997 aan het LBIO deed verzoekster naar aanleiding van een telefoongesprek dat zij de dag ervoor had gevoerd met de heer R. van het LBIO, het LBIO een afschrift van een uitnodiging toekomen voor een expositie van haar ex-echtgenoot in Frankrijk die plaatsvond van 1 juli 1997 tot 14 augustus 1997. Op de achterzijde van deze uitnodiging stond een overzicht van exposities van de ex-echtgenoot van verzoekster.

20. Bij brief van 7 juli 1997 wees verzoekster er nogmaals op dat de officiële woonplaats van haar ex-echtgenoot in Nederland was.

21. Op 12 augustus 1997 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. De door de betrokken LBIO-medewerker van dat gesprek opgemaakte telefoonnotitie luidt als volgt:

"...Og (ontvangstgerechtigde; N.o.) belt voor het volgende.

1. Ze heeft een kopie van de e12 (zie hiervoor onder A.18.; N.o.) ontvangen en daarin staat dat een verblijfplaats van de ap (alimentatieplichtige; N.o.) in Nederland niet bekend is. Deze is wel degelijk bekend, og is hierover nogal boos. Zij heeft nl. in eerder correspondentie al aangegeven dat ap een adres heeft in (...) Amsterdam. Zij wil dat wij de dw (deurwaarder; N.o.) per direct hierover inlichten..."

22. Bij brief van 18 augustus 1997 deelde het hoofd kinderalimentatie van het LBIO de deurwaarder vervolgens het volgende mee:

"De heer M. is volgens een uittreksel uit het bevolkingsregister sedert 6 januari 1997 woonachtig aan (...). Volgens de ontvangstgerechtigde onderverhuurt de heer M. dit pand en ontvangt hij daar huurpenningen voor.

Voorts heb ik van mevrouw K. vernomen dat de betalingsplichtige op 28 augustus 1997 om 4 uur zijn zoon onder begeleiding mag zien. (...) Mevrouw K. is bereid, indien de deurwaarder dat nodig acht, de betalingsplichtige aan te wijzen. Mevrouw K. verwacht dat de heer M. na deze ontmoeting waarschijnlijk weer voor een x-aantal maanden naar het buitenland zal gaan.

(...)

Ik verzoek u deze onderhavige kwestie met spoed te behandelen en het LBIO op de hoogte te houden van de ontwikkelingen."

23. Bij brief van 17 september 1997 informeerde het hoofd kinderalimentatie van het LBIO bij de deurwaarder over de ontwikkelingen in de zaak van verzoekster.

24. Op 27 oktober 1997 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. De door mevrouw T. van het LBIO opgestelde telefoonnotitie luidt als volgt:

"Wil stand van zaken weten. Gezegd haar terug te bellen nadat ik contact met dw heb gehad.

DW: H. vertelde mij dat hij contact met advocaat G. heeft gehad en dat deze advocaat vertelde dat hij op dit moment geen contact met ap kan krijgen, daar hij in buitenland zit. Gezegd tegen dw dat advocaat G. (volgens og) er om bekend staat dat hij de boel graag vertraagt. Gezegd dat og er op staat dat er nu actie wordt ondernomen. Dw gevraagd of er incassomogelijkheden aanwezig zijn, bijvoorbeeld beslag op de werken van ap. Volgens H. is dit bijna onmogelijk, daar deze werken op het moment van beslaglegging meestal al weer weg zijn. H. wil graag dat ik met spoed via gba opvraag wie er woonachtig is op het adres (...). Dat zal ik direct doen. Verder zal dw de advocaat inlichten over het feit dat we niet onnodig zullen wachten, dat binnen 5 dagen een regeling wordt verwacht of dat anders executiemaatregelen worden getroffen (welke dat zijn is voor dw op dit moment niet te zeggen).

Og teruggebeld over bovenstaande ingelicht."

25. Op 13 november 1997 raadpleegde mevrouw T. van het LBIO het GBA-systeem. Op het adres (van verzoekers ex-echtgenoot) dat zij invoerde, kreeg zij geen resultaat.

26. Op 19 november 1997 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. Een door mevrouw T. van het LBIO opgestelde telefoonnotitie luidt als volgt:

"Vraagt naar st.v.zk. Doorgegeven dat ik nog aan gemeente vraag wie op adres (...) woonachtig zijn. Een en ander is nogal lastig, daar het GBA een foutmelding op het adres van de heer M. doorgeeft. Verder vertelde mevrouw K. mij dat ap op 10 december 1997 weer met zijn zoon bij Artis heeft afgesproken."

27. Op 10 december 1997 nam verzoekster telefonisch contact op met het LBIO. Een door mevrouw T. van het LBIO opgestelde telefoonnotitie van het LBIO luidt als volgt:

"Wil stand van zaken weten. Gezegd dat voor de tweede maal gba op (adres etc) zal; worden gedaan, omdat 1e keer niet was gelukt. Mevrouw K. gaat niet akkoord met de huidige gang van zaken. Mij wordt verweten dat er niet serieus om wordt gegaan met haar zaak. Ze zegt dat ze direct contact op zal nemen met iemand van de gemeente Amsterdam die iets afweet van het GBA. Ze zal mij terugbellen.

In de tussentijd ben ik naar J. van het archief gegaan. Gevraagd hoe we er achter kunnen komen wie er allemaal aan (..) woonachtig zijn. Hij zal met spoed en op alle mogelijke manieren een GBA doen.

Later word ik door iemand van het GBA teruggebeld. Ik heb hem doorverbonden met J. van het archief.(...) Zoals het er nu naar uitziet moet het mogelijk zijn de gewenste gegevens te achterhalen."

28. Op 10 december 1997 nam de deurwaarder telefonisch contact op met het LBIO. Een door mevrouw T. van het LBIO opgestelde telefoonnotitie luidt als volgt:

"Belt nogal geïrriteerd op om te zeggen dat mevrouw K. hem zelf heeft benaderd omtrent de alimentatiekwestie. Hij heeft mevrouw K. gezegd dat hij nog zit te wachten op de GBA. Ik heb hem gezegd dat het GBA een foutmelding op het adres (...) aangeeft. Hij zal e.e.a. bij de afdeling bevolking zelf nakijken."

29. Op 15 december 1997 nam verzoekster een aantal malen contact op met het LBIO. Een door het LBIO naar aanleiding daarvan opgemaakte telefoonnotitie luidt als volgt:

"Mevrouw K. wilde weten of de GBA info terug was gekomen met de informatie waar ze.

Gezegd dat zaken door het team behandeld worden en ik haar zal proberen te helpen.

(...)

Teruggebeld en gezegd dat er GBA info terug is gekomen maar het LBIO er niets mee kan.

Mevrouw K. zei dat ze schriftelijke toestemming heeft van de directie om dossier in te zien en daar op staat. Vindt de gang van zaken onverklaarbaar slecht.

Afspraak gemaakt voor spreekuur op 22 december 1997 om 9.30.

Teamhoofd de heer R. zal beslissen wat te doen in deze zaak."

30. Blijkens een door mevrouw T. van het LBIO opgestelde telefoonnotitie nam zij op 15 december 1997 contact op met de deurwaarder "vanwege het feit dat gba-bevraging niets heeft opgeleverd".

Zij had de deurwaarder verzocht wat hij voornemens was te gaan doen als een verzoek van de deurwaarder bij de afdeling bevolking van de gemeente Amsterdam niets zou opleveren. De deurwaarder zou het dossier er nog eens op na slaan en zou haar diezelfde week terugbellen.

31. Op 22 december 1997 bezocht verzoekster het LBIO om het desbetreffende dossier in te zien.

32. Bij brief van 11 januari 1998 wendde verzoekster zich met een klacht tot het LBIO. Haar brief van 11 januari 1998 luidt als volgt:

"... Hierbij dien ik mijn beklag in over de wijze waarop mijn zaak bij het LBIO wordt behandeld.

Mijn beklag betreft:

- de onzorgvuldige wijze waarop wordt omgegaan met de door mij aangeleverde gegevens
- de slordige manier waarop gegevens in de computer worden ingevoerd met als gevolg dat mijn zaak niet verder komt
- het feit dat men (...) weigert na te gaan waar de fout ligt ondanks mijn herhaalde verzoek hiertoe gedurende 4 maanden tijd
- het klakkeloos accepteren van gegevens van de tegenpartij, zonder deze te verifiëren
- het verdraaien c.q. ontkennen van feiten (...)
- het niet beantwoorden van de door mij gestelde vragen
- het verstrekken van mijn privé-gegevens aan dhr. G., advocaat van mijn ex-man in een andere rechtzaak
- en bovenal de ronduit onbeschofte wijze en uiterst klant-onvriendelijke manier waarop ik door dhr. R., hoofd afd. KA4 te woord ben gestaan en ben behandeld tijdens mijn bezoek op het kantoor van het LBIO op maandag 22 december j.l.

De wijze waarop mijn zaak wordt behandeld is ronduit beschamend.

Men komt slechts in actie na herhaaldelijk schriftelijk en telefonisch aandringen en door dit te blijven herhalen, zoniet dan blijft de zaak weer maanden liggen zoals u in het dossier kunt nagaan.

Alle gegevens zijn door mij steeds schriftelijk, duidelijk en volledig, op tijd en met bewijsmateriaal aangeleverd.

Ook heb ik diverse malen gemaakte fouten moeten corrigeren.

Om een en ander toe te lichten zal ik hieronder een overzicht geven van de gang van zaken.

**18-6-'96** Dien ik mijn verzoekschrift in om mijn alimentatie door het LBIO te laten innen. Dit gezien de betalingsachterstand en de weigering van mijn ex-man de alimentatie verder te voldoen.

Bij dit verzoekschrift maak ik tevens de aantekening van de twee adressen van mijn ex-man en schrijf ook dat hij in Amsterdam staat ingeschreven.

**17-7-'96** Ontvang ik een brief van het LBIO waarin staat dat de betalingsachterstand van voor 1-12-'95 niet in behandeling kan worden genomen omdat het bureau slechts kan incasseren met een terugwerkende kracht van 6 maanden.

Tevens schrijft men dat mijn ex-man per gelijke post is aangeschreven en alsnog 14 dagen de tijd heeft te betalen. Daarna kan men overgaan tot inning.

**17-7-'96** Het LBIO afd. Selectie stuurt een brief aan mijn ex-man waarin staat dat ik de alimentatie zou hebben ontvangen tot en met 31 december '95.

Dit is dus onjuist, zie bovenstaande brief.

**29-7-'96** Ontvangt het LBIO een brief van mijn ex-man waarin deze schrijft dat hij f 325,- p. mnd. stort op rekening van Mo (verzoeksters kind; N.o.).

**2-8-'96** Schrijft bovendien dhr. G. (de advocaat van verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) dat hij in een andere procedure rechtsbijstand verleent aan mijn ex-man en dat hij niet op de hoogte is van een alimentatieverplichting en of het LBIO hiervan een kopie wil opsturen.

Wat nog gebeurt ook!! (12-8-'96). En dat terwijl dhr. G. met deze zaak in principe niets van doen heeft.

Hoe werkt de Wet van de Privacy hier?

En het lijkt mij dat hier op z'n minst gecheckt had moeten worden of dhr. G. in deze zaak ook de belangen van mijn ex-man behartigt.

Bovendien had hij deze papieren toch via mijn ex-man kunnen verkrijgen.

En dan schrijft het bureau mij notabene op 25-11-'96 dat men aan mij geen kopieën van eventuele correspondentie met de advocaat van mijn gewezen echtgenoot kan verstrekken.

