

Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directie
Eigenaarsadvisering**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Ons kenmerk
5191293

Bijlagen
1

Datum 12 februari 2024
Onderwerp Aanbiedingsbrief rapport zbo-evaluatie Landelijk Bureau Inning
Onderhoudsbijdragen


*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

In het kader van artikel 39, eerste lid, van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen bied ik met deze brief uw Kamer aan de vijfjarige evaluatie van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Ik verwijs u graag voor de inhoud naar het rapport in de bijlage.

Ik ga het rapport bestuderen en uw Kamer uiterlijk in april 2024 informeren over de opvolging van de aanbevelingen van het rapport. Gelet op bovengenoemd wetsartikel ontvangt de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal tevens een afschrift van deze brief.

De Minister voor Rechtsbescherming,

F.M. Weerwind



ZBO-EVALUATIE
LANDELIJK BUREAU
INNING ONDERHOUDS-
BIJDAGEN
2023

KLANT
KENMERK
AUTEURS
DATUM
VERSIE

Ministerie van Justitie en Veiligheid
CP/sb/003705
Coby Peeters, Vince Rijnberg en Roel van Weert
18 december 2023
1.0 definitief

Managementsamenvatting

Het LBIO¹ is een overheidsinstelling en verzorgt, in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), de inning van onderhoudsbijdragen. Het LBIO geeft in haar missie aan “*de specialist te zijn voor het innen van alimentatie*”. JenV financiert het LBIO. Op basis van artikel 39 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen voert het ministerie elke vijf jaar een ZBO-evaluatie uit.

Doel van deze ZBO-evaluatie is het beoordelen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de taakuitvoering van het LBIO van 2018 tot en met 2022, en in het verlengde daarvan, het beoordelen van de wenselijkheid van voortzetting van de taakuitoefening door het LBIO.

De uitkomsten van dit evaluatieonderzoek laten zien dat het LBIO de wettelijke taakopdracht doelgericht en doelmatig uitvoert. Het LBIO heeft de bedrijfsvoering adequaat op de gegeven taakstelling ingericht en past binnen de organisatie professionele monitoring en verbetering toe. Medewerkers van het LBIO verrichten hun werk in lastige en complexe scheidingssituaties. De ingezette beweging om in deze context de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren is belangrijk om het aantal formele en informele klachten structureel te verminderen.

De ambitie van het LBIO is breder dan alleen het doelmatig en efficiënt uitvoeren van haar wettelijke taken. De evaluatie laat zien dat het LBIO erin is geslaagd om een passende balans te vinden tussen efficiënte, effectieve en klantvriendelijke taakuitvoering tegen zo laag mogelijke kosten, waarbij maatschappelijk verantwoord en duurzaam incasseren een centrale rol speelt. Alle betrokken partijen erkennen het belang van de inzet die het LBIO hiertoe pleegt.

In de onderzoeksperiode (2020) is het relatiestatuut van LBIO met het ministerie van JenV in werking getreden. De nieuwe afspraken tussen opdrachtgever, eigenaar en opdrachtnemer hebben in combinatie met persoonlijke inzet geleid tot versterking van de professionele relatie tussen de partners. Ze spreken veel lof uit over de inhoudelijke samenwerking tussen opdrachtgever en het LBIO en het agenderen van inhoudelijke ontwikkelingen.

Naast deze vooral positieve constateringen hebben we de volgende aanbevelingen:

- Naast de wettelijke taak voert het LBIO al meer dan dertien jaar alimentatieberekeningen uit. Deze dienstverlening wordt door alle stakeholders die wij spraken als wenselijk ervaren. Wij adviseren voor deze dienstverlening een algemene maatregel van bestuur op te stellen en een kostendekkend tarief vast te stellen.
- Het LBIO heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet in verbetering van communicatie en klachtbehandeling en ook in 2023 al mooie resultaten behaald. Wij adviseren de ingezette beweging om het aantal klachten verder te reduceren voort te zetten.
- We adviseren de goede samenwerking tussen eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer te benutten om samen met ketenpartijen bekende hardvochtigheden voortkomend uit wetgeving aan te pakken, waaronder specifiek het aanpassen van alimentatie bij gewijzigde omstandigheden. Het samen blijven agenderen van maatschappelijke ontwikkelingen versterkt de maatschappelijke effectiviteit van het LBIO.

Deze evaluatie laat zien dat het LBIO enerzijds sterk heeft gestuurd op een efficiënte, effectieve en klantvriendelijke taakuitvoering en anderzijds heeft gehandeld met een sterke maatschappelijke visie op verantwoord en duurzaam incasseren. Wij merken op dat de directeur hierin een belangrijke rol heeft gespeeld. Hoewel dit buiten de scope ligt van deze evaluatie wensen we partijen toe een passende vervanger te vinden voor de vertrekkende directeur, zodat hij/zij de succesfactoren benoemd in deze evaluatie kan voortzetten.

¹ Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding en achtergrond	4
1.2	Doel	4
1.3	Opzet van deze evaluatie	5
1.4	Toetsingskader	5
1.5	Leeswijzer	6
2	Taken en doelen	7
2.1	Het uitvoeringsproces op hoofdlijnen	7
2.2	Uitvoering in overeenstemming met het wettelijke kader	8
3	Ontwikkelingen buiten de opdracht van het LBIO	11
3.1	Preferente kinderalimentatie	11
3.2	Alimentatie-rekenen	11
3.3	Inning van alimentatie zonder rechterlijke uitspraak	11
3.4	Wijzigingsprocedure	12
4	Effectieve en efficiënte taakuitoefening	13
4.1	Ontwikkeling in volume	13
4.2	Ontwikkeling kosten	14
4.3	Dekking van de totale kosten	16
4.4	Kostprijsystematiek en -ontwikkeling	16
5	Kwaliteit en sturing	18
5.1	Klantervaring	18
5.2	Interne ontwikkelingen conform het beleidsplan	21
5.3	Relatiestatuuut met ministerie van JenV	21
5.4	Relatiebeheer overige	22
6	Conclusies en aanbevelingen	23
6.1	Algemene conclusie	23
6.2	Samenvatting van antwoorden op onderzoeksvragen	23
6.3	Toekomstperspectief en aanbevelingen	24
	Bijlage A. Toetsingskader	25
	Bijlage B. Het uitvoeringsproces	27
	Bijlage C. Overige grafieken	30
	Bijlage D. Geïnterviewde personen en bronnen	33
D.1	Geïnterviewde personen	33
D.2	Geraadpleegde bronnen	33

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

Het LBIO is een overheidsinstelling en verzorgt, in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), de inning van onderhoudsbijdragen. Het LBIO is gespecialiseerd in het innen van zowel partneralimentatie als kinderalimentatie. Het LBIO geeft aan '*de specialist te zijn voor het innen van alimentatie*'.

Het ministerie van JenV financiert het LBIO. Op basis van artikel 39 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen stuurt de minister die het aangaat elke vijf jaar een verslag naar beide kamers der Staten-Generaal ter beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van een zelfstandig bestuursorgaan. Er dient een verslag te komen dat ingaat op de doeltreffendheid en doelmatigheid van het functioneren van het LBIO.

1.2 Doel

De doelstelling van het onderzoek is tweeledig:

- a. Een beoordeling van de **doeltreffendheid** en **doelmatigheid** van de taakuitvoering van het LBIO van 2018 tot en met 2022;
- b. Een verkenning van de wenselijkheid van voortzetting van de taakuitoefening door het LBIO.

Om de **doeltreffendheid** te beoordelen, dienen een aantal onderzoeksvragen beantwoord te worden:

1. Wat zijn de algemene doelen van het LBIO en in hoeverre heeft het LBIO zijn doelen gerealiseerd?
2. Welke aanvullende doelen heeft LBIO zichzelf gesteld en in hoeverre zijn deze doelen gerealiseerd?
3. Wat is de (maatschappelijke) effectiviteit van het LBIO?

Om de **doelmatigheid** te beoordelen, dienen aanvullend nog enkele onderzoeksvragen beantwoord te worden:

4. Hoe heeft het aantal verzoeken tot alimentatie-inning zich ontwikkeld?
5. Hoe heeft het te innen bedrag en het geïnde bedrag zich ontwikkeld?
6. Hoe hebben de uitvoeringskosten (per fte) zich ontwikkeld?
7. Hoe hebben de kosten per geïnde euro zich ontwikkeld?
8. In hoeverre wijken de kosten af van de vorige evaluatie en/of eerdere analyses?
9. Hoe heeft de dekking van de totale kosten zich ontwikkeld?

Om de **wenselijkheid van voortzetting van de taakuitoefening** door het LBIO te verkennen, dienen aanvullend de volgende onderzoeksvragen beantwoord te worden:

10. Hoe prioriteert het LBIO, welke gevolgen heeft dit en hoe kijkt het LBIO terug of daarin de juiste keuze is gemaakt?
11. Zijn de randvoorwaarden waarin het LBIO (onder andere het wettelijk kader) moet opereren voldoende helder?
12. Hoe probeert het LBIO zijn optreden (taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden) naar buiten te legitimeren?
13. Op welke wijze is de kwaliteit van de interne governance bij het LBIO geborgd en hoe functioneert het LBIO in relatie tot het JenV-sturingsmodel?
14. In welke mate zijn de aanbevelingen uit het eerdere evaluatieonderzoek gerelateerd aan doeltreffendheid opgevolgd?

Ten slotte een aantal vragen om te komen tot **conclusies en aanbevelingen**:

15. Wat kunnen we overall concluderen over de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering van de inning door het LBIO?
16. Welk toekomstperspectief en welke verbetermogelijkheden zien we hierin en wat is daarvoor nodig?

1.3 Opzet van deze evaluatie

Om bovenstaande onderzoeksvragen te beantwoorden, heeft Significant een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksactiviteiten uitgevoerd. In interviews met werknemers van het LBIO, betrokken partijen vanuit het ministerie van JenV en organisaties met een extern perspectief hebben wij gesproken over de rolvervulling (doeltreffendheid) en de wenselijkheid van voortzetting van de taakuitvoering van het LBIO. Een volledig overzicht van gesprekspartners staat in bijlage D. De doelmatigheid is hoofdzakelijk beoordeeld op basis van kwantitatieve analyses.

De opzet van het onderzoek was als volgt:

- Stap 1: opstarten onderzoek;
- Stap 2: opstellen en valideren toetsingskader;
- Stap 3: uitvoeren onderzoek met zelfevaluatie, interviews en kwantitatieve gegevensverzameling;
- Stap 4: synthese en toetsing in een groepsbijeenkomst;
- Stap 5: rapportage.

Om de kwaliteit van dit onderzoek kracht bij te zetten, heeft Significant een begeleidingscommissie ingericht waarin vertegenwoordigers van de Directoraat-Generaal Straffen en Beschermen (DGSenB), de Directie Eigenaarsadvisering (DEA), de directie FEZ en het LBIO deelnamen. Elk van de bovengenoemde stappen in het onderzoeksproces kende een bijeenkomst met de begeleidingscommissie. In deze bijeenkomsten werden de uitgevoerde onderzoeksactiviteiten en (tussentijdse) resultaten door Significant voorgelegd ter toetsing.

1.4 Toetsingskader

Deze evaluatie richt zich op de taken die in de wettelijke taakopdracht aan het LBIO zijn vastgelegd. De kaderwet ZBO vraagt dat deze evaluatie aandacht besteedt aan doelgerichtheid en doelmatigheid en aan de vraag of het LBIO nog steeds de juiste partij is voor het uitvoeren van deze taken.

