

PERSBERICHT

Wie is verantwoordelijk?

- De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er bij de vaststelling van de beslagvrije voet sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid van verzoeker en Orionis Walcheren. Verzoeker (de klagende burger) heeft deze verantwoordelijkheid ondanks het ontbreken van een goede informatieverstrekking van de zijde van de uitkeringsinstantie, zelf wel adequaat opgepakt. Maar Orionis Walcheren heeft haar verantwoordelijkheid voor het leveren van maatwerk in de ogen van de Zeeuwse Ombudsman onvoldoende genomen. Alleen maar doorverwijzen naar het LBIO is niet passend, zeker niet gegeven de door verzoeker afgegeven signalen. Op dit punt heeft Orionis Walcheren niet behoorlijk gehandeld.
- Wat betreft de interne klachtbehandeling constateert de Zeeuwse Ombudsman dat verzoeker niet is gehoord. Die mogelijkheid heeft hij in het kader van de externe klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman alsnog gekregen. Door verzoeker niet te horen, heeft Orionis Walcheren gehandeld in strijd met het klachtrecht zoals dat is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

Aanleiding

Vanaf medio 2015 ontvangt verzoeker een uitkering op grond van de Participatiewet. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) stuurt Orionis Walcheren op 27 oktober 2015 een kennisgeving ingevolge artikel 479 van het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering. Daarin staat dat, omdat verzoeker een hem opgelegde alimentatieverplichting uit eigen beweging niet nakomt, het LBIO genoodzaakt is beslag te leggen. Bij de brief is ook een bijlage gevoegd inzake het beslag en de beslagvrije voet.

In verband met gewijzigde persoonlijke omstandigheden vraagt verzoeker aan Orionis meerdere malen om de beslagvrije voet aan te passen. Orionis verwijst hem daarvoor steeds door naar het LBIO.

.Klacht

Verzoeker dient een klacht in over het handelen van Orionis Walcheren:

- Orionis Walcheren heeft de regels ten aanzien van het vaststelling van de beslagvrije voet onjuist uitgelegd en toegepast en daardoor deze beslagvrije voet op een te laag niveau vastgesteld, waardoor er een te groot bedrag is ingehouden.
- Orionis Walcheren heeft verzoeker onjuiste informatie verschaft.

Oordeel Zeeuwse Ombudsman

- De Zeeuwse Ombudsman constateert dat Orionis Walcheren verzoeker voor het wijzigen van de beslagvrije voet meerdere malen heeft doorverwezen naar het LBIO. Daarmee wordt de suggestie gewekt dat uitsluitend verzoeker hierin een

verantwoordelijkheid heeft. Maar dat is zoals ook uit de door het LBIO verstrekte informatie blijkt, niet juist. Er ligt wel degelijk ook een verantwoordelijkheid bij de uitkeringsinstantie, in casu Orionis Walcheren zelf.

- Nog afgezien van de verantwoordelijkheid die ook Orionis Walcheren heeft voor het juist vaststellen van de beslagvrije voet is het van belang dat de burger die met een beslaglegging wordt geconfronteerd van de juiste informatie wordt voorzien. De wijze waarop het LBIO dit doet kan daarbij als voorbeeld dienen.
- Verzoeker heeft zich meerdere malen tot Orionis Walcheren gewend met vragen over zijn uitkering c.q. de beslagvrije voet. Hij mag erop vertrouwen dat zijn vragen op een adequate wijze en juist worden beantwoord. De burger heeft er immers recht op dat er naar hem geluisterd wordt, zeker als er in zijn ogen sprake is van onduidelijkheden.
- Het vaststellen van de beslagvrije voet behelst maatwerk. Daarbij is in dit geval sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid van verzoeker en Orionis Walcheren. Op het moment dat door de uitkeringsinstantie feiten worden vastgesteld die van invloed (kunnen) zijn op de beslagvrije voet, mag de burger verwachten dat actief actie wordt ondernomen om de eventuele consequenties voor de beslagvrije voet nader te bezien en dat hij daarover wordt geïnformeerd.

Alles overwegende komt de Zeeuwse Ombudsman tot de conclusie dat Orionis Walcheren in deze niet behoorlijk heeft gehandeld en dat er aanleiding is tot het doen van een tweetal aanbevelingen.

Aanbevelingen

De Zeeuwse Ombudsman doet de volgende aanbevelingen:

- Bij het leggen van beslag cliënten adequaat informeren over de berekening van de beslagvrije voet. Wanneer er zich feiten voordoen die mogelijk consequenties kunnen hebben voor de beslagvrije voet actief actie ondernemen om tot een aanpassing te komen;
- Bij de interne klachtbehandeling verzoeker altijd horen en daarbij als uitgangspunt hanteren dat verzoeker en beklagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord.

18-02-2020