Hoezo omgekeerd dan wel?

**30-8-'96** Staat in de telefoonnotitie (...): "Dhr M. heeft gebeld, zit nu in Frankrijk. Hij heeft voor zijn zoon een automatische betaling en er is nu geen achterstand. Hij zal de betalingsbewijzen aan zijn advocaat geven, die ze opstuurt.

Uiteraard is hiervan nooit iets gezien.

Het wordt voor waar aangenomen, laat staan gecontroleerd of überhaupt in enige

correspondentie nog naar gevraagd.

Maar tijd rekken is in ieder geval wel mogelijk.

**2-8-'96** Schrijft dhr. G.; Uit de andere procedure waarin ik hem rechtsbijstand verleen, is het mij bekend dat hij slechts geringe inkomsten heeft. Het zou derhalve kunnen zijn, dat de beslissing niet langer voldoet aan de wettelijke maatstaven omdat de draagkracht van mijn cliënt op dit moment een dergelijke alimentatiebeslissing eigenlijk niet toelaat.

Vreemd toch gezien het eerdere telefoongesprek met dhr. IJ.

En nog vreemder dat mijn ex-man met dit geringe inkomen twee huizen kan onderhouden, een auto kan aanschaffen en meer is gaan exposeren (zoals ik later schriftelijk aantoon).

En wel bijzonder vreemd dat het LBIO in alles steeds maar meegaat hoewel ik meermalen op de tactieken en omfloerste bewoordingen van dhr. G. heb gewezen.

**12-8-'96** Schrijft het LBIO aan dhr. G. dat mijn ex-man maar een verzoekschrift tot wijziging of opheffing van de alimentatie moet indienen als hij van mening is dat hij de huidige bijdrage niet kan betalen en dat hij binnen 14 dagen een afschrift van dit verzoekschrift met alle daarbij behorende bewijsstukken dient op te sturen.

Vooralsnog is men bij het LBIO bereid hierop te wachten en de inning niet op te starten.

Na ontvangst en bestudering zal men dan het standpunt van het LBIO bepalen.

Ik vraag me werkelijk af waar men hier mee bezig is, temeer daar in dezelfde

brief staat:

'Tevens bericht ik u ook dat het LBIO **slechts** tot taak heeft voor de inning van de door de rechter opgelegde kinderalimentatie zorg te dragen.

Hier lijkt het wel het tegenovergestelde.

Bovendien ligt er hier een rechterlijk besluit (27-6-'90) en het is geenszins de taak is van het LBIO hier een oordeel over te vellen of deze uitspraak te wijzigen. Dit ligt bij de rechtbank.

Bovendien weet men heel goed dat een dergelijke procedure zeker 6-12 maanden

gaat duren.

**12-8-'96** Ontvang ik van bovenstaande bericht.

**13-8-'96** Bericht ik het LBIO dat ik niet akkoord ga met uitstel, er bestaat reeds een achterstand van 8 maanden en verzoek de procedure op gang te zetten.

**28-8-'96** Heb ik telefonisch contact met uw bureau opgenomen en kreeg te horen dat er geen verzoekschrift was binnengekomen.

**3-9-'96** Schrijft het LBIO dat zij mijn ex-man weer 14 dagen de gelegenheid geven aan te tonen dat hij heeft betaald. Daarna kan men overgaan tot inning.

**12-9-'96** Heb ik nogmaals telefonisch contact met uw bureau en krijgt te horen dat mijn ex-man uw brief niet ontvangen zou hebben.

Dhr. G. had notabene ook een kopie van deze brief ontvangen.

Ook heb ik u bij het formulier van het verzoekschrift al laten weten dat mijn ex-man niet ontvangen van brieven gebruikt als middel en argument om zaken uit te stellen.

(Dit is in andere procedures reeds meerdere malen duidelijk geworden.)

**21-9-'96** Stuur ik aan het LBIO een brief met alle gegevens nog eens op een rij en vermeld de data dat mijn ex-man in Nederland op zijn woonadres is.

Deze brief blijkt kwijt te zijn, zoals blijkt bij de inzage in mijn dossier.

Men heeft verschillende zoekpogingen gedaan (24-9, 25-9 en 27-9) (...)

**24-9-'96** Bel ik met uw bureau en krijg te horen (...). dat mijn zaak weer op de agenda komt.

**3-10-'96** Het LBIO schrijft aan mijn ex-man over te gaan tot incassomaatregelen.

(..)

**16-10-'96** Stuur ik weer een brief aan het LBIO en verzoek om de vragen die ik stelde in mijn brief van 21-9-'96 te beantwoorden.

Op mijn verzoek om een afschrift van brieven wordt niet gereageerd, noch wordt mijn vraag beantwoord.

Tevens geef ik weer de data door dat mijn ex-man in Nederland zal zijn (12-11 tot en

met 23-11-'96).

Weer een maand later heb ik nog geen antwoord op mijn brieven van 21-9 en 10-10-'96.

**19-11-'96** Ik stuur een fax met dezelfde vraag en bel met het LBIO.

**25-11-'96** Weer neem ik telefonisch contact op en spreek met mevr. F.

Zij zal checken of mijn ex-man staat ingeschreven in Amsterdam. Afspraak is dat ik over een week terug bel.

Sinds 8 oktober is er geen reactie van mijn ex-man of dhr. G. geweest.

Ook geen reactie op de aanmaning.

**25-11-'96** N.a.v. mijn fax van 19-11-'96 ontvang ik een brief van het LBIO. Daarin staat dat op grond van de Wet op de Privacy het niet mogelijk is het adres van mijn ex-man aan mij te verstrekken.

Ik heb beide adressen notabene zelf aan het LBIO doorgegeven!!!

En nog steeds heb ik geen antwoord op mijn vraag.

**26-11-'96** Gaat er een vraag naar het GBA (...) om de verblijfplaats te verifiëren.

De naam wordt, blijkt bij inzage, verkeerd ingevoerd. Geen adres, geen postcode.

Antwoord: ad hoc vraag is niet te beantwoorden.

**13-12-'96** Verzoek van LBIO aan belastingdienst.

Ook hier wordt de naam weer verkeerd geschreven.

**2-2-'97** Schriftelijk verzoek ik om inzage in mijn dossier.

Nog steeds heb ik geen antwoord op mijn vraag en stel deze voor de derde keer.

Tevens infomeer ik naar de stand van zaken. Ik heb al 4 maanden niets meer vernomen!

Ook geef ik weer de data door dat mijn ex-man in Nederland is.



**26-2-'97** gaat er een fax naar dhr. G. n.a.v. zijn schrijven van 4-10-'96 (we zijn inmiddels dus weer ruim 4 maanden verder) met het verzoek het LBIO op de hoogte te stellen van de uitspraak van de rechtbank.

Middels mijn telefoongesprekken wist het LBIO heel goed dat er geen rechtszaak betreffende de alimentatie was geweest.

De alimentatieverplichting is nog steeds van kracht.

**11-3-'97** Dhr. G. stuurt dus een briefje terug en schrijft "als er uitspraak is gedaan zal ik u berichten".

Wat hij er niet bij schrijft is dat er nog helemaal geen papieren zijn ingediend. Ook hiervan is het LBIO op de hoogte.

Maar ook op deze manier is het weer mogelijk om tijd te rekken en uw bureau wacht.

**21-4-'97** Op mijn (telefonische) aandringen belt dhr. R. met dhr. G. (...) Weer gebeurt er hierna niets.

**16-5-'97** Ik bel weer met het LBIO en geef aan dat ik niet akkoord ga met verdere verlening van uitstel.

Dhr. R. geeft tijdens dit gesprek aan dat hij er niet veel voor voelt verder iets te doen.

Hij zou niets kunnen. Het verdrag van New York wordt genoemd. Ik geef weer aan dat mijn ex-man in Nederland staat ingeschreven. Hij geeft aan dat dit verdrag dan niet van toepassing is. Ik vraag dringend om eindelijk tot actie over te gaan.

Tevens spreek ik af gegevens omtrent werk en exposities aan te leveren.

Afspraak is dat aan dhr. G. wordt doorgegeven dat het LBIO over zal gaan tot executie.

Er gaat een brief naar dhr. G. waarin dhr. R. schrijft:

"Daar de door de rechtbank gegeven beschikking uitvoerbaar bij voorraad is en het indienen van een onderzoek strekkende tot wijziging van de alimentatieverplichting deze niet opheft zal ik thans nadere stappen ondernemen om tot invordering van de alimentatie over te gaan".

**3-6-'97** Verzoekt dhr. R. per brief aan (een medewerker van; N.o.)  
Gerechtsdeurwaarderskantoor B. om de uitspraak openbaar te betekenen met bevel tot  
betaling aan het LBIO.

Hij geeft hierbij het adres van mijn ex-man in Frankrijk aan, te weten: (adres; N.o.),  
Marseille, Frankrijk.

Tevens schrijft hij "een nadere woon- of verblijfplaats in Nederland is dezerzijds noch bij  
het Centraal Bevolkingsregister te Den Haag bekend."

Ten eerste heb ik reeds bij mijn verzoekschrift op 18-6-'97 beide adressen doorgegeven.  
Hier heb ik ook steeds telefonisch op gewezen. Dit was dus wel bekend!!

In het dossier is nergens een schriftelijke navraag bij het Centraal Bevolkingsregister  
te Den Haag te vinden.

**1-7-'97** Komt er een reactie van dhr. G. gericht aan dhr. R. waarin staat.

"Van uw brief heb ik kennis genomen. Ziet u misschien over het hoofd dat mijn cliënt zijn  
domicilie heeft in Marseille in Frankrijk? De Rechtbank in Amsterdam is buitengewoon  
traag met het behandelen van het verzoek om tot nihilstelling van de alimentatie. Als u  
daarover klachten heeft, dan zou ik zeggen richt u zich tot de Rechtbank in Amsterdam.

Zodra de Rechtbank in Amsterdam op het verzoek zal hebben beslist, zal ik u uiteraard  
een kopie toezenden."

En dan te weten dat de door de Rechtbank gevraagde papieren met inkomsten-  
bewijzen nooit zijn ingeleverd.

Zo kunnen we de zaak nog jaren rekken.

Ik heb dit ook meerdere keren aan het LBIO meegedeeld.

**3-7-'97** Gaat er een brief naar dhr. G. dat ik niet akkoord ga met uitstel van betaling en dat  
het LBIO de deurwaarder heeft verzocht de beschikking openbaar te betekenen met de  
aanzegging om binnen een door de deurwaarder te stellen termijn de achterstand te  
voldoen.

**3-7-'97** Stuur ik dhr. R. weer een overzicht van de gegevens omtrent exposities van mijn  
ex-man.

**11-7-'97** Gerechtsdeurwaarder bevestigt de opdracht in behandeling te zullen nemen.

**17-7-'97** Stuur ik een brief aan dhr. R. met kopie van het uittreksel uit het Bevolkingsregister Amsterdam met de officiële woonplaats van mijn ex-man.

Er gebeurt niet mee en ik hoor hier ook niets op.

**12-8-'97** Ik bel weer met het LBIO en geef aan dat de feiten hier verdraaid worden en vraag om de deurwaarder direct in te lichten over het adres van mijn ex-man.

Tevens geef ik de data aan dat mijn ex-man in Nederland is.

Ik heb diverse malen contact met het LBIO en dring erop aan wat te ondernemen.

**13-8-'97** Telefoonnotitie: verkeerde gegevens worden rechtgezet en er staat dat er op de huurpenningen beslag kan worden gelegd.

M.b.t. de auto van mijn ex-man wordt gezegd dat deze niet veel waard is.