In het toepassen van deze facetten heeft de begeleidingscommissie net als in de vorige evaluatie uitgesproken dat de evaluatie zich primair kan richten op de uitvoering van de taakopdracht (doeltreffendheid) en secundair op de wijze waarop het LBIO die uitvoering organiseert en inricht (doelmatigheid). Het LBIO is een unieke uitvoeringsorganisatie, waarvoor geen toetsing van doelmatigheid op grond van vergelijking met andere organisaties mogelijk is. Daarom vullen we evaluatie van de doelmatigheid vooral in door trends uit de vorige ZBO-evaluatie door te trekken. Een uitgebreide uitwerking van het toetsingskader toegepast in deze evaluatie is opgenomen in bijlage A.

Omdat dit onderzoek geen wetsevaluatie betreft, vormen maatschappelijke ontwikkelingen die aan deze taakopdracht zijn gelieerd geen onderdeel van de evaluatie. Beleidsmatige vragen gerelateerd aan deze maatschappelijke ontwikkelingen nemen we om die reden op als 'intermezzo' in deze rapportage.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 start met een beschrijving van het uitvoeringsproces en de doelen van het LBIO. Hoofdstuk 3 beschrijft maatschappelijke ontwikkelingen die nog geen onderdeel zijn van de wettelijke taken. In hoofdstuk 4 beschrijven we bevindingen gerelateerd aan de effectiviteit en efficiëntie van de taakuitoefening. Hoofdstuk 5 gaat in op de kwaliteit van taakuitoefening en sturing door het LBIO en vanuit het ministerie. Aan de orde komen onder andere de interne governance binnen het LBIO en de relatie met het ministerie. In hoofdstuk 6 formuleren we conclusies en aanbevelingen voortkomend uit deze evaluatie.

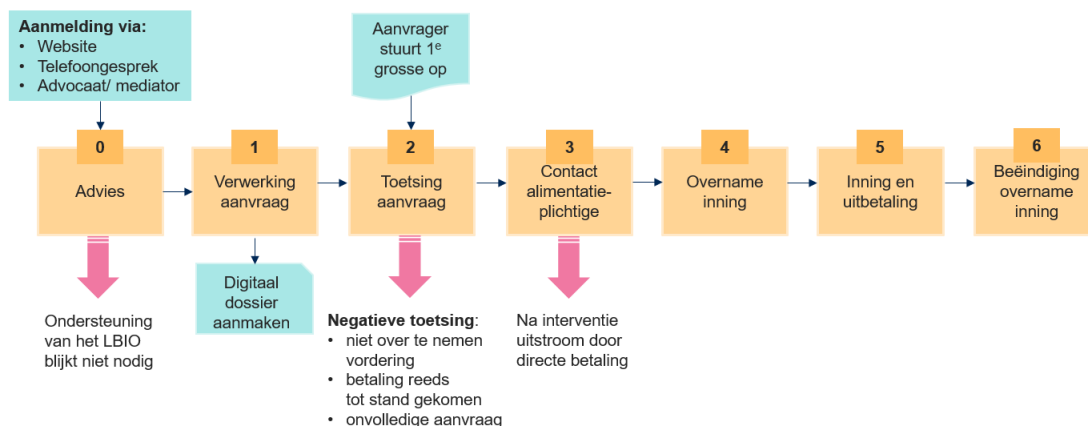
2 Taken en doelen

Dit hoofdstuk start met een beschrijving van het uitvoeringsproces op hoofdlijnen. Met dit uitvoeringsproces wordt invulling gegeven aan wettelijke taken beschreven in paragraaf 2.2.

2.1 Het uitvoeringsproces op hoofdlijnen

Het LBIO voert inningstaken uit op het gebied van onderhoudsbijdragen. Vanuit de wettelijke taakstelling is het uitvoeringsproces ingericht op het ontvangen van aanvragen, het verwerken en registreren daarvan, het toetsen van de aanvraag en vervolgens overnemen van de inning, en het afdragen aan de rechthebbende totdat beëindiging van die overname van de inning aan de orde is. Uitgangspunt daarbij is het grondbeginsel van de wetgever dat de betaling van alimentatie in eerste aanleg een verantwoordelijkheid van de alimentatieplichtige is.

Figuur 1 hieronder toont het uitvoeringsproces op hoofdlijnen. Naar aanleiding van verzoeken tot inning van alimentatie wordt de alimentatieplichtige aangespoord de betaling rechtstreeks te voldoen tijdens de zogeheten **interventiefase** (stappen 1 - 3). Als dit geen of onvoldoende resultaat oplevert, neemt het LBIO de inning van de alimentatie over en worden bij de alimentatieplichtige opslagkosten in rekening gebracht. Dit is de **inningsfase** (stappen 4 - 6). In bijlage B is een korte toelichting opgenomen bij de verschillende stappen.



Figuur 1. Schema van het uitvoeringsproces van het LBIO op hoofdlijnen

De maatschappelijke functie van het LBIO staat centraal bij de uitvoering van de taken. Het LBIO gaat daarom de-escalerend te werk door in te zetten op interventie. Het LBIO streeft naar een efficiënte, effectieve en klantvriendelijke taakuitvoering tegen zo laag mogelijke kosten, waarbij maatschappelijk verantwoord en duurzaam incasseren een centrale rol speelt. Het LBIO zet al jaren in op de menselijke maat.

Het LBIO heeft bijzondere bevoegdheden om de taken uit te voeren. Zo kan het LBIO eenvoudig informatie inwinnen bij instanties als de Belastingdienst, uitvoeringsorganisaties in de sociale zekerheid, het Kadaster, de Rijksdienst voor het Wegverkeer, de Kamer van Koophandel en gemeenten. Ook kan het LBIO zonder inschakeling van een deurwaarder beslag leggen op inkomsten uit arbeid of uitkering (derdenbeslag).

2.2 Uitvoering in overeenstemming met het wettelijke kader

Het LBIO voert de taken uit conform de wettelijke taakopdracht. Het wettelijk kader van het LBIO is omschreven in de Wet Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (hierna: Wet LBIO). De taakopdracht van het LBIO bestaat uit de volgende elementen:

- a. Inning van kinder- en partneralimentatie;²
- b. Uitvoering van andere wettelijk opgedragen taken;³
- c. Inning van internationale kinder- en partneralimentatie.⁴

Ook andere, hieraan gerelateerde taken kunnen bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) worden opgelegd⁵ aan het LBIO, mits ze niet leiden tot concurrentievervalsing ten opzichte van private aanbieders van vergelijkbare diensten en ze tegen kostendekkende tarieven worden verricht.

Het WODC heeft in de periode 2019-2020 onderzoek uit laten voeren door de Rijksuniversiteit Groningen naar de acceptatie van alimentatie in het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen. Het onderzoeksrapport 'Alimentatie van nu'⁶ is gepubliceerd in 2021. Op 17 april 2023⁷ is de beleidsreactie aan de Tweede Kamer verstuurd. In de beleidsreactie is een inhoudelijke reactie opgenomen op de aanbevelingen in het WODC-rapport. Er wordt ook gewezen op de overlag met het initiatiefwetsvoorstel Herziening Kinderalimentatie (34 154). Dit initiatiefwetsvoorstel is op 17 mei 2022 komen te vervallen vanwege het ontbreken van initiatiefnemers.

2.2.1 Inning van kinder- en partneralimentatie (nationaal)

Het LBIO voert de inning van kinder- en partneralimentatie uit, zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek (artikel 1:408). In het Burgerlijk Wetboek staat dat het LBIO kan worden ingeschakeld voor de inning van de alimentatie, op grond van een rechterlijke machtiging. Het LBIO neemt de invordering van de onderhoudsgelden (ofwel alimentatie) op zich. De verzoeker stelt de executoriale titel daardoor in handen van het LBIO. De kosten voor de invordering door het LBIO worden verhaald op de onderhoudsplichtige.

Het LBIO zet zich, vanuit het principe 'de menselijke maat', nadrukkelijk in om alimentatiebetaling tot stand te brengen zonder toepassing van haar formele instrumentarium. Deze keuze is afgestemd met het ministerie van JenV. Het past binnen de beleidsdoelen van het ministerie en sluit aan bij de maatschappelijke ontwikkelingen. De interventiefase is in een groot deel (circa 75%) van de gevallen succesvol. Dit betekent dat reguliere betaling van de alimentatie tot stand is gebracht. Het LBIO sluit dan de aanvraag. Een succesvolle interventie draagt bij aan het voorkomen van problematische schulden en aan het voorkomen van escalatie van conflicten tussen ex-partners.

In overige situaties neemt het LBIO de inning over. Hoe dit proces verloopt, is duidelijk beschreven op de website van het LBIO. In deze fase worden extra kosten (15% opslag) in rekening gebracht bij de alimentatieplichtige. De incassomaatregelen die het LBIO kan treffen zijn derdenbeslag (loonbeslag) of het inschakelen van de gerechtsdeurwaarder. Voorafgaand doet het LBIO een uitgebreid verhaalsonderzoek. Indien het LBIO gelden ontvangt van de alimentatieplichtige worden deze onder aftrek van de opslagkosten (en eventuele executiekosten), zo spoedig mogelijk op de rekening gestort van de alimentatiegerechtigde.

² Art. 2 lid 3 sub a Wet LBIO ex. art. 1:408 BW.

³ Art. 2 lid 3 sub b Wet LBIO.

⁴ Art. 2 lid 4 Wet LBIO.

⁵ Art.2 lid 5 Wet LBIO.

⁶ 'Alimentatie van nu', WODC, Boom juridisch, 2021

⁷ Kamerbrief met beleidsreactie WODC rapporten alimentatie en bewind | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

2.2.2 Inning van internationale alimentatie

Wanneer één van partijen in het buitenland woont, treedt het LBIO op als ontvangende of verzendende instelling. Bij ontvangstzaken verzorgt het LBIO de inning bij de alimentatieplichtige ex-partner op verzoek van een buitenlandse autoriteit (zusterorganisatie). Bij verzendzaken woont de alimentatiegerechtigde in Nederland en vraagt het LBIO aan een centrale autoriteit om de inning uit te voeren.

Deze taak als internationale autoriteit vloeit voort uit internationale afspraken vastgelegd in het Verdrag van New York⁸. Het LBIO is ook centrale autoriteit op het gebied van het toepasselijke recht, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen, en de samenwerking tussen landen op het gebied van onderhoudsverplichtingen, zoals bedoeld in art. 4 van het Haagse verdrag inzake Internationale inningen van levensonderhoud voor kinderen en andere familieleden en art. 49 van verordening (EG) nr. 4/2009 van de Raad van 18 december 2008.

2.2.3 Overige dienstverlening door het LBIO

Het LBIO berekent ook de hoogte van de alimentatie die verschuldigd zou zijn aan alimentatiegerechtigden. Het LBIO doet dit voor personen die reeds de incasso van de alimentatie aan het LBIO uit handen hebben gegeven maar ook voor personen die dit (nog) niet hebben gedaan. Voor deze activiteit is geen directe wettelijke grondslag in de Wet LBIO. In de vorige evaluatie is onderstaande motivatie vanuit het LBIO opgenomen.

“Het LBIO blijkt met het uitvoeren van alimentatieberekeningen in een behoefte te voorzien”

De alimentatieberekeningen van het LBIO zijn opgesteld conform de rekenregels die de rechtbanken gebruiken. De alimentatieberekeningen zijn gemaakt op verzoek van de alimentatieplichtige en alimentatiegerechtigde gezamenlijk. De berekeningen worden met de betrokkenen doorgesproken en vaak worden meerdere scenario's doorgerekend. Doel van de betrokkenen is veelal het actualiseren van de al langer geleden vastgestelde hoogte van de alimentatie of het verkrijgen van een alimentatieberekening om de hoogte van de alimentatie gezamenlijk vast te kunnen stellen. In de laatste situatie wordt de berekening van het LBIO gebruikt om via een advocaat/mediator de hoogte van de alimentatie in het ouderschapsplan of beschikking op te laten nemen. Nimmer zijn er door advocaten of mediators kanttekeningen geplaatst bij de door het LBIO gemaakte berekeningen of opmerkingen gemaakt over het mediation-traject.