Hoe komt men aan deze informatie? Wat is de waarde dan?

Door wie is deze informatie verstrekt?

In de notitie staat bovendien "dat OG (ondergetekende) eigenlijk al erg boos is over het slecht behandelen van het dossier door ons en dat zij van plan is een klacht in te dienen. In verband hiermee heb ik (...) mw. Rij. verzocht de zaak met spoed te behandelen.

Ik heb n.l. een klachtenformulier aangevraagd.

**18-8-'97** Er gaat een rectificatie naar de Gerechtsdeurwaarder. Hierin staat dat volgens een uittreksel uit het bevolkingsregister van Amsterdam dhr. M. sedert 6 januari 1997 woonachtig is aan de (adres) Amsterdam.

Ook hier staat weer een fout n.l. 6 januari '97 is de datum waarop het uittreksel is

afgegeven. Mijn ex man staat sedert 24 januari '90 op dit adres ingeschreven.

**18-8-'97** Gaat er een rectificatie brief naar mevr. Rij. van het Gerechtsdeurwaarders kantoor B. door (...) van het LBIO.

Dit i.v.m. verkeerd doorgegeven gegevens. Nadat ik deze telefonisch had

gecorrigeerd.

**21-8-'97** Krijg ik van Gerechtsdeurwaarderskantoor B. het verzoek contact met hen op te nemen. Ik neem contact op met dhr. Gr.

**28-8-'97** heb ik contact met twee deurwaarders bij Artis. Zij hebben om 16.00 uur tijdens het begeleide bezoek van mijn ex-man met zijn zoon de papieren overhandigd en een betalingsvoorstel gedaan.

Hij moet binnen vier dagen betalen.

De deurwaarder heeft ook contact met dhr. G.

**18-9-'97** telefoonnotitie; Deurwaarder heeft de alimentatieplichtige (ap) kunnen bereiken bij de dierentuin en heeft een betalingsvoorstel gedaan.

Er staat ook dat mijn ex-man een betalingsvoorstel heeft gedaan van f 500,- per maand.

Ap zit inmiddels weer in Frankrijk en de deurwaarder wacht nu op bericht van zijn advocaat.

We zijn inmiddels weer ruim drie weken verder. In de papieren welke 28-8-'97 werden overhandigd stond dat mijn ex-man binnen enkele dagen diende te betalen zoniet dan zou men overgaan tot in beslagname.

Waarom gebeurt dit nu niet? Alle gegevens zijn bekend!

De zaak wordt weer onnodig gerekt. Uiteraard bel ik hier weer over.

Bovendien blijkt mijn ex-man wel degelijk in staat te zijn om te betalen, gezien zijn eigen voorstel van f 500,- per maand.

**17-9-'97** Gaat er dan eindelijk weer een brief naar kantoor B. om navraag te doen naar de ontwikkelingen in de zaak.

We zijn weer een maand verder en er is nog niets gebeurd.

**13-11-'97** Gaat er weer een ad hoc adresvraag van het LBIO (medewerkster LBIO; N.o.) naar het GBA.

Weer wordt de naam verkeerd geschreven en de etage van het huisadres ontbreekt ook weer.

Het antwoord hierop op 30-10-'97.: Adres komt niet voor.

Logisch als je de verkeerde gegevens invoert.

**19-11-'97** Ik bel weer met het LBIO en vraag naar de stand van zaken.

Als antwoord krijg ik dat er niemand woont op het adres.

Als ik zeg dat er dan wellicht iets fout gaat wordt dit onmiddellijk ontkent. Mevr. T. weet pertinent zeker dat zij de gegevens goed doorgeeft. Daar is geen twijfel over mogelijk.

Verder meld ik weer de komst van mijn ex-man in Nederland.

**9-12-'97** Neem ik weer telefonisch contact op met het LBIO en spreek T. en vraag naar de stand van zaken.

Er is niets gebeurd! De kreet "moeilijke zaak" valt weer.

Op mijn vraag wat de deurwaarder inmiddels heeft gedaan sinds 28 augustus krijg ik als antwoord... "NIETS"!!

Hoewel de zaak op 28 aug is betekend en mijn ex-man binnen vier dagen diende te betalen omdat men anders zou overgaan tot andere maatregelen, is er niets gebeurd.

Ook zei mevr. T. mij dat de deurwaarder er geen heil in zou zien en bovendien moest hij eerst een uittreksel GBA hebben.

Op mijn vraag waarom hier het door mij op 7 juli aan dhr. R. opgestuurde, officiële uittreksel niet gebruikt kon worden kreeg ik als antwoord dat alleen een door het LBIO aangevraagd uittreksel hiervoor van toepassing was.

Op mijn vraag wat het verschil tussen deze uittreksels was wist zij geen antwoord.

Ik krijg te horen dat ik geen contact mag opnemen met de deurwaarder om hiervan navraag te doen.

Verder zegt zij mij dat zij tot drie keer toe via de interne GBA-lijn gegevens van het adres heeft opgevraagd en daar zou opstaan dat het pand en het huis niet bewoond zijn.

Bij de inzage blijkt dit nergens!

**9-12-'97** Ik bel met het Bevolkingsregister te Amsterdam om te vragen wat het verschil is tussen een uittreksel uit het Bevolkingsregister en een uittreksel GBA.

Ik spreek met dhr. O. (hoofd afd GBA) die mij uitlegt dat er geen verschil is. Sinds 1 januari '94 is de naam alleen veranderd in Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens. Verder is het precies hetzelfde.

Ook legde hij mij uit dat er afnemers zijn die een directe verbinding hebben voor enkele uren per dag met de computer van de gemeente en dus direct iets op kunnen vragen. Juist invoeren is daarbij belangrijk!!

Verder blijven de gegevens exact dezelfde.

**9-12-'97** Dezelfde dag ga ik naar het Bevolkingsregister toe. Men controleert de door mij aangereikte gegevens van het pand de (...)straat 2 hoog. Alles blijkt te kloppen. Het pand en het huis zijn gewoon bewoond zoals ook via het door mij aangeleverde uittreksel bekend was.

**9-12-'97** Ik bel met het deurwaarderskantoor B. om informatie. Dhr. H. was op cursus maar volgens de betreffende medewerker was er geen verschil tussen een uittreksel Bevolkingsregister of uittreksel GBA.

**9-12-'97** Om 9.00 uur bel ik met dhr. H. van het kantoor B. en vraag nogmaals wat het verschil is. Ook zijn antwoord is "er is geen verschil"!

Op mijn vraag waarom hij dan niets onderneemt of wil ondernemen is zijn antwoord. "Ik wil wel iets doen maar ik heb nog niets ontvangen van het LBIO." En verder "Het is niet de bedoeling dat u contact met mij opneemt.

Het lijkt mij in deze niet meer als normaal dat ik informatie opvraag gezien het feit dat het LBIO kennelijk het verschil niet weet.

Op mijn vraag waarom het door mij opgestuurde uittreksel niet voldoet wil hij geen antwoord geven.

**10-12-'97** Ik bel weer met het LBIO met mevr. T. en vertel dit hele verhaal. Zij zegt dat ze alles heeft geprobeerd en verder niets kan doen.

Ik geef aan dat ik alle gegevens gisteren nogmaals gecheckt heb en krijg te horen "ja u weet ook alle wegen"!!!

Ik vraag ook nog of ze dan contact op wil nemen met dhr. O. maar kreeg als antwoord dat ze daar niets mee te maken had. Het was nu drie keer geprobeerd en er kwam niets uit de computer, dus woonde er niemand.

En verder moest ik niet zeggen dat ze niets geprobeerd hadden bij het LBIO. Ze hadden er alles aan gedaan.

Gegevens natrekken of je eigen fouten corrigeren is kennelijk niet aan de orde op het LBIO, dat was al eerder gebleken.

Ook kreeg ik te horen dat ze door mij moeilijkheden had met de deurwaarder en ook met haar afdeling. Ik had de deurwaarder niet mogen bellen werd mij gezegd.

De deurwaarder zou nu zelf een uittreksel uit het GBA gaan aanvragen.

Vreemd dat dit nu ineens wel mogelijk is en uiteraard gaat hier weer flink wat tijd overheen. Maar rekken was in deze zaak al gewoonte geworden.

**10-12-'97** Telefoonnotitie: Mevr. T. is gebeld door de deurwaarder. Hij blijkt nogal geïrriteerd te hebben opgebeld omdat ik hem heb gebeld.

Verder staat er. Hij heeft mevr. K. (verzoekster; N.o.) gezegd dat hij nog zit te wachten op de GBA. Ik heb hem gezegd dat het GBA een foutmelding op het adres (...)straat aangeeft. Hij zal e.e.a. bij de afdeling bevolking zelf nakijken.

Bij een foutmelding lijkt mij controle op z'n plaats.

**10-12-'97** Telefoonnotitie: Ik bel weer met het Bevolkingsregister Amsterdam, met dhr. O. en leg de situatie uit en vraag hoe zoiets kan?

Hij laat mij weten dat er maar een computer is en een systeem.

Er gaat kennelijk iets goed fout waar ik nu al maanden de dupe van ben.

Ik vraag hem voor half vier contact op te nemen met mevr. T. van het LBIO.

Hij biedt aan mij daarover terug te bellen.

Hij heeft direct daarna met het LBIO gebeld en mij hiervan op de hoogte gebracht.

Mevr. T. zou het de volgende dag weer proberen want zo bleek er was iets niet goed ingevoerd!!!!

**10-12-'97** Telefoonnotitie: "Later word ik door iemand van het GBA teruggebeld."

Hier wordt neem ik aan bedoeld "gebeld", dit gezien het feit dat mevr. T. niet bereid

was om zelf contact op te nemen.

Ik heb hem doorverbonden met Wi. van het archief. Deze persoon heeft e.e.a. met Wi. besproken. Zoals het er nu naar uitziet moet het mogelijk zijn de gewenste gegevens te achterhalen.

**13-12-'97** Ad hoc antwoord: Mijn ex-man staat hier al sinds 24-10-'90 ingeschreven en woont hier officieel nog steeds!

Alle gegevens zoals door mij aangeleverd middels het uittreksel uit het Bevolkingsregister kloppen.

**15-12-'97** Telefoonnotitie van mevr. T. met de deurwaarder waarin staat dat de GBA bevraging niets heeft opgeleverd.

Eerst duurt het ruim vijf maanden voor het uittreksel opgevraagd kan worden. Zolang kan men niets doen omdat eerst bekend moet zijn of mijn ex-man hier woont. Dan is het uittreksel er eindelijk (na mijn interventie) en dan zou dat niets opleveren. Waar is het LBIO hier mee bezig?

Dhr. H. wacht ook nog steeds op een reactie van de gemeente.

Waarom voldoen deze gegevens voor hem niet?

Waarom moet hier voor de zoveelste keer weer gewacht worden?

Waarom gaat men niet over tot actie zoals aangegeven op 28-8-'97.

**15-12-'97** Weer gebeld met het LBIO met de vraag of de informatie van het GBA is teruggekomen.

Ik vraag degene te spreken die de zaak behandeld heeft de laatste tijd nl. mevr. T. Dit was niet mogelijk.

Op mijn vragen kwam de betreffende medewerker, dhr. Bo. met antwoorden en informatie van maanden geleden. Daar had ik niets aan dus vroeg ik weer naar mevr. T.

Ik heb deze middag ieder 10 minuten teruggebeld maar mevr. T. was absoluut niet te spreken.

Alle maanden hiervoor bleek dit geen enkel probleem en kon ik haar altijd te spreken krijgen.