Door het hoge aantal gemaakte berekeningen ligt de ervaring en deskundigheid bij het LBIO hoog, een specialisme dat door veel advocaten/mediators niet in die mate kan worden bereikt.

Een deel van de alimentatieberekeningen wordt door het LBIO gemaakt daar de alimentatieplichtige aangeeft te zijn gestopt of te willen stoppen met de betalingen vanwege de hoogte van de alimentatie. Door een actuele berekening te maken kan snel worden vastgesteld dat de hoogte nog passend is, waardoor de betaling weer snel op gang komt met draagvlak bij zowel de alimentatieplichtige als de alimentatiegerechtigde. Een incassotraject met alle bijbehorende nadelen is dan vaak niet nodig. Blijkt uit de actuele berekening dat de hoogte niet meer passend is, dan kan één van beiden besluiten een wijzigingsverzoek in te dienen. Beide partijen weten dan vooraf tot welke uitkomst dat zal leiden.

In de Wet LBIO is in artikel 2 lid 5 opgenomen dat het LBIO ook andere taken kan uitoefenen die nauw verband houden met de inningstaak mits dit is vastgelegd in een algemene maatregel van bestuur (AMvB), tegen kostendekkende tarieven en niet leidt tot concurrentievervalsing ten opzichte van private aanbieders. Mogelijk zou het (her)berekenen van alimentatie onder dit artikel kunnen worden geschaard.

⁸ Verdrag inzake het verhaal in het buitenland van uitkeringen tot onderhoud, New York, d.d. 20 juni 1956

Het ministerie van JenV heeft aan de ACM de vraag voorgelegd onder welke voorwaarden het LBIO haar alimentatieberekeningen kan blijven uitvoeren. De ACM heeft geconstateerd dat het LBIO in beginsel de integrale kosten van de (her)berekening dient door te berekenen omdat de subsidie vanuit het ministerie niet aangewend mag worden voor deze activiteit. Wanneer de integrale kosten hoger zijn dan de in rekening gebrachte kosten voldoet het LBIO niet aan de Wet M&O.

Het LBIO vraagt voor de (her)berekening van de alimentatie een bijdrage van € 50,-. Dit bedrag is tot stand gekomen in gesprek tussen financials van het LBIO en het ministerie. Het bedrag is de afgelopen jaren niet geïndexeerd. Het aantal berekeningen dat het LBIO maakt is al langere tijd ongeveer constant. Over periode van vijf jaar zijn ruim 8000 berekeningen uitgevoerd, dus gemiddeld circa 1600 per jaar. De baten uit alimentatie-rekenen zijn daarmee circa € 80.000 per jaar en daarmee klein ten opzichte van de totale baten van het LBIO.

2.2.4 Uitvoering van andere wettelijk opgedragen taken

Het LBIO voerde tot en met 31 december 2014 de inning ouderbijdrage Jeugdzorg uit op grond van art. 73 Wet op de Jeugdzorg. Met de inwerkingtreding van de Jeugdwet per 1 januari 2015 is deze taak voor nieuwe inningen van ouderbijdrage Jeugdzorg overgeheveld naar het CAK. Het LBIO inde tot eind 2022 nog wel vorderingen inzake plaatsingen tot 1 januari 2015.

In december 2022 ontving het LBIO het verzoek van het ministerie van JenV om vooruitlopend op wetgeving waarin de inning van ouderbijdragen wordt gestaakt, te stoppen met het incasseren van de ouderbijdragen. Dit verzoek heeft het LBIO uitgevoerd. In de tussentijdse periode was er sprake van 'passieve afsluiting' door het LBIO: niet doorzetten van inning als de eigen bijdrage niet betaald wordt.

3 Ontwikkelingen buiten de opdracht van het LBIO

Dit hoofdstuk beschrijft ontwikkelingen die buiten de reikwijdte vallen van deze evaluatie. Ze zijn opgenomen als context van de taakopdracht en tonen de maatschappelijke ontwikkelingen waarbinnen het LBIO haar opdracht uitvoert.

3.1 Preferente kinderalimentatie

Op dit moment is kinderalimentatie niet preferent. Dit betekent dat kinderalimentatieschuld op gelijke voet staat met andere schulden, zoals schulden aan webwinkels en voor een telefoonabonnement. Als er meer schuldeisers zijn, gaat het geld om de schulden te betalen eerst naar de schulden met een hogere rang, bijvoorbeeld een belastingschuld. Wat overblijft wordt verdeeld onder de andere schuldeisers. Het LBIO bepleit een hogere rang (preferentie) voor kinderalimentatie. Hiermee zal het aantal botsende belangen⁹ bij beslaglegging afnemen. Verwachting is dat met het toekennen van een hogere rang aan de kinderalimentatieschuld, het inningsresultaat van het LBIO zal toenemen. Het LBIO zal daarmee meer kinderalimentatie kunnen innen.¹⁰ Hierdoor krijgen ouders met recht op kinderalimentatie waarbij inning door het LBIO noodzakelijk is eerder en meer geld om voor hun kinderen te zorgen.

De ministerraad heeft recent ingestemd met het wetsvoorstel preferentie kinderalimentatie. Het wetsvoorstel zal zo spoedig mogelijk worden ingediend bij de Tweede Kamer, waarna de Tweede Kamer beslist wanneer zij het wetsvoorstel zal behandelen.

3.2 Alimentatie-rekenen

In paragraaf 2.2 is beschreven dat het LBIO al lange tijd berekeningen maakt om de hoogte van alimentatie vast te stellen, hoewel dit buiten de formele taak van het LBIO valt. Dat dit gebeurt, is afgestemd met JenV. Er wordt nog niet gewerkt aan een AMvB waarmee deze activiteiten formeel onderdeel zouden kunnen worden van de taken van het LBIO.

3.3 Inning van alimentatie zonder rechterlijke uitspraak

Het LBIO heeft inzichtelijk gemaakt dat het aantal samenlevingsvormen zonder formaliteiten is toegenomen en naar verwachting verder zal toenemen. Het blijkt dat deze groep verhoudingsgewijs eerder de relatie verbreekt dan ouders in een huwelijk of geregistreerd partnerschap. Voor deze laatste groep, de groep met een formele relatie, is het mogelijk een beroep op het LBIO te doen bij betalingsproblemen. Zij beschikken immers over een rechterlijke uitspraak waarin de alimentatie is vastgesteld. Samenwonenden die uit elkaar gaan kunnen geen beroep doen op het LBIO bij betalingsproblemen. Doordat deze groep niet beschikt over een rechterlijke uitspraak dienen zij zich, voor zij de kinderalimentatie kunnen laten incasseren door het LBIO, eerst te wenden tot de rechter voor een formele vaststelling. Dit vindt dan pas plaats op het moment dat er al betalingsproblemen zijn en er dus reeds sprake is van een conflictsituatie.

Het LBIO kaart deze maatschappelijke ontwikkeling aan in gesprekken met opdrachtgever en eigenaar en bepleit dat dat deze rechtsongelijkheid wordt opgelost. Wanneer ook voor deze groep een geformaliseerde vaststelling van de kinderalimentatie mogelijk is, kan het LBIO de inning op zich nemen.

⁹ Aandacht voor botsende belangen was één van aanbevelingen uit het vorige evaluatieonderzoek.

¹⁰ Dit blijkt uit een onderzoek van het LBIO. Zie [Advies Raad van State](#).

3.4 Wijzigingsprocedure

Het LBIO ervaart in haar uitvoeringspraktijk hardvochtigheden die voortkomen uit wetgeving (hierna: hardheden). Een bekende hardheid is de stroperige procedure voor het wijzigen van de alimentatie als gevolg van gewijzigde omstandigheden. Wanneer partijen bij gewijzigde omstandigheden niet samen tot een nieuwe alimentatieafpraak komen, blijft het LBIO de eerder vastgestelde alimentatie innen, in afwachting van de uitkomst van een gerechtelijke procedure. De nationale Ombudsman vroeg in haar [brief](#) aan het ministerie over de uitkomsten van het LBIO-onderzoek (mei 2020) om een voorziening waarmee partijen de alimentatie snel en eenvoudig opnieuw kunnen laten berekenen en aanpassen aan de gewijzigde omstandigheden. Het ministerie van JenV heeft in haar rol als opdrachtgever het voortouw genomen om rond deze hardheid samen met alle ketenpartijen en experts twee doorbraaksessies te organiseren.

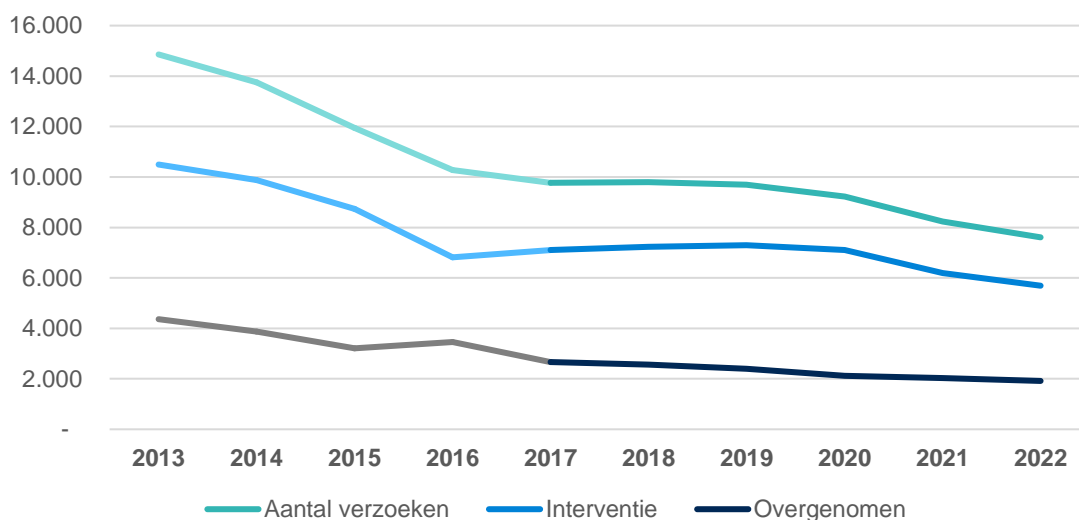
4 Effectieve en efficiënte taakuitoefening

Op basis van de beschikbare cijfers van het LBIO is een analyse gemaakt van ontwikkelingen in de periode 2018-2022. Deze analyses volgen het toetsingskader, zie bijlage A. In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste cijfers ook grafisch weer. In bijlage C zijn enkele aanvullende figuren opgenomen.

4.1 Ontwikkeling in volume

4.1.1 Ontwikkeling van aantal verzoeken tot inning

Vanaf 2018 tot en met 2022 heeft de **daling** van het aantal **verzoeken** tot inning zich verder voortgezet (figuur 2). Deze trend komt overeen met de algehele **daling** in het aantal **echtscheidingen in Nederland**.¹¹ De figuur hieronder toont ook het percentage (ca 75%) waarbij door interventie voorkomen wordt dat LBIO de inning overneemt.



Figuur 2. Ontwikkeling van aantal verzoeken tot inning (nationaal). Uitsplitsing naar overgenomen inningen en voorkomen overname door middel van interventie.