Ik besloot toen een afspraak te maken om mijn dossier in te zien en gaf dit te kennen aan dhr. Bo. Het antwoord: "Dat kan niet".

Op mijn vraag waarom dan wel niet werd gezegd dat ik dit eerst schriftelijk diende aan te vragen.

Ik heb hem laten weten dat ik dat al had gedaan en dat ik hiervan de bevestiging in mijn bezit had.

Dus ik stond erop nu een afspraak te maken.

Hierna volgde een overleg op de afdeling. Na terugkomst hiervan werd mij gevraagd wanneer ik dat wilde waarop ik aangaf maandag 22 december om 9.00 uur 's ochtend. Antwoord "Dat kan niet".

Uiteindelijk bleek 9.30 uur wel te kunnen. Er werd mij ook nog gezegd dat het niet zeker was dat ik dan mijn dossier zou kunnen inzien. Op mijn vraag waarom dan wel niet kon hij geen duidelijk antwoord geven.

Ik liet weten niet voor niets te willen komen en kreeg als antwoord dat hij het verder ook niet wist en dat ik de bevestiging maar mee moest nemen.

M.i. is deze manier van een afspraak maken om mijn dossier in te zien, waar ik gewoon recht op heb, nogal onbehoorlijk.

Men is kennelijk niet erg gelukkig met deze komst.

**22-12-'97** Om 9.30 uur ben ik op het kantoor van het LBIO. Ik word te woord gestaan door dhr. R.

Dit bezoek verliep uitermate onaangenaam. Hiervan navolgend een verslag.

Dhr. R. wilde een gesprek beginnen. Nadat ik hem had laten weten dat ik gekomen was om mijn dossier in te zien en niet voor een gesprek overhandigde hij mij het dossier.

Ik nam dit door en gaf dhr. R. aan dat ik graag kopieën wilde en vroeg hem of het handig was dat ik de betreffende vellen eruit zou leggen.

Hij maakte hiertegen bezwaar en zei dat ik geen kopieën kreeg.

Direct daarop probeerde hij het dossier uit mijn handen te trekken.

Dit escaleerde dusdanig dat op een gegeven moment wij ieder aan een kant van de tafel aan het dossier stonden te trekken.

Dhr. R. gaf vervolgens aan dat hij dit eerst met zijn chef moest overleggen waarop ik hem vroeg dit direct te doen en dat ik hierop zou wachten.

Dhr. R. probeerde nogmaals het dossier te pakken.

Ik was geenszins van plan het dossier op deze manier mee te geven mede gezien het feit dat dhr. R. aangaf dat hij niet van plan was dit terug te geven.

Ik gaf nogmaals aan dat ik op grond van de Wet openbaarheid van bestuur gewoon recht had op deze kopieën en dat dat ook vermeld stond in de brochure van het LBIO.

Toen voerde hij aan dat ik deze eerst per acceptgiro aan het LBIO zou moeten betalen.

Ik zei hem dat dit nergens stond vermeld.

Toen ik hem nogmaals vroeg of ik deze kopieën kon krijgen en hij daarop ontkennend antwoordde liet ik hem weten dat ik de rest van de dag zou besteden aan het overschrijven van de gegevens die ik wilde hebben.

Hij reageerde hierop geïrriteerd en zei dat dat niet het geval was.!

Op dit moment pakte ik mijn cassette recorder uit mijn tas en zei dhr. R. dat ik de rest van dit gesprek op de band zou opnemen. Zoals ook is gebeurd.

De toon van dhr. R. veranderde onmiddellijk.

Daarna heb ik met het dossier op mijn schoot (om te voorkomen dat dit voor de derde keer uit mijn handen werd getrokken) de gegevens die ik wilde noteren opgeschreven.

Ik liet dhr. R. weten dat ik 68 kopieën wilde hebben en dat ik deze vooraf zou betalen.

Hierop vroeg ik hem deze voor mij te verzorgen.

Hij zei hierop dat hij hiervoor zijn tijd zou nemen.

Ik vroeg wat dit inhield en weer antwoordde hij dat hij hiervoor zijn tijd zou nemen.

Ik vroeg of hij deze vandaag voor mij kon verzorgen. Hij liet het antwoord in het midden. Daarna heb ik het dossier teruggegeven.

Dhr. R. vroeg vervolgens wat hij met de zaak moest doen.

Hierop heb ik hem geantwoord dat hij de zaak diende te behandelen zoals hij dit behoorde te doen.

Hij zei dat hij de zaak dus moest overdragen waarop ik weer antwoordde dat hij de zaak diende te behandelen zoals hij dit behoorde te doen en dat ik over deze gang van zaken een brief zou schrijven.

Hij liep daarna weg en gooide de deur met een klap achter zich dicht.

Ik ben naar de hal gegaan en heb op mijn kopieën gewacht.

Na enige tijd kwam dhr. R. met de kopieën. Hij zei dat het er 70 waren (bij thuiskomst bleek dat hij twee kopieën dubbel had gekopieerd).

Ik heb deze vooraf betaald. Vervolgens heb ik ze bekeken en toen bleek dat ik bepaalde kopieën miste heb ik ze nageteld. Het bleken er geen 70 te zijn maar 58. Er ontbraken er dus 12.

Dhr. R. wist zeker dat het er 70 waren. Na twee keer natellen waren het er nog steeds 58, waarop dhr. R. de stapel pakte en deze ook natelde.

Ik bleek gelijk te hebben. Het waren er 58 en geen 70.

Dhr. R. is deze vervolgens gaan halen (overigens zonder enig excuus hiervoor).

Hierna ben ik weggegaan.

**11-01-'98** Tot op heden heb ik niets meer van het LBIO noch van de deurwaarder vernomen.

Ik hoop u na dit relaas een inzicht te hebben gegeven in de gang van zaken op het LBIO, m.n. de afdeling van dhr. R. en diens benaderingswijze.

Ik vind deze gang van zaken betreurenswaardig en uiterst beschamend.

De brieven, bewoordingen en dreigementen van het LBIO blijken inhoudsloos te zijn. Uiteraard is papier heel geduldig.

Daadwerkelijke actie blijft uit of vindt slechts plaats op uitdrukkelijke aandrang waar men gezien de gegevens niet omheen kan.

Ik neem hier dan ook zeker geen genoegen mee.

Het afschuiven naar de volgende afdeling met opnieuw een papierstroom die weer een jaar kan duren is voor mij niet aanvaardbaar.

Ik verwacht dat het LBIO overgaat tot daadwerkelijke actie. ..."

33. De plaatsvervangend directeur van het LBIO reageerde bij brief van 17 februari 1998 als volgt op verzoeksters klacht:

"U klaagt erover dat:

1. u op 22 december 1997 niet behoorlijk te woord bent gestaan door een medewerker van mijn bureau
2. mijn bureau niet voldoende aandacht aan uw zaak heeft besteed;
3. mijn medewerkers niet zorgvuldig omgaan met inlichtingen die aan mijn bureau heeft doorgegeven;
4. mijn bureau in augustus 1996 mr. G., de advocaat van uw gewezen echtgenoot, ten onrechte gegevens heeft verstrekt in verband met de alimentatieverplichting van de heer M.

1. Allereerst ga ik in op uw bezoek aan mijn bureau op 22 december 1997.

Van de heer R. heb ik vernomen dat hij u heeft aangeboden om de handelwijze van mijn bureau met u te bespreken in verband met de behandeling van uw alimentatiezaak, zoals de mogelijkheden die het LBIO heeft ten aanzien van de inning van de verschuldigde bedragen.

U heeft dit aanbod, aldus de heer R., van de hand gewezen. U heeft hierbij het dossier uit de handen van de heer R. getrokken.

Het zal u wellicht duidelijk zijn dat ik in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur niet akkoord kan gaan met uw handelwijze.

Alvorens een belanghebbende het dossier te laten inzien moet er een dossieronderzoek plaatsvinden, om te voorkomen dat belangen van derden worden geschaad.

Documenten die privacy gevoelige zaken bevatten kunnen dan uit het dossier worden verwijderd.

Bestudering van het dossier heeft mij geleerd dat stukken in het dossier hoofdzakelijk door u en mijn bureau geproduceerd zijn. Ik ga ervan uit, dat in verband met het vorenstaande de belangen van derden niet zijn geschaad.

Ik betreur evenwel de gang van zaken.

Na betaling van f 52,75 heeft de heer R. u kopieën van de voor u relevante stukken uit het dossier overhandigd.

2. Vervolgens ga ik in op de behandeling van uw zaak.

U heeft zelf kunnen constateren dat mijn bureau al het mogelijke heeft gedaan om via de deurwaarder tot invordering van de verschuldigde bedragen te komen.

Cruciaal is hierbij uw verzoek aan mijn bureau om beslag te leggen op eventuele huurpenningen van de heer M. en op zijn kunstwerken (schilderijen) die tentoongesteld worden in diverse expositieruimten.

Uit gegevens van de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) van de gemeente Amsterdam is gebleken dat alleen uw gewezen echtgenoot staat ingeschreven op het adres (...)straat te Amsterdam. Het is dan ook niet mogelijk gebleken om aan te tonen dat er sprake is van onderverhuurders.

Beslaglegging op huurpenningen is derhalve niet mogelijk.

Verder is het tot nu toe voor de deurwaarder niet mogelijk geweest om beslag te leggen op de kunstwerken van uw gewezen echtgenoot.

Zoals u bekend is, is uw gewezen echtgenoot vanaf 1992 woonachtig in Frankrijk (Marseille) en heeft hij de Franse nationaliteit.

Het treffen van executiemaatregelen brengt in dat verband extra problemen met zich mee.

Mogelijk zal de zaak in het kader van het Verdrag van New York in behandeling genomen moeten worden. Deze productgroep binnen mijn bureau behandelt zaken met een internationaal karakter.

Indien daartoe zal worden overgegaan, zult u van de betreffende afdeling nader bericht ontvangen.

Mijn bureau zal ook in de toekomst blijven onderzoeken welke inningsmaatregelen er mogelijk zijn.

Omtrent de ontwikkelingen in uw zaak zult u door de afdeling die uw zaak behandelt op de hoogte worden gehouden.

3. Verder ga ik in op uw opmerking dat mijn medewerkers niet zorgvuldig omgaan met informatie die u aan mijn bureau verstrekt.

Bij het doorlezen van het dossier moet ik tot de conclusie komen, dat mijn bureau nagenoeg alle door u verstrekte gegevens heeft gebruikt in het kader van de invordering van de door uw gewezen echtgenoot verschuldigde bedragen. Bij het doorlezen van het dossier moet u tot dezelfde conclusie zijn gekomen.

4. Tenslotte enige opmerkingen in verband met gegevens die mijn bureau aan mr. G. heeft verstrekt.

Uit de brief van mr. G. aan mijn bureau van 2 augustus 1996 blijkt dat uw gewezen echtgenoot mogelijk niet draagkrachtig is om enige alimentatie te betalen.

Bovendien was mr. G. niet op de hoogte van de rechterlijke beslissing van 27 juni 1990.

In verband met de (eventueel) te voeren alimentatieprocedure bij de rechtbank, heeft mijn bureau desgevraagd hem de benodigde gegevens verstrekt.

De verstrekte gegevens zijn in dit verband niet van privacy gevoelige aard. Zoals u zelf heeft kunnen constateren handelt mr. G. in opdracht van uw gewezen echtgenoot."

34. Verzoekster deelde het LBIO bij brief van 16 maart 1998 onder meer het volgende mee:

"U bent in de brief niet ingegaan op de door mij genoemde klachten. Buiten de zoveelste verdraaiing van de feiten heb ik weinig kunnen vernemen. Ik kan mij dan ook niet onttrekken aan de indruk dat u in uw schrijven meer bezig bent de fouten van dhr. R. en zijn afdeling af te dekken dan er werkelijk op in te gaan.

(...)

Tevens wil ik graag weten welke afdeling mijn zaak momenteel behandelt en of de deurwaarder inmiddels is overgegaan tot actie."

35. Op 20 maart 1998 deelde de (plaatsvervangend ) directeur van het LBIO verzoekster mee dat hij zijn standpunt dat hij in zijn brief van 17 februari 1998 voldoende was ingegaan op haar klachten van 11 januari 1998, handhaafde. Voorts deelde hij mee dat zij op korte termijn bericht zou ontvangen over de verdere ontwikkelingen in haar zaak.

36. Bij brief van 26 maart 1998 deelde het hoofd productgroep kinderalimentatie van het LBIO verzoekster het volgende mee:

"In aansluiting op het schrijven van mijn bureau d.d. 20 maart jl. deel ik u mede dat invordering van de alimentatie t.b.v. uw zoon via de deurwaarder geen resultaat heeft opgeleverd en naar het laat aanzien ook geen resultaat zal opleveren.

Heden is de deurwaarder verzocht om de zaak te sluiten en de relevante stukken aan mijn bureau te zenden.

Tevens zal de zaak intern overgedragen worden aan de afdeling Verdrag van New York, welk afdeling u nog nader zal bericht."

37. Bij brief van 16 april 1998 deelde het hoofd productgroep Verdrag van New York van het LBIO verzoekster onder meer het volgende mee:

"Hierbij deel ik u mede van de Productgroep Kinderalimentatie een verzoek te hebben ontvangen om de alimentatie in het kader van het Verdrag van New York inzake het verhaal in het buitenland van uitkeringen tot onderhoud, van 20 juni 1956, te incasseren.

(...)

Teneinde de kwestie bij de betreffende instantie in Frankrijk aanhangig te kunnen maken verzoek ik u mij nog de volgende informatie c.q. documenten te verschaffen:

(...)

Tevens verzoek ik u de bijgaande volmacht (Procuration) te ondertekenen en aan mij te retourneren."

38. Verzoekster reageerde bij brief van 21 juni 1998 als volgt op de brief van 16 april 1998 van het LBIO:

"Uw brief d.d. 9 april j.l. heb ik ontvangen.

Het is echter bijzonder vreemd om een brief van uw afdeling te ontvangen gezien het feit dat uw collega dhr. R. mij duidelijk heeft gemaakt dat het Verdrag van New York niet van toepassing was voor deze zaak omdat mijn ex-man officieel in Nederland woonachtig is en ook staat ingeschreven.

(...)

Ik wil graag van uw bureau vernemen welke stappen de deurwaarder heeft ondernomen. Zeer precies wat en wanneer.

(..)

Bovendien kan ik u melden dat mijn ex-man een bedrag ad F 1625,- aan mij heeft overgemaakt."

39. Het hoofd van de Productgroep Verdrag van New York van het LBIO deelde verzoekster bij brief van 2 juli 1998 het volgende mee:

"De Productgroep Kinderalimentatie heeft al het mogelijke gedaan om de gelden geïncasseerd te krijgen in Nederland. De deurwaarder zag geen mogelijkheden de gelden daadwerkelijk te incasseren. Daarmee hielden voor de Productgroep Kinderalimentatie de mogelijkheden op en heeft zij de Productgroep Verdrag van New York gevraagd de zaak naar Frankrijk te zenden.

Alvorens ik de Franse autoriteiten kan verzoeken om in deze zaak te bemiddelen, heb ik van u een aantal stukken nodig, omschreven in de brief van 16-04-1998. Ik verzoek u vriendelijk het gevraagde toe te zenden, opdat de zaak verzendklaar gemaakt kan worden en daadwerkelijk naar Frankrijk gestuurd kan worden.

(...)

Ik beschik niet over een compleet rapport van de deurwaarder, zodat ik u niet precies kan informeren welke stappen de deurwaarder heeft ondernomen teneinde de gelden daadwerkelijk te incasseren."

40. Verzoekster reageerde bij brief van 5 juli 1998 als volgt op de brief van 2 juli 1998:

"U schrijft (...) dat u niet over een compleet rapport beschikt van de deurwaarder zodat u mij niet precies kunt informeren welke stappen de deurwaarder heeft ondernomen teneinde de gelden daadwerkelijk te incasseren.

Het lijkt mij toch een kleine moeite om dit rapport bij de deurwaarder op te vragen.

Ik heb er recht op te weten wat er precies is ondernomen door uw bureau.

(..)

In ieder geval verwacht ik van uw bureau een antwoord op de door mij gestelde vragen zoals aangegeven in mijn brief van 21 juni j.l. welke ik hier nogmaals zal herhalen.

Welke stappen heeft de deurwaarder ondernomen, zeer precies welke acties en wanneer.

Waarom is het verdrag van New York nu wel van toepassing terwijl dhr. R. mij al ruim een jaar geleden heeft verzekerd dat dit niet van toepassing is omdat mijn ex-man officieel in Nederland staat ingeschreven.

Als dit wel van toepassing is waarom had deze procedure dan niet een jaar eerder van start kunnen gaan."

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder klacht en komt naar voren onder A.

In haar verzoekschrift van 22 juli 1998 deelde verzoekster onder meer nog het volgende mee:

"Op 11-1-1998 stuurde ik een beklagbrief aan de Klacht en Bezwaarschriften afdeling van het LBIO. Deze zou onafhankelijk zijn, althans dit staat in de papieren. Ik heb sterk de



indruk dat deze afdeling in werkelijkheid niet bestaat of dat deze in het geheel niet onafhankelijk is.

Dit gezien het antwoord wat ik van het LBIO ontving op mijn brief.

Mijn vragen aan het LBIO worden omzeild of vermeden, in ieder geval niet beantwoord. Mijn klacht niet noemenswaardig behandeld.

Bovendien werd de door mij omschreven behandeling door Dhr. R. volledig verdraaid. (...) Ik vind deze werkwijze zo schandalig dat ik hoop dat u hier iets aan kunt doen.

Ik heb alles geprobeerd maar kom met dit bureau geen stap verder."

### C. Standpunt LBIO

1. De (plaatsvervangend) directeur van het LBIO deelde in zijn reactie van 18 november 1998 op de klacht onder meer het volgende mee:

"1.

Naar aanleiding van de klachtbrief van mevrouw K. aan mijn bureau van 11 januari 1998, heb ik haar klachten samengevat in vier onderwerpen. De antwoorden daarop vindt u terug in mijn brief van 17 februari 1998, welke brief in uw bezit is.

Nadere bestudering van het dossier van mevrouw K. en mijn brief van 17 februari 1998 leert mij dat ik haar naar behoren en volledig heb geantwoord.

2.

Vervolgens klaagt mevrouw K. erover dat zij tot het moment dat zij zich tot u heeft gewend nog steeds geen kinderalimentatie heeft ontvangen.

De zaak is wel bij mijn bureau in behandeling. Uit de behandeling blijkt dat er geen resultaat is behaald. Tot nog toe is wel alles in het werk gesteld om de inning van de kinderalimentatie te realiseren.

Momenteel heeft de behandeling van het dossier van mevrouw K. een internationaal karakter. De zaak wordt behandeld door de afdeling Verdrag van New York van mijn bureau. Hierbij is het LBIO afhankelijk van de inningsactiviteiten die de Buitenlandse Autoriteit kan ontplooiën. Tot nog toe is de genoemde afdeling bezig met de voorbereidingen om de zaak aan de Buitenlandse Autoriteit te kunnen overdragen. Daarbij wordt mevrouw K. gevraagd om relevante gegevens te verstrekken. (...)

3.

In verband met het controleren van het adres van de heer M. heeft het LBIO gebruik gemaakt van het netwerk van de Gemeentelijke Basis Administratie.

Er is geen misverstand over het adres van betrokkene (...). Hij staat wel ingeschreven op (...)straat te Amsterdam, maar hij verblijft daar niet meer.

De bedoeling van het onderzoek van het adres was, na te gaan of er onderverhuurders op zijn adres woonachtig waren, teneinde via de deurwaarder beslag op de huurpenningen te kunnen leggen. Uit het onderzoek bleek dat verdere bevraging op het adres (...)straat te Amsterdam niet mogelijk was. Of hij huurpenningen ontvangt/ontving kon mijn bureau niet achterhalen, waardoor voornoemde executiemaatregel niet uitgevoerd kon worden.

4.

Ten aanzien van het bezoek van mevrouw K. aan mijn bureau en het gesprek met de heer R. verwijs ik naar bijlage 5 (zie hierna onder C.2.; N.o.).

Het spijt mij ten zeerste dat mevrouw K. tijdens haar bezoek aan mijn bureau op 22 december 1997 niet heeft kunnen wachten tot het moment waarop het dossier aan haar overhandigd zou worden. Achteraf gezien was er geen aanleiding om haar dat te weigeren.

(...) Ik betreur het dat het gesprek niet voldoende is voorbereid. De ontstane situatie had daarmee wellicht voorkomen kunnen worden.

Ik handhaaf echter wel mijn standpunt zoals ik dat mevrouw K. heb meegedeeld in mijn brief van 17 februari 1998, dat ik in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur niet akkoord kan gaan met haar handelwijze, namelijk het zich zonder meer toe-eigenen en inzien van het dossier.

5.

In verband met de inning van de kinderalimentatie zijn alle normale procedures doorlopen; echter zonder resultaat.

Tijdens het bezoek van mevrouw K. aan het LBIO op 22 december 1997 zijn haar 70 kopieën van relevante stukken overhandigd, welke stukken door haar zelf werden uitgekozen. Aanvankelijk werd bij het kopiëren van de betreffende stukken een vergissing begaan, waardoor niet alle gevraagde stukken werden verstrekt, doch deze vergissing werd direct hersteld."

2. Bij zijn reactie voegde de plaatsvervangend directeur van het LBIO een reactie van betrokken ambtenaar R. Daarin staat het volgende:

"... Na mezelf voorgesteld te hebben aan mevrouw K. heb ik haar begeleid naar de spreekkamer. Aan het begin van het gesprek heb ik aangeboden een toelichting te willen geven omtrent behandeling door het LBIO van haar zaak.

Mevrouw K. wees dit voorstel ondubbelzinnig van de hand.

Zij wilde enkel het dossier inzien.

Ik had het dossier voor me liggen en was niet voorbereid op haar afwijzing en de door haar gestelde vraag.

Om het dossier in te zien dient eerst toestemming gevraagd te worden aan de directeur van het bureau en in verband met de WOB dienen privacy gevoelige gegevens uit het dossier verwijderd te worden. Dit heb ik haar uitgelegd.

Door mij het dossier onder de handen vandaan te trekken heeft mevrouw K. mij niet de kans gegeven het een en ander met de directeur te bespreken.

Aanvankelijk raakte ik hierdoor uit mijn doen.

Ik heb mevrouw K. gevraagd om het dossier terug te geven om alsnog overleg te kunnen plegen met de directeur.

Mevrouw K. weigerde het dossier terug te geven en schermde het zodanig af dat het voor mij onmogelijk was om bij het dossier te komen.

Hierdoor ontstond voor mij een netelige situatie.

Zij stelde daarop wederom dat zij eiste het dossier zonder meer te mogen inzien.