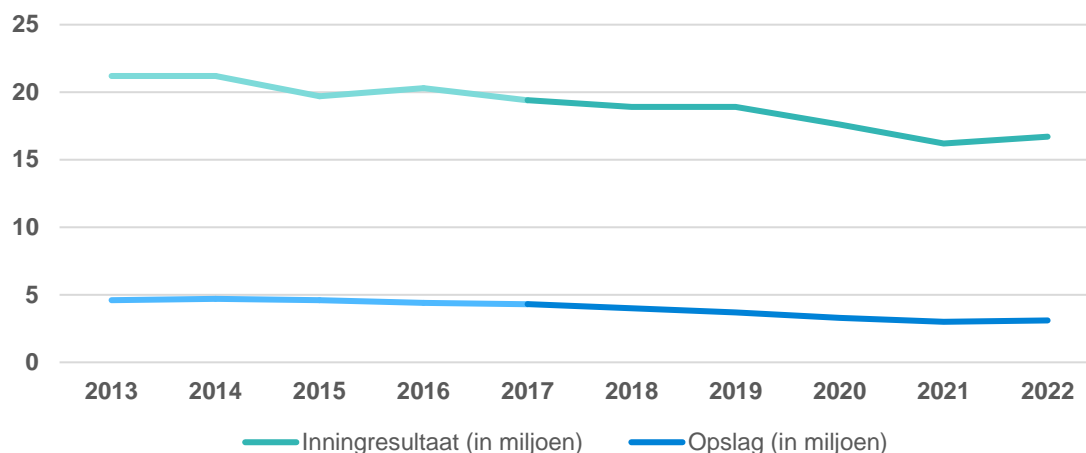
Het LBIO geeft zelf aan dat het **aandeel zware casussen** in hun ervaring **toeneemt** naarmate het totaal aantal verzoeken tot inning daalt. In de landelijke media is de afgelopen jaren ook veel te doen geweest over de toename van complexe scheidingen. De beredeneerde verklaring hierachter is daarom dat vooral het aantal 'eenvoudige' verzoeken tot inning afneemt. Positief is daarom dat, ook bij deze toenemende zwaarte, het LBIO erin slaagt om vrij constant bij ca **75%** van de verzoeken in de **interventiefase** het overnemen van de inning te voorkomen. Dit impliceert dat het LBIO steeds beter, ook bij complexe scheidingen, het overnemen van de inning weet te voorkomen.

Het LBIO benoemt twee ontwikkelingen die bevorderlijk zijn geweest voor deze slagingskans in de interventiefase. Ten eerste wordt gewezen op het **ouderschapsplan** dat al vanaf 2009 verplicht is. De verbeterde kwaliteit en bredere inzet van dit plan draagt bij het voorkomen van een formele inning door het LBIO. Daarnaast is volgens het LBIO de **ervaring** met alimentatie in de branche en ook bij de scheidende partijen zelf toegenomen. Dit verhoogt de kans dat alimentatiebetaling op gang komt zodat minder vaak een beroep wordt gedaan op een advocaat en de rechtbank.

¹¹ Bron: [CBS](#).

4.1.2 Ontwikkeling van het geïnde bedrag

Bij nationale zaken zien we een daling van het inningresultaat (dat wil zeggen in totaal wordt door het LBIO minder alimentatie geïnd). Deze daling is echter minder sterk dan de daling in het aantal zaken. **Gemiddeld stijgt dus het geïnde bedrag.** Het opslagpercentage (15%) bij het overnemen van de inning door LBIO is tussen 2018 en 2022 niet gewijzigd.



Figuur 3. Nationaal inningresultaat in miljoenen euro's¹²

Het LBIO geeft aan dat het gemiddelde inningsbedrag gevoelig is voor conjunctuur. Ten tijde van hoogconjunctuur en economische groei valt er meer te innen via loonbeslag en een deurwaarder omdat er minder werkloosheid is. De effecten van laagconjunctuur op het geïnde bedrag zijn trager. Inkomensverlies is namelijk een ontwikkeling van de langere termijn en wanneer dit zich voordoet is er vaak nog wel vermogen om te innen.

Bij internationale inningszaken is dezelfde daling in het inningresultaat (nog) niet te zien. Internationale zaken lopen langer dan de nationale trajecten en kennen geen formele afsluitingstermijn. Omdat internationale inningszaken langer open staan daalt het inningsresultaat niet direct mee met de lagere aantallen. Het LBIO streeft er wel naar deze trajecten te sluiten wanneer de betaling op gang is gekomen. Grafieken met betrekking tot internationale verzoeken en het inningresultaat staan in bijlage C.

4.2 Ontwikkeling kosten

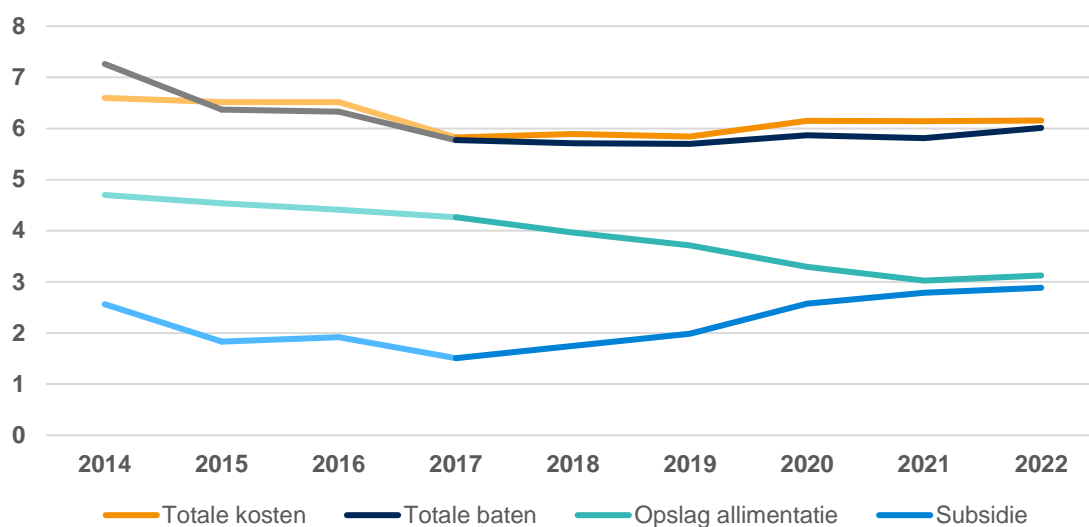
Op basis van de beschikbare cijfers van het LBIO is, in lijn met het toetsingskader, een analyse gemaakt van de ontwikkelingen in de verschillende aan uitvoering gerelateerde kosten in de periode 2018-2022. De gegevens zijn afgeleid uit de jaarverslagen en de viermaandelijke rapportages van het LBIO.

De totale kosten van het LBIO zijn in de periode 2018-2022 licht gestegen: in 2022 waren de kosten 5,7% hoger dan in 2017. Dit is beperkt in vergelijking met bijvoorbeeld de CPI-index in diezelfde periode (19,4%).¹³ Verklaring is dat vooral de materiële kosten 19,2% lager waren tegenover een stijging van de personele kosten met 17,4%.

In figuur 4 is te zien hoe de totale kosten zich hebben ontwikkeld ten opzichte van de totale baten. In paragraaf 4.3 zoomen we in op die baten.

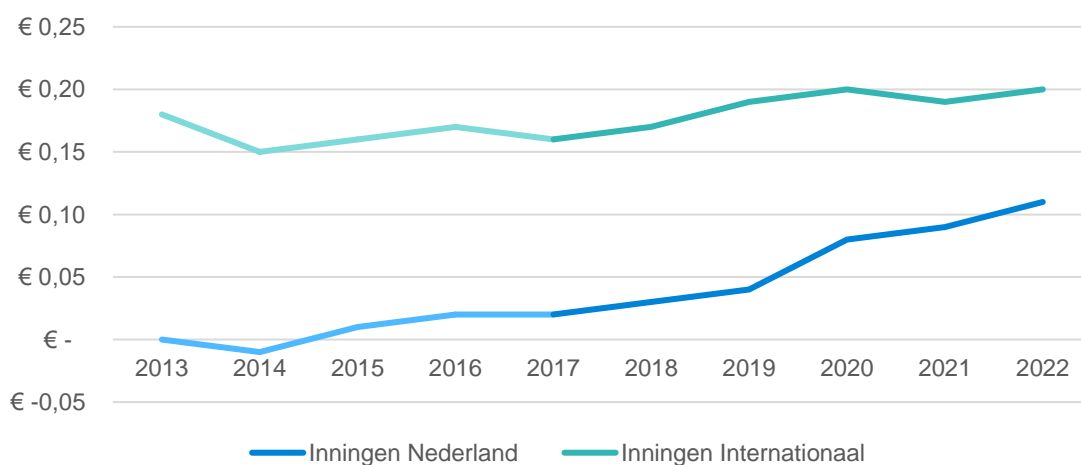
¹² Gedupeerden van de kindertoeslagaffaire krijgen de opslag vrij gescholden. De afspraak is dat er geen opslag in rekening wordt gebracht voor de gehele periode als de kindertoeslagaffaire reden was voor inning.

¹³ [CBS Statline](#).



Figuur 4. Ontwikkeling van kosten en baten in miljoenen euro's

Door een stijging in de totale kosten en een afname in het aantal overgenomen inningen, stijgen de kosten per geïnde euro (figuur 5).



Figuur 5. Ontwikkeling van kosten per geïnde euro. *Rechtstreekse betalingen (alimentatieplichtige betaalt de alimentatiegerechtigde, niet via het LBIO) worden niet meegenomen als inningsresultaat.

De stijging in kosten per geïnde euro is deels een gevolg van inflatie en een nieuw cao-akkoord.¹⁴ Daarnaast wijst het LBIO op twee **wijzigingen in regelgeving** die hebben bijgedragen aan de stijgende kosten per geïnde euro:

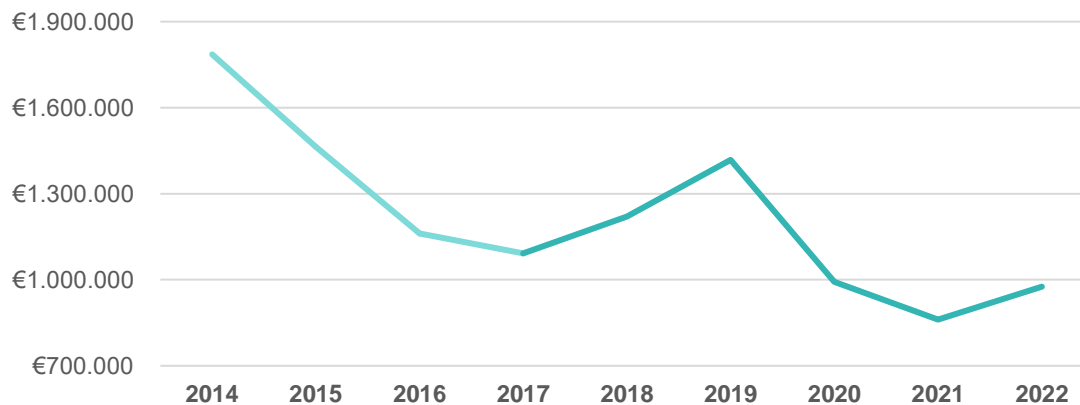
1. Vanaf 2021 is de nieuwe wet vereenvoudiging beslagvrije voet van kracht.¹⁵ Dit zorgt ervoor dat mensen met schulden die te maken krijgen met beslaglegging op hun inkomen altijd een minimum bedrag overhouden om van te leven waardoor er minder eenvoudig geïnd kan worden via beslag op loon of uitkeringen. Hierdoor wordt door het LBIO de deurwaarder vaker ingeschakeld en dat brengt kosten met zich mee. Ook moet door de nieuwe wet de beslagvrije voet van de alimentatieplichtige jaarlijks worden herijkt.
2. Sinds 2015 mag het LBIO niet langer voor dezelfde alimentatieplichtige bij meerdere banken tegelijk beslag leggen (multibankbeslag) zonder een gerechtvaardigd vermoeden dat de alimentatieplichtige bij die banken een rekening aanhoudt.¹⁶ Hierdoor vraagt het proces van inning meer zorgvuldigheid en tijd.

¹⁴ [Cao Rijk 2022-2024](#).

¹⁵ Bron: [Rijksoverheid](#).

¹⁶ Bron: [Hof Amsterdam](#).

De totale **deurwaarderskosten** van het LBIO zijn in 2018 en 2019 gestegen. Vanaf 2019 dalen de deurwaarderskosten onder andere als gevolg van een nieuwe aanbesteding door het LBIO voor deurwaardersdiensten. De ontwikkeling van deurwaarderskosten wordt grafisch weergegeven in figuur 6.



Figuur 6. Ontwikkeling deurwaarderskosten

Tot slot kijken we naar de ontwikkeling van **personele kosten**, **huisvestingskosten** en **materiële kosten per fte**. De personele kosten per fte zijn ten opzichte van 2017 in 2022 met 9,9% gestegen. Ten opzichte van de landelijke stijging in personeelskosten per gewerkt uur (16,6%) zit het LBIO aan de lage kant.¹⁷ De huisvestingskosten en materiële kosten per fte zijn sinds 2017 flink gedaald met respectievelijk 41,0% en 24,4%. De daling in huisvestingskosten is het gevolg van afstoting van een deel van het pand. Het LBIO besteedt jaarlijks budget voor aanpassing en ontwikkeling van het automatiseringssysteem waardoor aanschaf van een nieuw systeem lang uitgesteld kan worden. Hierdoor is in de onderzoeksperiode geen sprake van incidentele ICT-kosten. Grafieken met betrekking tot de kostenontwikkelingen per fte staan in bijlage C.

4.3 Dekking van de totale kosten

De dekking van de kosten van het LBIO bestaat uit de opslag (15%) op de geïnde alimentatie en de subsidie van het ministerie van JenV op basis van de productie (zie paragraaf 4.4).

De kosten worden in de periode 2018-2022 voor een steeds groter deel gedekt door de subsidie vanuit JenV en in mindere mate door de baten vanuit opslag bij inning (figuur 4). De oorzaak hiervan is het dalend aantal overgenomen inningen door een daling in het aantal verzoeken. Het LBIO stuurt op ten minste 70% succesvolle interventies en niet op een bepaalde verhouding tussen baten vanuit subsidie en opslag. Een afname van het aantal overgenomen inningen is immers vanuit maatschappelijk oogpunt een gewenste trend. De keuze om niet te sturen op een bepaalde verhouding in inkomsten is afgestemd met JenV.

4.4 Kostprijsystematiek en -ontwikkeling

De subsidie van het LBIO vindt plaats op basis van outputfinanciering. Binnen deze financieringsvorm worden de vooraf afgesproken normaantallen tegen vaste kostprijs vergoed en de meer- dan wel minderproductie tegen de variabele kostprijs. Zo wordt de bruto subsidie berekend. Vervolgens worden de baten uit de opslag bij inning en het berekenen van alimentatie afgetrokken van dit bedrag om te komen tot de netto subsidie vanuit JenV.

¹⁷ Bron: CBS (Grafiek: Lonen en loonkosten per gewerkt uur (jaarcijfers))

In de eerdere evaluatie is gebleken dat het LBIO in staat was om ondanks dalende aantallen toch een productiviteitsverbetering te realiseren. Destijds heeft het LBIO al aangegeven dat deze productiviteitsverbetering niet onbeperkt kan worden doorgezet en dat mogelijk in de toekomst een compensatie in de kostprijs gevonden zou moeten worden.

In deze evaluatieperiode 2018-2022 zijn de bekostigingsparameters aangepast. Dit was nodig vanwege het dalende aantal verzoeken en de invoering van de nieuwe wet vereenvoudiging beslagvrije voet, zie paragraaf 4.2. Op initiatief van het LBIO zijn in 2020 de normaantallen verlaagd en de kostprijzen verhoogd. De nieuwe normaantallen passen beter bij de praktijk. De combinatie van deze beide aanpassingen leidt in totaliteit tot ongeveer gelijkblijvende bekostiging, zoals zichtbaar in figuur 4. Deze aanpassingen zijn daarom vooral een administratieve herijking van de kostprijsparameters.

Het LBIO heeft in het verslagjaar 2022 ook al vooruitgeblikt. Gezien de nieuwe cao-regeling, de hoge inflatie en het economisch klimaat is in overleg met het ministerie van JenV besloten de kostprijzen in 2023 te verhogen met 10%. Deze ogenschijnlijk forse stijging geeft echter een vertekend beeld omdat het budgettair kader het saldo vormt van opbrengsten en kosten. De kosten stijgen door het cao-akkoord en inflatie maar de opbrengsten blijven gelijk omdat de alimentatie waarover het opslagpercentage wordt berekend is gebaseerd op alimentatiebeschikkingen die veelal al enkele jaren oud zijn en dus nog niet zijn gebaseerd op een hogere alimentatie. Alimentatiebeschikkingen worden wel geïndexeerd, maar deze indexering loopt achter op de actuele inflatie. Gevolg van deze vertraging is dat de kosten sneller stijgen dan de opbrengsten.

5 Kwaliteit en sturing

Na analyse van doeltreffendheid en doelmatigheid gaat dit hoofdstuk in op de klantervaring en hoe deze wordt gerealiseerd. We verkennen de interne governance door te kijken naar de beleidscyclus en het kwaliteitssysteem van het LBIO. Daarna verkennen we hoe het relatiestatuuat bijdraagt aan de effectiviteit van het LBIO.

5.1 Klantervaring

5.1.1 *Herkenbaarheid voor de doelgroep*

Het LBIO beschikt over een heldere website waar het overgrote deel van de aanvragen op binnenkomen. Er is geen reguliere informatiebron waar het LBIO gebruik van kan maken om het bereik van de doelgroep vast te stellen maar uit gesprekken met diverse stakeholders zoals de vereniging van Familie- en erfrecht Advocaten en Scheidingsmediator (vFAS) en de Vereniging Vrouw en Recht (VVR) waarin advocaten in onder andere het familierecht zijn georganiseerd, blijkt dat LBIO bekend is bij de advocaten in het familierecht en vaak ook bij de ex-partners.

De mogelijkheid dat het LBIO ook kan helpen met alimentatieberekeningen (zie paragraaf 2.2.4) wordt veelal als positief ervaren, zeker bij relatief simpele calculaties. Wel wordt door de stakeholders (vertegenwoordigers van de vereniging voor Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators en de Vereniging voor Vrouw en Recht) opgemerkt dat wellicht niet alle advocaten op de hoogte zijn van dit aanbod van LBIO. Tot slot heeft het LBIO zich in 2019 en 2020 ingezet voor het project “Van Waarden Naar Woorden” waarbij, onder leiding van een professionele organisatie, onder andere brieven en website teksten zo veel mogelijk aangepast zijn naar B1-taalniveau.

5.1.2 *Klanttevredenheid*

Het LBIO meet periodiek (vierjaarlijks) haar klanttevredenheid via een extern onafhankelijke onderzoeksbureau. In deze rapportage zijn de resultaten van de twee meest recente (2018 en 2022) onderzoeken gebruikt om de klanttevredenheid van het LBIO te beoordelen. De klanttevredenheid moet in licht van de taakopdracht worden gezien; het innen van de alimentatie. Het is namelijk mogelijk dat sommige klanten ontevreden zijn, niet vanwege de dienstverlening van het LBIO, maar omdat ze het oneens zijn met de alimentatieverplichtingen, in een conflict met hun ex-partner verkeren of financiële problemen ondervinden. Deze ontevredenheid houdt geen verband met de taak en de uitvoering van het LBIO, maar kan er wel op afstralen. Bovendien is het belangrijk op te merken dat de klanttevredenheidsonderzoeken alleen onder incassoklanten zijn uitgevoerd, waarbij interventieklanten niet zijn meegenomen in het onderzoek. Zoals eerder in deze rapportage vermeld, zorgt het LBIO in ongeveer 75% van de gevallen tijdens de interventiefase dat reguliere betaling van alimentatie op gang komt. Hierdoor blijft een aanzienlijk deel van de cliënten van het LBIO, die mogelijk tevreden zouden zijn over de dienstverlening, buiten beschouwing in het tevredenheidsonderzoek.

In Tabel 1 staan de tevredenheidspercentages opgenomen per doelgroep uitgesplitst naar alimentatie (nationaal) en internationale inning.

Productgroep	2018	2022	Vershil
Alle ondervraagden	51%	58%	+7%
Alimentatie - betalingsplichtig	20%	38%	+ 18%
Alimentatie - ontvangstgerechtigd	69%	73%	+ 4%
Internationale inning - betalingsplichtig	42%	45%	+ 3%
Internationale inning - ontvangstgerechtigd	50%	63%	+ 13%

Tabel 1. Klanttevredenheid per productgroep in 2018 en 2022

Alimentatiegerechtigden zijn over het algemeen tevreden (73% bij nationale en 63% bij internationale inningen in 2022) en alimentatieplichtigen zijn minder tevreden (38% bij nationale en 45% bij internationale inningen in 2022). Er is een stijgende lijn zichtbaar in het tevredenheidspercentage. Met name de tevredenheid van alimentatieplichtigen laat een relatief grote stijging zien ten opzichte van 2018 (+ 18%).

Uit de onderzoeken valt op dat **alimentatieplichtigen** (net als in 2018) over het algemeen tevreden zijn over aspecten gerelateerd aan het informatieverstrekingsproces. Bij alimentatieplichtigen overheerst tevredenheid met betrekking tot alle aangeboden informatie-elementen, zoals formulieren, brochures, brieven, en duidelijke telefonische antwoorden. Een opvallende verbetering doet zich voor bij alimentatieplichtigen voor alimentatie met betrekking tot de duidelijkheid van telefonische antwoorden: in 2018 was slechts 27% van deze groep tevreden, terwijl dit percentage in 2022 gestegen is tot 51%. Alimentatieplichtigen zijn in de onderzoeken ontevreden over een veelvoud van de voorgelegde aspecten. Het onderzoeksbureau heeft ook het relatieve belang van de aspecten onderzocht en daaruit blijkt dat begrip tonen, klachten goed afhandelen en fouten goed rechtzetten de drie aspecten zijn met de grootste impact op de algemene tevredenheid.

Indien gekeken wordt naar de **alimentatiegerechtigden** valt op dat de tevredenheid goed tot zeer goed wordt ervaren. Circa driekwart (73% in 2022 en 69% in 2018) van de alimentatiegerechtigden voor alimentatie in Nederland is tevreden over de aanpak van het LBIO. Binnen de groep alimentatiegerechtigden met internationale zaken is 63% tevreden, wat een verbetering is ten opzichte van 50% in 2018. Het goed afhandelen van klachten is het aspect dat de meeste invloed heeft op de tevredenheid van beide groepen alimentatiegerechtigden. Omdat slechts een krappe meerderheid van hen hier tevreden over is, blijft dit aspect, net als in 2018, een prioriteit voor verbetering. Tot slot zijn er veel aspecten waarover alimentatiegerechtigden tevreden zijn en die aanzienlijke invloed hebben op hun algemene tevredenheid. Deze aspecten zijn van groot belang om het huidige tevredenheidsniveau te handhaven: vertrouwen, deskundigheid, luisteren, tijd nemen, nakomen van afspraken, het verstrekken van duidelijke telefonische antwoorden en het handhaven van objectiviteit. Deze resultaten komen overeen met de bevindingen uit eerdere tevredenheidsonderzoeken.