Ik heb getracht het dossier terug te nemen (zowel mevrouw K. als ik stonden aan het dossier te trekken), doch gezien de situatie heb ik haar gang laten gaan, mezelf er van bewust zijnde dat in het kader van de WOB op dit moment iets mis kon gaan. Ik had het dossier wel doorgenomen maar kon me niet herinneren of er privacy gevoelige stukken aanwezig waren die zij niet mocht inzien.

Tussen mevrouw K. en mij was een spanningsveld ontstaan hetgeen niet bij een dergelijk bezoek past.

Gedurende de tijd die mevrouw K. nodig had om het dossier in te zien heb ik mij van verder commentaar onthouden.

Nadat mevrouw K. had aangegeven welke stukken zij uit het dossier wenste te ontvangen heeft zij mij het dossier overhandigd om de door haar gevraagde stukken te kopiëren.

Door de spanning die was ontstaan heb ik een vergissing begaan bij het kopiëren waardoor niet alle gevraagde stukken aan mevrouw K. werden verstrekt. Deze vergissing is, na door mevrouw K. hierop gewezen te zijn, direct hersteld."

3. Voorts bevond zich bij de reactie op de klacht een notitie van 11 november 1998 van mevrouw T., medewerkster Incasso Kinderalimentatie van het LBIO.

Deze notitie luidt als volgt:

"Gerechtsdeurwaarderskantoor B. heeft mij op 27 oktober 1997 verzocht via het GBA te achterhalen welke personen op (het Nederlandse adres van verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) woonachtig zijn. De achterliggende gedachte was om beslag te leggen op de huurpenningen.

Dit verzoek heb ik uitgevoerd, echter het GBA gaf aan dat de identificatie niet was gelukt. Dit heb ik mevrouw K. in het gesprek van 10 december 1997 verteld. Omdat zij niet tevreden was over de gang van zaken, vertelde zij mij dat zij zelf contact op zou gaan nemen met iemand van het GBA van de gemeente Amsterdam.

In de tussentijd ben ik naar de GBA-plek van het LBIO geraadpleegd. Met de medewerker van de GBA (...) ben ik alle mogelijkheden nagegaan om de gegevens te achterhalen. Op alle combinaties van (het desbetreffende adres); N.o.) hebben wij gezocht, helaas heeft dit niet het gewenste resultaat opgeleverd.

Later diezelfde dag, werd ik gebeld door iemand van het GBA te Amsterdam. Betreffende persoon heb ik doorverbonden met J.. Uit het gesprek werd duidelijk dat GBA Amsterdam een aparte database heeft. Voor een verslag van het gesprek en uitleg van het GBA-systeem van Amsterdam, verwijs ik u naar het verslag van de heer J."

4. Dit genoemde verslag, van 11 november 1998, van de heer J. luidt als volgt:

"Naar aanleiding van diverse verzoeken om een adres-adhoc bevraging voor het adres (...) zijn er in de periode december 1997 extra inspanningen gepleegd om via het GBA-netwerk te informeren wie daar woonachtig was.(...)

In alle zes gevallen kwam er een negatief bericht retour alsof het adres niet bestond.

Op 10 december 1997 heb ik gesproken met een ambtenaar van de gemeente Amsterdam die verantwoordelijk is voor het GBA-berichtenverkeer. Deze ambtenaar gaf in het gesprek meteen aan dat er inderdaad geen adres adhoc bevraging mogelijk was op het aangegeven adres.

Door de enorme hoeveelheid aan woonruimte in Amsterdam is er een afwijkende programmatuur in gebruik bij deze gemeente om alle te kunnen administreren. Dit heeft

echter tot gevolg dat er **géén** adres-adhoc bevragingen kunnen worden gedaan in incidentele gevallen. Helaas is vooraf niet aan te geven wanneer dit het geval is."

#### D. Reactie verzoekster

Verzoekster deelde bij brief van 12 december 1998 het volgende mee in reactie op hetgeen door de (plaatsvervangend) directeur van het LBIO naar voren was gebracht:

"Punt 1.

Dhr Me. (de plaatsvervangend directeur van het LBIO; N.o.) schrijft mijn brief naar behoren en volledig te hebben beantwoord.

Hij heeft weliswaar een brief geschreven maar de informatie waarop hij zich baseert en beroept heeft hij kennelijk niet gecheckt.

M.n. de uitspraak dat ik het dossier uit de handen van dhr. R. zou hebben getrokken stoort mij in hoge mate gezien het feit dat dit in strijd is met de waarheid zoals ook verderop zal blijken.

Punt 2.

Ook de uitspraak dat het bureau al het mogelijke zou hebben gedaan is nogal vergaande bewering als ik de gang van zaken (met al z'n slordigheden en fouten ) van de afgelopen jaren bekijk.

Voor uitgebreide gegevens hieromtrent verwijs ik naar mijn beklagbrief.

Punt 3.

Het dossier is nu doorgeschoven naar de volgende afdeling te weten internationale betrekkingen.

Om te kunnen handelen heeft het LBIO de nodige gegevens en handtekeningen nodig.

Alvorens hiertoe over te gaan heb ik hierover vragen gesteld.

Mijn laatste brief d.d. 27-9-'98 is nog steeds niet beantwoord.

Zoals gewoonlijk duurt beantwoording van brieven steeds maanden bij het LBIO.

Punt 4.

Mijn ex-man staat inderdaad zoals ik al jaren beweert op de (...)straat te Amsterdam ingeschreven.

Hij is dus officieel in Nederland woonachtig en als zodanig kan er ook gehandeld worden.

Dat hij op dit adres niet vaak verblijft doet niet ter zake.

Door dhr. R. ben ik er eerder op gewezen dat het officiële adres geldend is en dat om die reden een beroep op Internationale Zaken geen zin heeft.

Waarom schuift het LBIO de zaak dan nu weer door. Dit komt mij wel erg tegenstrijdig voor of wil men gewoon van de zaak af.

Het LBIO weet heel goed dat hier dan uiteindelijk niets uit kan komen.

Punt 5.

Het LBIO was vanaf het allereerste begin op de hoogte dat er sprake was van onderhuur. Ook heb ik hele lijsten met galerieën toegestuurd waar men terecht kon voor de inning van de alimentatie.

Hier is niets meegedaan hoewel men hier wel mee gedreigd heeft via de door de deurwaarder persoonlijk overhandigde aanmaning.

Maar ook hier bleef het bij woorden op papier met geen enkele inhoudelijke waarde.

Punt 6.

Het is ronduit stuitend dat dhr. Me. durft te beweren dat ik niet zou hebben kunnen wachten tot het moment waarop het dossier aan mij overhandigd zou worden.

Dhr. Me. was niet bij dit gesprek aanwezig en beroept zich op het verhaal van zijn medewerker zonder dit behoorlijk te verifiëren.

(...)

Tijdens mijn bezoek aan het LBIO op 22 december 1997 werd ik ontvangen door dhr. R. Deze wilde een gesprek beginnen over het dossier. Ik wees dit inderdaad van de hand en gaf aan dat ik slechts gekomen was om mijn dossier in te zien.

Dhr. R. overhandigde mij het dossier.

Ik nam dit door en gaf hem aan dat ik kopieën wilde. Hij weigerde dit.

Ik gaf aan dat ik hier recht op had en wees op de folder van het LBIO maar hij bleef weigeren en probeerde het dossier uit mijn handen te trekken.

Ik had het dossier nl. in handen en had reeds een paar pagina's doorgenomen toen ik hem vroeg of ik de pagina's waarvan ik een kopie wilde terzijde moest leggen.

Hij probeerde op dat moment het dossier onder mijn handen vandaan te trekken wat hem niet lukte.

U zult dan ook begrijpen dat ik onmogelijk het dossier uit zijn handen heb kunnen trekken.

Uiteindelijk stonden wij ieder aan een kant van de tafel aan het dossier te trekken.

Uiteindelijk liet dhr. R. los.

Vervolgens beweerde hij dat hij met zijn chef moest overleggen.

Ik antwoordde hem daarop dat ik alle tijd had en dat hij rustig kon overleggen.

Toen beweerde hij dat ik eventuele kopieën eerst per acceptgiro zou moeten betalen.

Ik antwoordde hierop dat dit nergens stond en dat dit m.i. niet klopte.

Op dit punt in het gesprek heb ik mijn cassetterecorder gepakt en dhr. R. gezegd dat ik het gesprek verder op de band zou opnemen.

Dhr. R. nam toen een geheel andere houding aan en werd een stuk zwijgzamer wetend dat wat hij beweerde niet klopte.

Met het dossier op mijn schoot (om te voorkomen dat dit nog een tweede keer uit mijn handen zou worden getrokken) heb ik alle pagina's doorgenomen.

De gewenste pagina's heb ik, na toestemming van dhr. R., van een merkteken voorzien.

Uiteindelijk heb ik nadat dhr. R. mij had toegezegd kopieën te zullen maken het dossier teruggegeven.

Toen ik vroeg hoelang dit zou duren zei dhr. R. "dat hij zijn tijd hiervoor zou nemen".

Mijns inziens een nogal intimiderende machtshouding gezien het feit dat ik het dossier inmiddels aan hem had overhandigd.

Nadat ik erop aandrong een concreet antwoord te krijgen en vroeg hoelang dit kon duren is dhr. R. weggegaan waarbij hij de deur met een klap dichtsmeet.

Na een tijd wachten kwam dhr. R. terug met een aantal kopieën, volgens zijn zeggen 70.

Ik heb deze eerst betaald.

Vervolgens telde ik ze na en het bleken er geen 70 maar 58 te zijn.

Dhr. R. bleef volhouden dat het er 70 waren. Ik heb drie maal alles nageteld en uiteindelijk heeft hij ze zelf nageteld waarna hij mij gelijk moest geven.

Van direct herstellen van de fout was nou niet direct sprake."

#### E. Reactie LBIO

1. In reactie op een verzoek om nadere informatie deelde de plaatsvervangend directeur van het LBIO bij brief van 14 april 1999 onder meer nog het volgende mee.

"Bij mijn antwoord van 17 februari 1998 (zie hiervoor onder A.33.; N.o.) heb ik rekening gehouden met de stukken zoals ik die in het dossier M. heb aangetroffen (...)

Ik handhaaf mijn standpunt (...) dat de medewerkers van mijn bureau van de afdeling Kinderalimentatie het mogelijke hebben gedaan via de deurwaarder tot invordering van de verschuldigde kinderalimentatie te komen"

2. Bij zijn reactie voegde hij onder meer een rapport dat op 4 september 1998 was opgemaakt door de deurwaarder. Dit rapport luidt als volgt:

"03/07/1997 Opdracht productgroep kinderalimentatie openbaar betekenen. Na betekening beslag op werken (schilderijen) van M. onder derden.

11/07/1997 Opdracht aan u bevestigd.

15/07/1997 Beschikking openbaar betekend. Niet gelukt (...)

31/07/1997 Geïnformeerd bij kvk voor derdenbeslag onder V.O.F. voor Beeldende Kunst

07/08/1997 Beslag onder V.O.F. voor Beeldende kunst. Geen effect hebben niets onder zich.

27/08/1997 Collega uit Amsterdam naar Artis gestuurd ten einde beschikking in persoon te betekenen op aandringen van de ontvangstgerechtigde

28/08/1997 Contact gehad met advocaat van M. stelt regeling voor van F 500,-- per maand.

29/08/1997 Advocaat bericht niet akkoord tegenvoorstel F 650,00 per maand

21/10/1997 Advocaat bericht ons geen gehoor te kunnen geven aan diverse aanmaningen cliënt verblijft in Zuid Frankrijk

Zaak loopt spaak i.v.m. geen executie mogelijkheden.