5.1.3 Klachtenafhandeling

Indien gekeken wordt naar de ontwikkeling van het aantal klachten is het van belang om een onderscheid te maken in formele klachten en informele klachten. Indien een klant niet tevreden is kan de klant contact opnemen (telefonisch of schriftelijk) met de zaakbehandelaar. Mocht de ontevredenheid van de klant na de communicatie met de zaakbehandelaar weggenomen zijn dan is er sprake van een informele klacht. Indien de klant ontevreden blijft kan er een formele klacht ingediend worden bij de directeur bij het LBIO.

Aard van de klacht	Afhandeling	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Bejegening	Aantal	8	3	5	5	0	1	1	4	2	0
	Gegronnd	2	0	0	0	0	0	1	3	1	0
	Ongegrond	6	3	5	5	0	1	0	1	1	0
Toepassing wet/beleid	Aantal	64	41	32	32	30	27	23	61	85	68
	Gegronnd	2	4	3	3	2	2	1	3	6	4
	Ongegrond	62	37	29	29	28	25	22	58	79	64
Informatievoorziening	Aantal	10	8	0	0	2	1	1	4	8	5
	Gegronnd	5	3	0	0	2	0	1	3	5	4
	Ongegrond	5	5	0	0	0	1	0	1	3	1
Snelheid	Aantal	4	1	2	2	0	0	0	3	4	1
	Gegronnd	1	1	2	2	0	0	0	3	4	1
	Ongegrond	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal formele klachten		86	53	39	39	32	29	25	72	99	74
Aandeel gegronnd		11,6%	15,1%	12,8%	12,8%	12,5%	6,9%	12,0%	16,7%	16,2%	12,2%
Gegronnd / overgenomen inningen		0,23%	0,21%	0,16%	0,14%	0,15%	0,08%	0,12%	0,57%	0,79%	0,47%
Totaal informele klachten		332	353	296	354	237	238	195	157	216	202
Totaal aantal klachten		418	406	335	393	269	267	220	229	315	276

Tabel 2. Klachten (formeel/informeel) vanaf 2013

Indien gekeken wordt naar de ontwikkeling van de **formele klachten** zien wij een stijging vanaf 2020 met name op het gebied van toepassingen wet/beleid. Dit kan te maken hebben met een registratie-effect naar aanleiding van een rapport in 2020 van de **Nationale ombudsman** over de klachtenafhandeling van het LBIO.

De Nationale ombudsman heeft op basis van signalen in 2019 onderzoek gedaan naar klachtbehandeling door het LBIO en hierover in 2020 een **rapport** uitgebracht. De Nationale ombudsman concludeerde dat de klachtenafhandeling door het LBIO beter kan en gaf het LBIO een zestal aanbevelingen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het LBIO in 2019 al gestart was met een verbetertraject op het gebied van communicatie richting de burgers "Van Waarden Naar Woorden". Het LBIO is aan de slag gegaan met deze aanbevelingen en de Nationale ombudsman heeft in 2021 aan de minister van rechtsbescherming middels een **brief** gerapporteerd dat het LBIO grote vorderingen heeft gemaakt op het gebied van klachtenafhandeling.

Halverwege 2022 prees de Nationale ombudsman het LBIO voor de waargenomen positieve veranderingen, met name in de klachtenprocedure en klantcommunicatie. Hij gaf echter ook aan dat burgers klachten hadden over trage reacties en slechte bereikbaarheid bij het LBIO. In reactie hierop erkende de directeur van het LBIO het belang van snelle en duidelijke communicatie voor burgers. Hij wees op problemen zoals een verouderde telefooncentrale en een hoog ziekteverzuim dat de bereikbaarheid van medewerkers bemoeilijkte. In de loop van 2022 zijn hierin verbeteringen opgetreden, voornamelijk dankzij de ingebruikname van een nieuwe telefooncentrale eind 2022. Medewerkers zijn nu beter bereikbaar, en de verwerking van brieven en e-mails is versneld.

Het LBIO geeft aan dat ze, mede naar aanleiding van dit rapport, de klachten anders zijn gaan registreren waardoor er meer (in)formele klachten te zien zijn in de rapportages vanaf 2020. Deze stijging geeft daarmee een vertekend beeld en is geen signaal dat de dienstverlening van het LBIO sinds 2020 verslechterd is. Het LBIO geeft aan een stabiel beeld van de klachten te zien waarbij het merendeel van de klachten gaat over de wet- en regelgeving (de klager is van mening dat de overname van de inning onterecht is en/of er geen rekening gehouden wordt met de financiële omstandigheden). Tot slot geeft het LBIO aan dat met de succesvolle implementatie van de telefooncentrale eind 2022 het aantal klachten rondom bereikbaarheid sterk aan het afnemen is. In de klachtenrapportages over 2023 is te zien dat

het totaal aantal klachten per maand (informeel en formeel) gemiddeld met circa 40% is afgenomen ten opzichte van 2022 (van 25 klachten per maand naar 15 klachten per maand). Ook neemt het LBIO sinds de invoering van de telefooncentrale de gesprekken op ten behoeve van interne kwaliteitscontrole (dit was bij de oude telefooncentrale nog niet mogelijk). Hierdoor kunnen de kwaliteitsadviseurs nog beter de medewerkers coachen op gesprekstechnieken.

5.2 Interne ontwikkelingen conform het beleidsplan

5.2.1 Aandachtspunten meerjarig beleidsplan

In het meerjarig beleidsplan is uitgewerkt hoe het LBIO haar missie vormgeeft. Het beleid is er in eerste instantie op gericht zo goedkoop en effectief mogelijk de opgedragen taken uit te voeren. In de kern vraagt dit het zo snel mogelijk op gang brengen van alimentatiebetalingen en het zo goedkoop mogelijk innen van gelden. Het succesvol op gang brengen van betaling zonder het innen van de alimentatie over te nemen staat centraal. De hoofdstukken twee en vier van deze evaluatie laten zien hoe de doelmatigheid en doeltreffendheid worden gerealiseerd.

Het strategisch beleid beschrijft vervolgens hoe het LBIO herkenbaar wil zijn als alimentatiebureau op het gebied van inning. Het LBIO positioneert zich als een stabiele en transparante organisatie, met aandacht voor voorlichting en haar maatschappelijke rol. Veel informatie over alimentatie is beschikbaar op de website. Het beleidsplan benoemt ook belangrijke doelgroepen in de keten waarmee het LBIO spreekt over actuele en gewenste ontwikkelingen. Genoemd zijn contacten die de directeur heeft met advocaten, juridisch loketten, rechtbanken en sociale diensten. Gevolg van deze inspanningen is dat de naamsbekendheid van het LBIO groot is.

Het LBIO zet zich ook actief in om maatschappelijke thema's rond alimentatie te agenderen en streeft naar verbetering van wet- en regelgeving gerelateerd aan kinder- en partneralimentatie. Deze ontwikkelingen zijn beschreven in hoofdstuk 3.

5.2.2 Personeelsbeleid en procesondersteuning

De organisatie van het LBIO is ingericht op een doelgerichte uitvoering met een team Interventie en teams Inning. Het team Interventie verwerkt de aanvragen, controleert de voorwaarden voor overname en probeert de betalingen zonder tussenkomst van het LBIO op gang te brengen. De inning en uitbetaling, die andere kennis en vaardigheden vragen, is ondergebracht in de teams Inning.

Het LBIO houdt voortdurend en grondig toezicht op de bedrijfsvoering. Dit gebeurt door middel van maandelijkse gedetailleerde rapportages die in het managementteam worden besproken. Deze rapportages kunnen leiden tot suggesties voor verbeteringen in de procesuitvoering. Bovendien worden de prestaties van individuele medewerkers aan hen gerapporteerd. Indien nodig bespreekt de betreffende manager deze rapportage met de individuele medewerker en maakt eventueel afspraken over verbeteringen in de uitvoering. Deze aanpak biedt voldoende mogelijkheden voor het beheer van de uitvoering, processen en hulpmiddelen. De grondige sturing draagt ook bij aan het waarborgen van de kwaliteit van de uitvoering en de consistentie ervan.

5.3 Relatiestatuu t met ministerie van JenV

Het LBIO is een zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid. De Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de Wet Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen vormen de basis voor de taakuitoefening van het LBIO. Afspraken tussen ministerie en LBIO zijn geformuleerd met toepassing van het sturingsmodel van het ministerie van JenV, waarin sprake is van drie rollen: eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer.

In december 2020 is het relatiestatuu t LBIO vastgesteld. Het statuut bevat werkafspraken die ertoe bijdragen dat LBIO en ministerie op een eenduidige, professionele en constructieve wijze met elkaar samenwerken. Het relatiestatuu t gaat

uit van de bestaande wettelijke kaders en formele opdrachtverleningen. Het statuut bevat afspraken over de beheersmatige relatie (de planning- & controlcyclus), de beleidsmatige relatie, de financiële relatie, de overlegstructuur en de informatiewisseling.

Uit de toegestuurde informatie hebben we kunnen vaststellen dat de genoemde afspraken in het relatiestatuuat zijn geeffectueerd. Ondanks het afgesproken conveniënt sturingsmodel stelt LBIO elke vier maanden wel tertiaalrapportages op. Deze zijn informatief en sluiten aan op de interne sturing binnen het LBIO.

We hebben aan eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer gevraagd te reflecteren op de effectiviteit van het relatiestatuuat langs twee vragen: *Worden actuele en relevante thema's geagendeerd? Draagt het sturingsmodel bij aan een effectieve relatie tussen deze partijen?* Ook bespraken we hoe partijen de aanbevelingen uit het vorige evaluatieonderzoek hebben opgevolgd.

Eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer spraken unaniem uit dat het relatiestatuuat helderheid heeft gebracht in de rolverdeling, maar ook dat de samenwerking vooral is verbeterd door persoonlijke inzet van betrokkenen. Het statuut heeft bijgedragen aan professionalisering van de relatie tussen eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer. De opdrachtgever geeft aan tevreden te zijn over positionering en de inhoudelijke invulling van de taken door het LBIO. Het LBIO wordt herkend als een deskundige partij binnen het veld van scheiden. Het relatiestatuuat heeft eraan bijgedragen dat de bevindingen uit de vorige ZBO-evaluatie en uit de rapportage van de Nationale ombudsman door het LBIO goed zijn opgepakt. Er zijn verbeteringen in communicatie, klachtbehandeling en de sturing op kwaliteit. De opdrachtnemer gebruikt het statuut om voor haar belangrijke thema's te kunnen agenderen.

Op ambtelijk niveau zijn de lijntjes tussen eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer kort. De samenwerking op dit niveau wordt als effectief en prettig ervaren. Ook als onderzoekers hebben wij dit gemerkt. In gesprekken met de begeleidingscommissie hebben betrokkenen op ambtelijk niveau een goede bijdrage geleverd aan dit onderzoek.

Een concreet voorbeeld waar de kracht van samenwerking naar voren kwam is de recente doorbraaksessie waarin met vele experts en betrokkenen uit de sector gezocht is naar oplossingen voor bekende hardheden in de alimentatiepraktijk.