10/12/1997 Geïnformeerd naar alle bewoners op (...) om eventueel beslag te kunnen leggen onder de huurders. Geen resultaat.



(Op 26 maart 1998; N.o.) Geadviseerd aan LBIO zaak sluiten en door New York over laten nemen ten einde executie in Frankrijk voor te zetten."

#### F. Nadere reacties verzoekster

Verzoekster bleef in haar nadere reacties bij haar eerder ingenomen standpunt. In haar nadere reactie van 2 juni 1999 deelde zij nog het volgende mee:

Er wordt gezegd dat de zaak op 26 maart 1998 werd overgedragen aan het verdrag van New York. Echter tijdens mijn gesprek met dhr. R. in december heeft hij al aangegeven dit te willen doen. Naar mijn oordeel om van dit dossier af te komen. Dezelfde heer R. heeft mij namelijk op 16-5-97 tijdens een telefoongesprek duidelijk gemaakt dat dit verdrag voor deze zaak niet van toepassing was gezien het feit dat mijn ex-man in Nederland staat ingeschreven.(Dit is overigens nog steeds zo).

Ook dit kunt u vinden in mijn verslag.

Het onder punt twee genoemde punt bestrijd ik ten zeerste. Zoals u uit alle brieven en telefoongesprekken en notities kunt opmaken heb ik er alles aan moeten doen om het LBIO in actie te brengen.

Antwoorden op brieven bleven eindeloos uit of komen helemaal niet of pas na lang aandringen.

Slecht na heel veel aandringen mijnerzijds werd de deurwaarder ingeschakeld omdat men er niet meer onderuit kon.

En vervolgens is er na overhandiging door de deurwaarder van de stukken op 27-8-97 niets gedaan om het dwangbevel tot uitvoer te brengen.

Wederom een lege en loze actie zonder enige inhoud.

Als de deurwaarder werkelijk iets had gedaan, in opdracht van het LBIO, was er beslag gelegd. Het LBIO was uitvoerig en gedetailleerd op de hoogte van alle galerieën waar werk in voorraad stond van mijn ex-man.

Met alle door mij aangeleverde gegevens was dit een eenvoudige zaak als men dat gewild had."

#### G. Nadere reactie van het LBIO

De Nationale ombudsman stelde het LBIO bij brief van 17 juni 1999 onder meer de volgende vragen:

"Verzoekster stelt in haar reactie, maar ook in eerdere reacties, dat de heer R. haar op 16 mei 1997 heeft meegedeeld dat het Verdrag van New York in de onderhavige zaak niet van toepassing zou zijn, omdat de alimentatieplichtige in Nederland staat ingeschreven.

Graag verneem ik van u of deze mededeling door de heer R. inderdaad in deze vorm is gedaan, en - indien dat het geval is - of inderdaad de woonplaats volgens de burgerlijke stand bepalend is voor de toepassing van het Verdrag van New York.

In dit verband verzoek ik u tevens de vraag te beantwoorden waarom pas op 26 maart 1998 de zaak is overgedragen aan de productgroep Verdrag van New York, en niet direct al toen bleek dat de alimentatieplichtige (mede) in Frankrijk woont en/of verblijft en daar wellicht (mede) over inkomsten of bezittingen beschikt.

Voorts verneem ik graag meer in zijn algemeenheid van u wat in gecompliceerde zaken als de onderhavige, waarin de alimentatieplichtige deels in Nederland en deels in het buitenland woont en/of verblijft en die daardoor vaak zeer tijdrovend zijn, het beleid is ten aanzien van het in gang zetten van verschillende invorderingstrajecten. Met name verzoek ik u de vraag te beantwoorden waarom niet direct zowel in Nederland als in het buitenland wordt gepoogd alimentatie te innen."

De plaatsvervangend directeur van het LBIO deelde bij brief van 13 juli 1999 het volgende mee in reactie op de gestelde vragen:

"De heer R. kan zich na ruim anderhalf jaar niet meer herinneren dat hij een dergelijke uitspraak heeft gedaan.

Het beleid van mijn bureau is er op gericht, dat zolang er aanwijzingen zijn dat er op nationaal niveau mogelijkheden moeten zijn om de kinderalimentatie in Nederland op de heer M. te verhalen, de zaak bij de afdeling Kinderalimentatie van mijn bureau in behandeling blijft. Bij herhaling gaf mevrouw K. aan dat haar gewezen echtgenoot op een adres in Nederland verbleef. Dit was de reden dat het LBIO zo lang mogelijk heeft getracht, om via de deurwaarder tot invordering van de kinderalimentatie te komen. In dat verband was er geen aanleiding om de zaak over te dragen aan de productgroep Verdrag van New York van mijn bureau.

2.

De stukken die mevrouw K. naar het LBIO zond met betrekking tot de informatie van 16 mei 1997 van de galerieën in Nederland, zijn per 3 juni 1997 naar de deurwaarder verzonden. De stukken in verband met de expositie van haar gewezen echtgenoot in Frankrijk van 1 juli tot en met 14 augustus 1997, konden niet in het incassotraject worden meegenomen, omdat de zaak nog niet was overgedragen in het kader van Verdrag van New York. Op dat moment was de deurwaarder nog immer bezig om incassomaatregelen in Nederland te onderzoeken.

Tijdens het telefoongesprek met de deurwaarder op 26 maart 1998 (...) bleek dat de deurwaarder geen mogelijkheden zag om incassomaatregelen tegen de heer M. te treffen. Om die reden verzocht het LBIO de deurwaarder op 26 maart 1998 (...) om de zaak af te sluiten. In de brief van 26 maart 1998 (...) werd mevrouw K. daarvan in kennis gesteld. Tevens werd de zaak op 26 maart 1998 overgedragen in het kader van het Verdrag van New York (...). Op 24 april 1998 ontving het LBIO de afsluitingsbrief van de deurwaarder (...).

In zijn brief van 4 september 1998, welke brief in uw bezit is, gaf de deurwaarder een overzicht van zijn activiteiten, welke niet het gewenste effect opleverden.

3.

Invorderingstrajecten zowel in Nederland als in het buitenland zijn wel mogelijk, maar niet tegelijkertijd. Dit heeft te maken met de executoriale titel, de grosse van de alimentatiebeschikking inzake de kinderalimentatie. In het geval mevrouw K. momenteel duidelijke aanwijzingen heeft dat haar gewezen echtgenoot bronnen van inkomsten in Nederland heeft, zal mijn bureau de deurwaarder opnieuw inschakelen.

Op dit moment wordt het dossier behandeld door de afdeling Verdrag van New York. Voordat het dossier overgedragen kan worden aan de Franse autoriteit die de invordering zal verzorgen, zullen eerst alle relevant stukken verzameld moeten worden. Sommige stukken zullen eerst nog vertaald moeten worden, alvorens het dossier kan worden overgedragen. Ook van mevrouw K. zijn op 28 november 1998 enkele documenten en gegevens gevraagd. Mijn bureau heeft deze documenten en gegevens nog niet van haar ontvangen.

Wanneer het dossier met de executoriale titel aan de buitenlandse autoriteit is overgedragen en mevrouw K. heeft aanwijzingen dat er verhaalsmogelijkheden in Nederland zijn, zal de afdeling Verdrag van New York eerst de executoriale titel terug moeten vragen van de Franse autoriteit voordat er executiemaatregelen getroffen kunnen worden. In voorkomend geval zal de buitenlandse autoriteit zijn incassoactiviteiten moeten staken of opschorten.

De enige mogelijkheid die overblijft om in Nederland maatregelen tegen een debiteur te treffen terwijl de zaak is overgedragen aan een buitenlandse autoriteit, is een paspoortmaatregel. Een dergelijke maatregel tegen de heer M. is echter niet mogelijk omdat hij de Franse nationaliteit bezit."

H. Nadere reactie verzoekster

Verzoekster bracht hierop nog naar voren dat het LBIO naar haar mening niet voldoende had getracht in Nederland tot invordering van de verschuldigde kinderalimentatie te komen. Zij had steeds al het mogelijke moeten doen om het LBIO tot actie te laten komen.

Aan iedere actie van het LBIO waren steeds schriftelijke en telefonische verzoeken van haar kant voorafgegaan. Ook was niet aangegeven waarom de deurwaarder op 26 maart 1998 geen incassomogelijkheden meer had gezien. Volgens verzoekster waren er wel incassomogelijkheden in Nederland, maar waren die niet benut. Met de lijst van galerieën die zij had overgelegd was niets gedaan. Volgens haar was het niet nodig haar dossier over te dragen naar de Produktgroep Verdrag van New York.

## Beoordeling

### I. Met betrekking tot de voortvarendheid van de alimentatie-inning

1. Op 18 juni 1996 verzocht verzoekster het LBIO om de inning van de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie over te nemen. Bij haar verzoek verstrekte zij zowel het adres van de ex-echtgenoot in Nederland als dat in Frankrijk, en legde zij een lijst over van galerieën (in Nederland en in Frankrijk) waar haar ex-echtgenoot in het verleden kunstwerken had geëxposeerd en verstrekte zij de naam en het adres van een kunsthandel waarin op dat moment werk van haar ex-echtgenoot in consignatie zou zijn.

2. Verzoekster klaagt erover dat het LBIO te Gouda sinds 18 juni 1996 onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij de invordering van de verschuldigde kinderalimentatie. Tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (22 juli 1998) had zij nog geen alimentatie ontvangen.

3. Van het LBIO mag worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht en dat het voldoende inspanningen verricht om tot daadwerkelijke invordering te komen. Een voortvarende behandeling is des te meer van belang in de gevallen dat mogelijk (mede) in het buitenland tot invordering zal moeten worden overgegaan, omdat dat, uit de aard der zaak, al veel tijd vergt. In het geval dat het LBIO een zaak in handen van een deurwaarder heeft gesteld, dient het de deurwaarder te wijzen op diens verplichting het LBIO (als opdrachtgever) actief te informeren over zijn werkzaamheden. Het LBIO kan dan nagaan of de deurwaarder zich voldoende inspant, of diens inspanningen voldoende effectief zijn, en, zonodig, de deurwaarder aanwijzingen geven met betrekking tot de gegeven opdracht om de verschuldigde kinderalimentatie te innen.

4.1. Uit de door het LBIO en verzoekster verstrekte informatie blijkt dat verzoeksters ex-echtgenoot, die zich niet aan zijn betalingsverplichtingen houdt, conform de wettelijke bepalingen (zie achtergrond onder 1.) door het LBIO tot betalen is gemaand, te weten op 17 juli 1996 en 3 september 1996. Bij brief van 3 oktober 1996 werd hem meegedeeld dat aan het incasso-verzoek van verzoekster gevolg zou worden gegeven en werd hem nogmaals verzocht het verschuldigde bedrag per omgaande over te maken. Vervolgens vroeg het LBIO op 13 december 1996 gegevens op bij de belastingdienst inzake de ex-echtgenoot. Bijna een jaar nadat verzoekster haar verzoek om de inning van de

verschuldigde kinderalimentatie over te nemen had gedaan, stelde het LBIO de zaak in handen van een deurwaarder (op 3 juni 1997). Met betrekking tot de periode van 3 oktober 1996 tot 3 juni 1997 is niet gebleken van activiteiten die een dergelijk lange behandelingsperiode kunnen rechtvaardigen.

4.2. Het LBIO is van mening dat het vervolgens door tussenkomst van de deurwaarder al het mogelijke heeft gedaan om tot invordering van de verschuldigde kinderalimentatie te komen. Dit blijkt echter niet uit het onder E.2 van de Bevindingen opgenomen overzicht van zijn activiteiten, dat de deurwaarder op 4 september 1998 heeft opgesteld nadat de zaak hem op 3 juni 1997 in handen was gegeven. Hoewel verzoekster bij haar verzoek van 18 juni 1996 een lijst had overgelegd van galerieën waar haar ex-echtgenoot in het verleden had geëxposeerd en de naam en het adres van een kunsthandel had verstrekt waar op dat moment werk van haar ex-echtgenoot in consignatie zou zijn, heeft de deurwaarder (op 7 augustus 1997), slechts bij één kunsthandel geprobeerd beslag te leggen. Pas op 10 december 1997 won hij vervolgens (zonder succes) informatie in om eventueel beslag te kunnen leggen op huurpenningen inzake de woning waarin de ex-echtgenoot volgens de burgerlijke stand woont en die hij volgens verzoekster onderverhuurt. Tot 26 maart 1998 (de datum waarop de deurwaarder adviseerde de zaak te sluiten en over te gaan tot executie in Frankrijk op grond van het Verdrag van New York) heeft hij vervolgens geen activiteiten ontplooid. Evenmin is gebleken dat het LBIO in die periode de deurwaarder tot actie heeft aangespoord.

Ook met betrekking tot de periode van 3 juni 1997 tot 26 maart 1998 is onvoldoende gebleken van activiteiten die een dergelijk lange behandelingsperiode kunnen rechtvaardigen.

Overigens bevreemdt het de Nationale ombudsman dat het hoofd van de Productgroep Verdrag van New York verzoekster bij brief van 2 juli 1998 (zie bevindingen, onder A.39) liet weten dat de Productgroep Kinderalimentatie "al het mogelijke" had gedaan om de kinderalimentatie geïncasseerd te krijgen, terwijl hij verzoekster niet kon informeren over de stappen die de deurwaarder had ondernomen.

4.3. Alles bijeen genomen, dient te worden geoordeeld dat het LBIO op zichzelf geen onjuiste stappen heeft gezet om tot inning van de alimentatie over te gaan, maar dat het daarbij onvoldoende voortvarend heeft gehandeld en dat het de deurwaarder niet, althans onvoldoende, heeft gewezen op zijn verplichting het LBIO actief te informeren over de door hem verrichte werkzaamheden, terwijl daarvoor wel aanleiding was, nu niet is gebleken dat deze zich steeds voldoende heeft ingespannen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Met betrekking tot het achterhalen van het adres van de ex-echtgenoot

1. Verzoekster klaagt er voorts in het bijzonder over dat het LBIO vanaf augustus 1997 zeer onzorgvuldig heeft gehandeld bij het achterhalen van het adres van haar ex-echtgenoot. Volgens verzoekster werden keer op keer de personalia van haar ex-echtgenoot verkeerd verwerkt of ingevoerd in de computer, terwijl zij het LBIO wel de juiste gegevens had verstrekt.

2. Het LBIO en de deurwaarder dienden te beschikken over gegevens van bewoners van het adres waarop verzoeksters ex-echtgenoot stond ingeschreven, om te kunnen nagaan of, indien sprake zou zijn van onderhuur, eventueel beslag zou kunnen worden gelegd op eventuele huurpenningen.

Uit het onderzoek is gebleken dat het de betrokken LBIO-medewerkster herhaaldelijk niet lukte om met betrekking tot het onderhavige adres in de Gemeentelijke Bevolkings Administratie (GBA) de benodigde informatie te verkrijgen. Het adres zou niet bestaan. Dankzij de inspanningen van verzoekster raakte het LBIO er uiteindelijk van op de hoogte dat er door het LBIO met betrekking tot adressen in Amsterdam een afwijkende procedure dient te worden gehanteerd bij het opvragen van gegevens uit de GBA. Immers, op verzoek van verzoekster nam een medewerker van de gemeente Amsterdam telefonisch contact op met het LBIO om een en ander uit te leggen (zie hiervoor met name Bevindingen, onder C.3 en C.4). Blijkbaar was het feit dat zij tot zes maal toe de melding kreeg dat het desbetreffende adres niet bestond, terwijl zij in het bezit was van een uittreksel met het desbetreffende adres, voor de betrokken medewerkster van het LBIO geen aanleiding om zelf contact op te nemen met de gemeente Amsterdam. Een dergelijke passieve houding getuigt allerminst van klantvriendelijkheid.

Overigens is het opmerkelijk dat het LBIO er blijkbaar niet van op de hoogte was dat in Amsterdam een afwijkende procedure dient te worden gehanteerd bij bevraging van de GBA, terwijl mag worden aangenomen dat het LBIO in Amsterdam vaker inningsprocedures voert.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

### III. Met betrekking tot het gesprek op 22 december 1997

1. Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop een medewerker van het LBIO haar heeft bejegend toen zij op 22 december 1997 voor inzage van haar dossier naar het LBIO was gekomen. Zij klaagt er op dit punt met name over dat de betrokken LBIO-medewerker aanvankelijk heeft geweigerd haar kopieën van stukken uit het dossier te verstrekken, dat hij heeft getracht het dossier uit haar handen te trekken en dat hij de deur achter zich heeft dichtgegooid.

Volgens verzoekster had de betrokken ambtenaar haar het dossier overhandigd, waarna zij het had doorgenomen. Vervolgens had zij tegen de ambtenaar gezegd dat zij graag

kopieën wilde en had zij hem gevraagd of het handig was als zij de betreffende vellen er uit zou leggen. Daarop had de ambtenaar gezegd dat zij geen kopieën kreeg, waarna hij had geprobeerd het dossier uit haar handen te trekken.

2. Volgens de betrokken ambtenaar was het juist verzoekster geweest die hem het dossier uit de handen had getrokken. Hij gaf aan dat er inderdaad een moment was geweest dat zowel verzoekster als hij aan het dossier stonden te trekken. Hij was er niet op voorbereid geweest dat verzoekster haar dossier wilde komen inzien. Uiteindelijk had hij verzoekster haar gang laten gaan. Gedurende de tijd dat verzoekster het dossier had ingezien had hij zich van verder commentaar onthouden. De betrokken ambtenaar liet zich niet uit over de weigering kopieën te verstrekken, noch over het achter zich dichtgooien van de deur.

3. De werkelijke gang van zaken tijdens het gesprek op 22 december 1997 is niet vast te stellen nu de lezingen van verzoekster en de betrokken medewerker niet overeenkomen en er geen reden is een van beide lezingen aannemelijker te achten dan de andere.

In zoverre wordt over de onderzochte gedraging geen oordeel gegeven.

4. Wel is het volgende van belang. In haar klachtbrief van 11 januari 1998 aan het LBIO, die op dit punt onweersproken is gebleven, gaf verzoekster aan dat zij op 15 december 1997 met het LBIO had gebeld om een afspraak te maken om het dossier in te zien. Na overleg op de desbetreffende afdeling was zij teruggebeld en was er een afspraak gemaakt. Daarbij was gezegd dat het niet zeker was of zij haar dossier dan zou kunnen inzien. Op de vraag van verzoekster waarom dat niet zou kunnen was geen duidelijk antwoord gegeven. Verzoekster had aangegeven niet voor niets te willen komen. De betrokken medewerker had geantwoord dat hij het verder ook niet wist. Er is niet gebleken van feiten of omstandigheden die aanleiding geven op dit punt te twijfelen aan de lezing van verzoekster. Het wordt er dan ook voor gehouden dat het LBIO ervan op de hoogte was dat verzoekster op 22 december 1997 het LBIO zou bezoeken om haar dossier in te zien. Verzoekster mocht er ook van uitgaan dat het LBIO zich daarop zou voorbereiden. Het valt het LBIO te verwijten dat de betrokken medewerker er niet van op de hoogte was, dat verzoekster het dossier wilde inzien. Wat er ook zij van verzoekster rol in de escalatie van de gebeurtenissen, de escalatie die is ontstaan is grotendeels het LBIO te verwijten. In zoverre is niet juist gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

#### IV. Met betrekking tot de klachtbehandeling

1. Ten slotte klaagt verzoekster over de wijze waarop het LBIO haar klachten heeft afgehandeld, die zij naar voren heeft gebracht in een brief van 11 januari 1998. Met name klaagt zij erover dat het LBIO in de brief van 17 februari 1998 onvoldoende op haar klachten is ingegaan en een verkeerde weergave heeft gegeven van het voorval dat

op 22 december 1997 plaatsvond.

2. Verzoekster gaf in haar klachtbrief van 11 januari 1998 (zie hiervoor Bevindingen onder A.32.) aan te klagen over:

- "- de onzorgvuldige wijze waarop wordt omgegaan met de door mij aangeleverde gegevens
- de slordige manier waarop gegevens in de computer worden ingevoerd met als gevolg dat mijn zaak niet verder komt
- het feit dat men (...) weigert na te gaan waar de fout ligt ondanks mijn herhaalde verzoek hiertoe gedurende 4 maanden tijd
- het klakkeloos accepteren van gegevens van de tegenpartij, zonder deze te verifiëren
- het verdraaien c.q. ontkennen van feiten (...)
- het niet beantwoorden van de door mij gestelde vragen
- het verstrekken van mijn privé-gegevens aan dhr. G., advocaat van mijn ex-man in een andere rechtzaak
- en bovenal de ronduit onbeschofte wijze en uiterst klant-onvriendelijke manier waarop ik door dhr. R., hoofd afd. KA4 te woord ben gestaan en ben behandeld tijdens mijn bezoek op het kantoor van het LBIO op maandag 22 december j.l."

3. Verzoekster lichtte haar klachten zeer gedetailleerd toe en stelde daarbij veel vragen naar aanleiding van door haar beschreven concrete gebeurtenissen die haar klachten illustreren. In zijn reactie van 17 februari 1998 op verzoeksters klacht ging de (plaatsvervangend) directeur van het LBIO nauwelijks in op verzoeksters concrete klachten.

Zo ging hij bijvoorbeeld niet in op de gang van zaken met betrekking tot het raadplegen van de GBA. Voorts blijft een groot aantal van verzoeksters vragen onbeantwoord in de reactie van de (plaatsvervangend) directeur van het LBIO op de klacht.

In de reactie wordt nauwelijks ingegaan op de gang van zaken tijdens het gesprek tussen verzoekster en de betrokken LBIO-medewerker op 22 december 1997. De plaatsvervangend directeur gaf met betrekking tot het optreden van de LBIO-medewerker tijdens dat gesprek slechts aan, dat deze verzoekster had aangeboden om de handelwijze van het LBIO te bespreken. Hij vermeldde echter (onder meer) niet dat de LBIO-medewerker op een gegeven moment ook zelf aan het dossier stond te trekken, terwijl dat wel blijkt uit diens eigen reactie (zie Bevindingen, onder C.2.). Hoewel, zoals hiervoor onder III.3. is overwogen, geen oordeel kan worden gegeven over de vraag wie er



nu bij wie het dossier uit de handen heeft getrokken tijdens het gesprek op 22 december 1997, is door de wijze waarop de plaatsvervangend directeur op dit deel van de klacht is ingegaan bij verzoekster terecht de indruk ontstaan dat de klacht in zoverre niet met voldoende onafhankelijkheid is gezien. De klacht van verzoekster is daarmee niet met de vereiste zorgvuldigheid behandeld.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijke Buro Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) is gegrond, behoudens wat betreft de gang van zaken tijdens het gesprek op 22 december 1997; daarover kan geen oordeel worden gegeven.