5.4 Relatiebeheer overige actoren

Het LBIO heeft gekozen voor het opzetten van een Raad van Advies Raad van Advies (RvA), bestaande uit: Ed Anker, Merel Jonker en Larissa Wladimiroff. De RvA spreekt één of twee maal per jaar met het LBIO. In dit overleg agendeert het LBIO actualiteiten en externe ontwikkelingen. Voorbeelden van gespreksonderwerpen zijn het rapport van de Nationale ombudsman en de thema's genoemd in hoofdstuk 3. De adviezen van de RvA zijn niet bindend.

Het LBIO heeft ten minste jaarlijks een bestuurlijk overleg met de Nationale ombudsman, en vaker wanneer de ombudsman daar aanleiding voor ziet. De ombudsman kijkt, in verhouding tot andere overheidsdiensten, met extra aandacht naar klachten over het LBIO omdat beslissingen van het LBIO niet vatbaar zijn voor bezwaar en beroep. Er was in de afgelopen jaren intensief bestuurlijk contact rond het onderzoek uitgevoerd door de Nationale ombudsman. De meeste contacten vinden plaats rond casuïstiek. Medewerkers van de Nationale ombudsman spreken dan met kwaliteitsfunctionarissen van het LBIO.

In de vorige ZBO-evaluatie was de aanbeveling opgenomen om relatiebeheer met rechtbanken verder vorm te geven. Deze aanbeveling is in overleg met opdrachtgever niet opgevolgd omdat deze niet bijdraagt aan doelmatige invulling van de taken.

6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk formuleren we de overall conclusie van deze evaluatie en hoe deze voortkomt uit beantwoording van de onderzoeksvragen. We sluiten af met een toekomstperspectief en enkele aanbevelingen.

6.1 Algemene conclusie

Het evaluatieonderzoek laat zien dat het LBIO met succes stuurt op een effectieve, efficiënte en klantvriendelijke taakuitvoering. Zowel externe als interne stakeholders reflecteren bovenal positief over de taakuitvoering en de positionering van het LBIO. Daarbij stuurt het LBIO adequaat op kostenefficiëntie. Dit is een succesvol fundament om op voort te bouwen.

6.2 Samenvatting van antwoorden op onderzoeksvragen

Het LBIO voert haar opdracht **doeltreffend** uit. Dit oordeel valt deels te ontleen aan het feit dat het LBIO voorziet in het vervullen van haar wettelijke taken. Daarbij wordt bij de inning van partner- en kinderalimentatie in circa driekwart van de verzoeken inning voorkomen door middel van interventie. Dit geeft blijk van oog voor een maatschappelijk verantwoorde invulling van haar taak met aandacht voor de menselijke maat. Naast de wettelijk taken voert het LBIO ook alimentatieberekeningen uit. De waarde van deze dienst wordt onderschreven door advocaten vanuit de vFAS en VVR. Tot slot wordt het LBIO door stakeholders gewaardeerd om haar expertise, informatievoorziening en het agenderen van ontwikkelingen en hardheden op het gebied van alimentatie.

In de uitvoering van haar taken is het LBIO eveneens **doelmatig**. Er is sprake van een dalend aantal verzoeken, passend bij een daling van het aantal echtscheidingen. Van het dalend aantal verzoeken weet het LBIO vrij consistent in ca. 75% van de gevallen inning te voorkomen middels interventie. Daarnaast zijn de uitvoeringskosten ten opzichte van 2017 heel beperkt gestegen (5,7% in 2022), wat blijk geeft van goede sturing op kostenefficiëntie.

Wel zijn de kosten per geïnde euro gestegen als gevolg een daling in het aantal verzoeken, inhoudelijke ontwikkelingen in wetgeving, inflatie en een nieuw cao-akkoord. Als gevolg van de daling in het aantal verzoeken, en daarmee het aantal overgenomen inningen, daalt eveneens het gedeelte van de kosten dat gedekt kan worden met de inkomsten uit de opslag bij inning. De netto subsidie vanuit het ministerie van JenV is daardoor gestegen. Aangezien de preventie van inning maatschappelijk wenselijk is, stuurt het LBIO niet op een bepaalde verhouding tussen inkomsten vanuit inningsopslag en subsidie. Deze keuze is met het ministerie afgestemd.

De proportionele balans tussen (maatschappelijke) effectiviteit, efficiëntie en duurzaam incasseren maakt dat de verschillende stakeholders **voortzetting van de taakuitoefening** door het LBIO wenselijk vinden. Het LBIO wordt om haar dienstverlening én haar expertise goed gevonden. Het LBIO wordt in toenemende mate positief beoordeeld door klanten. De randvoorwaarden voor de taakuitoefening zijn voldoende helder. Bekende hardheden rond het wijzigen van alimentatie zijn recentelijk aangekaart in een doorbraaksessie waaraan vele betrokkenen bij het alimentatieproces hebben deelgenomen. Het relatiestatuut draagt bij aan de samenwerking, met de persoonlijke inzet van betrokkenen als belangrijkste succesfactor. De aanbevelingen uit het eerdere evaluatieonderzoek gerelateerd aan doeltreffendheid zijn voldoende opgevolgd.

6.3 Toekomstperspectief en aanbevelingen

Het gewenste toekomstperspectief is voortzetting van de taakuitoefening door het LBIO en daarmee het voortzetten van de getoonde balans tussen (maatschappelijke) effectiviteit, efficiëntie en duurzaam incasseren. We wenssen partijen toe een passende vervanger te vinden voor de vertrekkende directeur, zodat hij/zij de succesfactoren benoemd in deze evaluatie kan voortzetten.

Naast de positieve constatering in deze evaluatie doen wij drie aanbevelingen:

1. Naast de wettelijke taak voert het LBIO al meer dan dertien jaar alimentatieberekeningen uit. Deze dienstverlening wordt door alle stakeholders die wij spraken als wenselijk ervaren. Wij adviseren voor deze dienstverlening een algemene maatregel van bestuur op te stellen en een kostendekkend tarief vast te stellen.
2. Het LBIO heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet in verbetering van communicatie en klachtbehandeling en ook in 2023 al mooie resultaten behaald. Wij adviseren de ingezette beweging om het aantal klachten verder te reduceren, voort te zetten.
3. We adviseren de goede samenwerking tussen eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer te benutten om samen met ketenpartijen bekende hardvochtigheden voortkomend uit wetgeving aan te pakken, waaronder specifiek het aanpassen van alimentatie bij gewijzigde omstandigheden. Het samen blijven agenderen van maatschappelijke ontwikkelingen versterkt de maatschappelijke effectiviteit van het LBIO.

Bijlage A. Toetsingskader

In deze bijlage staat per onderzoeksvraag aangegeven op welke bronnen de onderzoekers van Significant zich berusten in het komen tot een antwoord.

Onderzoeksvragen en bronnen met betrekking tot de **doeltreffendheid** van het LBIO:

1. Wat zijn de algemene doelen van het LBIO en in hoeverre heeft het LBIO zijn doelen gerealiseerd?

Bronnen

- i. Wettelijk kader;
- ii. De mate waarin het LBIO alimentatiebetalingen kosteloos op gang weet te brengen zonder overname van de inning, zodat de kosten voor de alimentatieplichtige beperkt blijven;
- iii. Klanttevredenheid af te leiden uit de door externe bureaus uitgevoerde onderzoeken;
- iv. Correcte klachtenafhandeling en beperking van het aantal klachten door een goede uitvoering van de taak en adequate communicatie (opvolging van aanbevelingen ombudsman);
- v. Effectief relatiebeheer met bij proces betrokken partijen: rechtbanken, deurwaarders, advocaten, werkgevers, banken voor betalingen.

2. Welke aanvullende doelen heeft LBIO zichzelf gesteld en in hoeverre zijn deze doelen gerealiseerd?
3. Wat is de (maatschappelijke) effectiviteit van het LBIO?

Bronnen

- i. Uitkomsten zelfevaluatie LBIO;
- ii. Interviews met het LBIO en stakeholders;
- iii. Toets met meerjarenbeleidsplan 2018-2022.

Onderzoeksvragen en bronnen met betrekking tot de **doelmatigheid** van het LBIO:

4. Hoe heeft het aantal verzoeken tot alimentatie inning zich ontwikkeld?
5. Hoe heeft het te innen bedrag en het geïnde bedrag zich ontwikkeld?
6. Hoe hebben de uitvoeringskosten (per fte) zich ontwikkeld? (Uitgesplitst naar: personele kosten, materiële kosten, deurwaarderskosten en huisvestingskosten);
7. Hoe hebben de kosten per geïnde euro zich ontwikkeld? Welke (kwalitatieve) verklaringen zijn hiervoor te geven?
8. In hoeverre wijken de kosten af van de vorige evaluatie en/of eerdere analyses? Welke trends over de tijd zijn zichtbaar?
9. Hoe heeft de dekking van de totale kosten zich ontwikkeld?

Bronnen

De vragen met betrekking tot doelmatigheid zijn allemaal beantwoord op basis van cijfers uit de viermaand- en jaarrapportages van het LBIO. Externe bronnen (CBS, Rijksoverheid) worden benoemd in de voetnoten van hoofdstuk 4.

Onderzoeksvragen en bronnen met betrekking tot de **wenselijkheid van voortzetting van de taakuitoefening** door het LBIO:

10. Hoe prioriteert het LBIO, welke gevolgen heeft dit en hoe kijkt het LBIO terug of daarin de juiste keuze is gemaakt?

Bronnen

- i. Uitkomsten zelfevaluatie LBIO;
- ii. Getoetst met jaarplannen.

11. Zijn de randvoorwaarden waarin het LBIO (onder andere het wettelijk kader) moet opereren voldoende helder?

Bronnen

- i. Zelfevaluatie en interviews: invloed Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbw) als onderdeel van wetstraject schuldenproblematiek;
- ii. Zelfevaluatie en interviews: actualiteit rond verwachte of gewenste ontwikkelingen: preferentie kinderalimentatie, pilot alimentatieberekeningen, verkenning toegang zonder rechterlijk besluit.

12. Hoe probeert het LBIO zijn optreden (taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden) naar buiten te legitimeren?

Bronnen

- i. Zelfevaluatie en interviews met stakeholders: herkenbaarheid als dienstverlener inning onderhoudsbijdragen voor doelgroep.

13. Op welke wijze is de kwaliteit van de interne governance bij het LBIO geborgd en hoe functioneert het LBIO in relatie tot het JenV-sturingsmodel?

Bronnen

- i. Uitkomsten zelfevaluatie LBIO en getoetst met meerjarenbeleidsplan 2018-2022;
- ii. Interviews: werking van het relatiestatuuut, in 2019 opgesteld tussen LBIO, opdrachtgever en eigenaar.

14. In welke mate zijn *de aanbevelingen* uit het eerdere evaluatieonderzoek door Significant gerelateerd aan doeltreffendheid opgevolgd?

Bronnen

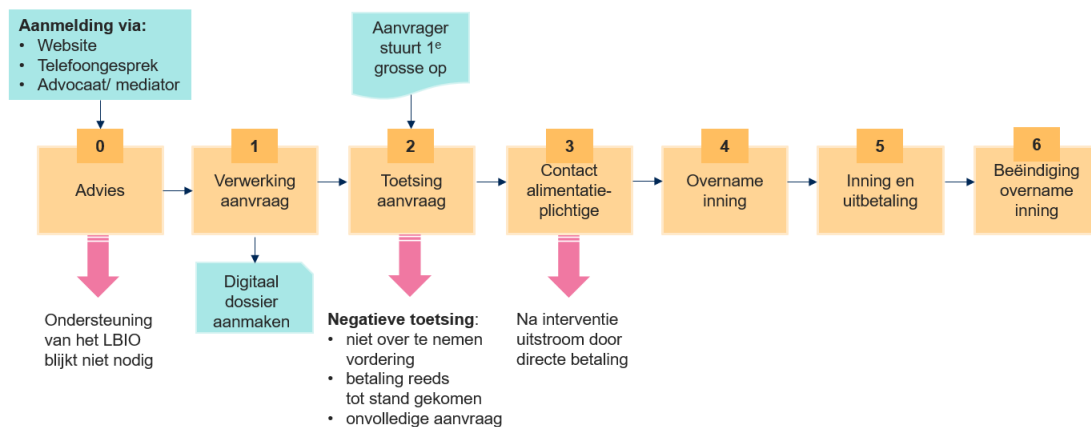
- i. Uitkomsten zelfevaluatie LBIO;
- ii. Interviews met eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer.

Aanbevelingen van Significant in de evaluatie van 2018

- De dienstverlening van het LBIO kan worden uitgebreid met verbeterde informatievoorziening en voorlichtingsmateriaal, vaststelling of een herziening aan de orde is door een actuele alimentatieberekening en ondersteuning van het proces om deze aanvraag bij een rechtbank te doen.
- Daarom de aanbeveling om te zoeken naar mogelijkheden om inzicht te krijgen in de bekendheid van het LBIO bij de doelgroep en deze te verbeteren, met name voor de lager opgeleiden.
- Daarom de aanbeveling om per rechtbank één op één relatiemanagement in te voeren (vaste contactpersoon bij LBIO; vaste contactpersoon bij de rechtbank) voor het verwerven van de eerste grosse.
- Daarom de aanbeveling om de ontwikkeling te volgen van recidive in zelfstandig overgenomen alimentatiebetalingen en te trachten door analyse van de kenmerken proactief te sturen op het voorkomen hiervan (bijvoorbeeld door benadrukken van de extra lange tweede termijn van overname en opslag).
- De vorderingen ultimo het jaar lopen op door onder meer botsende beslagen (andere schuldeisers waarvan de vordering wordt 'mee geregistreerd' voor correcte beslaglegging). Het is beleidsmatig relevant deze ontwikkeling te volgen in rapportages.

Bijlage B. Het uitvoeringsproces

Vanuit de wettelijke taakstelling is het uitvoeringsproces ingericht op het ontvangen van aanvragen, het verwerken en registreren daarvan, het toetsen van de aanvraag en vervolgens overnemen van de inning, en het afdragen aan de rechthebbende totdat beëindiging van die overname van de inning aan de orde is. Uitgangspunt daarbij is het grondbeginsel van de wetgever dat de betaling van alimentatie in eerste aanleg een verantwoordelijkheid van de alimentatieplichtige is. Naar aanleiding van verzoeken tot inning van alimentatie wordt de alimentatieplichtige aangespoord de betaling rechtstreeks te voldoen tijdens de zogeheten interventiefase. Als dit geen of onvoldoende resultaat oplevert, neemt het LBIO de inning van de alimentatie over en wordt de alimentatieplichtige opslagkosten in rekening gebracht. In figuur 1 is dit proces op hoofdlijnen weergegeven en hierna volgt een korte toelichting bij de verschillende stappen. In de praktijk is de uitvoering divers en heeft de behandeling van iedere aanvraag specifieke karakteristieken. Omwille van de overzichtelijkheid is de beschrijving beperkt tot de hoofdlijnen.



Figuur 1. Schema voor het uitvoeringsproces van het LBIO op hoofdlijnen

1. Verwerking van de aanvraag

De meeste aanvragen voor overname van inning van de alimentatie worden ontvangen via de website van het LBIO. De gegevens noodzakelijk voor verdere verwerking worden op deze wijze via een gestructureerd proces verzameld en automatisch geregistreerd. In een klein aantal gevallen komt de aanvraag telefonisch binnen. In eerste instantie overlegt het LBIO met de aanvrager of deze alsnog de aanvraag via de website kan invullen. Als dat niet het geval blijkt registreert het LBIO de naam en adresgegevens en zendt de aanvrager een formulier om in te vullen en te retourneren. Aanvragen waarbij een advocaat of mediator is betrokken, worden ook via de website ingediend. Van alle aanvragen wordt een digitaal dossier aangemaakt, ook als later de inning niet wordt overgenomen. Dit biedt mogelijkheden voor analyses van de volumes voor de verschillende afhandelingroutes.

2. Toetsing van de aanvraag

Het LBIO controleert de gegevens en vult deze zo nodig aan door contact met de aanvrager of andere informatiebronnen zoals de Basisregistratie Personen (BRP). Bij de alimentatiegerechtigde wordt de 'eerste grosse' opgevraagd van de meest recente uitspraak over de alimentatietoekenning. De alimentatiegerechtigde vraagt deze op bij de rechtbank voor zover die nog niet in haar/zijn bezit is. De wetgeving stelt strenge eisen aan dit document voordat de inning door het LBIO kan worden overgenomen. Een van deze eisen is dat het LBIO over dit document op papier

dient te beschikken en dat dit moet zijn voorzien van een 'vlekkende stempel met handtekening' van de rechtbank. Er zijn rechtbanken die de originele grosse alleen digitaal aan de alimentatiegerechtigde verstrekken. Deze grossen worden ook geaccepteerd door het LBIO. Aanvragen gebaseerd op onderlinge, al dan niet via een notaris of scheidingsmediator vastgelegde maar niet door een rechtbank bekrachtigde, afspraken vormen geen onderdeel van de wettelijke taakstelling van het LBIO en worden daarom niet verder in behandeling genomen.

3. Contact met de alimentatieplichtige

Wanneer het LBIO vaststelt dat de aanvraag verder in behandeling kan worden genomen, zoekt zij contact met de alimentatieplichtige. Dit gebeurt bij voorkeur telefonisch met eventueel aanvullende e-mailwisseling, maar vindt ook schriftelijk per reguliere of aangetekende post plaats. Het LBIO stelt vast of er inderdaad sprake is van betalingsachterstand op de alimentatie door de alimentatieplichtige in de gelegenheid te stellen te bewijzen dat dat niet zo is. Tevens probeert het LBIO de alimentatieplichtige te overtuigen dat het verstandiger is om de alimentatie toch te voldoen in verband met de extra kosten voor de alimentatieplichtige van 15% voor minimaal zes maanden. Indien de alimentatieplichtige toestemt in betaling wordt een termijn afgesproken waarbinnen dit moet zijn gebeurd. Wanneer de alimentatieplichtige daarna op tijd aan de betalingsverplichtingen voldoet doet het LBIO de aanvraag af als afgehandeld na interventie. De interventie is in een groot deel (circa 75%) van de gevallen succesvol en de recidive (opnieuw achterstallige betalingen) blijkt vanuit de ervaringen van het LBIO klein.

4. Overname inning

Wanneer het LBIO vaststelt dat er sprake is van betalingsachterstand en de interventie niet succesvol is, wordt de inning van de alimentatie formeel overgenomen. De betrokken partijen worden hiervan in kennis gesteld en indien er een inkomstenbron is gevonden, wordt hier gelijk beslag op gelegd. De minimale termijn voor het overnemen van de inning door het LBIO is zes maanden en eindigt na die termijn pas nadat er geen betalingsachterstand meer bestaat.

5. Inning en uitbetaling

Het LBIO incasseert maandelijks de betalingen via loonbeslag en betaalt deze binnen twee werkdagen door aan de rechthebbende onder inhouding van de opslag. Het LBIO beschikt over mogelijkheden om vereenvoudigd loonbeslag te leggen bij de werkgever van de alimentatieplichtige en maakt daarvoor gebruik van gegevens van UWV. Wanneer er geen inkomstenbron bekend is, zoekt het LBIO contact met de alimentatieplichtige en tracht tot een betalingsregeling te komen. Wanneer de alimentatieplichtige blijft volharden in niet of te weinig betalen, wordt er een uitgebreid verhaalsonderzoek uitgevoerd (Kadaster, Kamer van Koophandel, Rijksdienst voor het wegverkeer) en wordt meestal een deurwaarder ingeschakeld. Wanneer er sprake is van meervoudige vorderingen van meer schuldeisers worden deze ook bij het LBIO geregistreerd om vast te kunnen stellen welk deel van het beslag voor rechthebbende is. Het LBIO schiet geen betalingen voor aan rechthebbenden.

6. Beëindiging overname inning

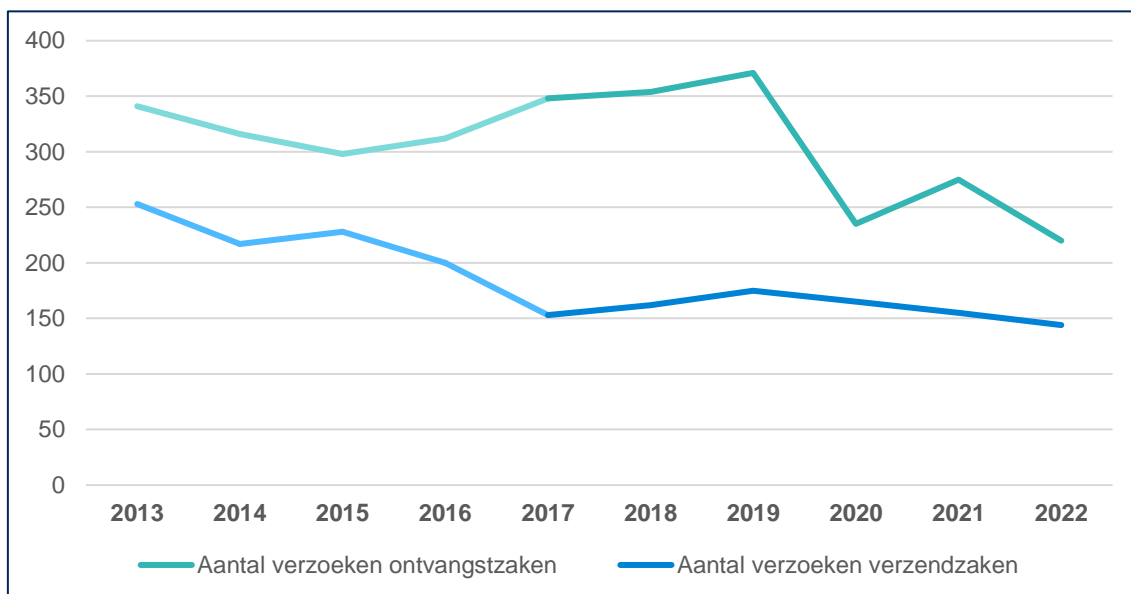
Wanneer na zes maanden na overname van de inning, de alimentatie regulier door de alimentatieplichtige conform de afspraken wordt betaald en er bestaat geen achterstand in te betalen alimentatie, dan wordt de overname van de inning eveneens beëindigd. De betrokken partijen worden daarvan in kennis gesteld en het LBIO informeert partijen over directe betaling zonder opslag van alimentatieplichtige aan rechthebbende. Ook wordt de alimentatieplichtige erover geïnformeerd dat bij een nieuwe overname van de inning in de toekomst, de periode dat hij of zij de bijdrage aan het LBIO moet betalen zal verdubbelen. Wanneer de alimentatieplicht door het verstrijken van de termijn vervalt, bijvoorbeeld in verband met de leeftijd van de kinderen en er geen achterstand op de alimentatiebetalingen bestaat, beëindigt het LBIO ook de overname van de inning en stelt de betrokken partijen daarvan in kennis.

7. Uitvoering in een situatie met in het buitenland wonende partijen

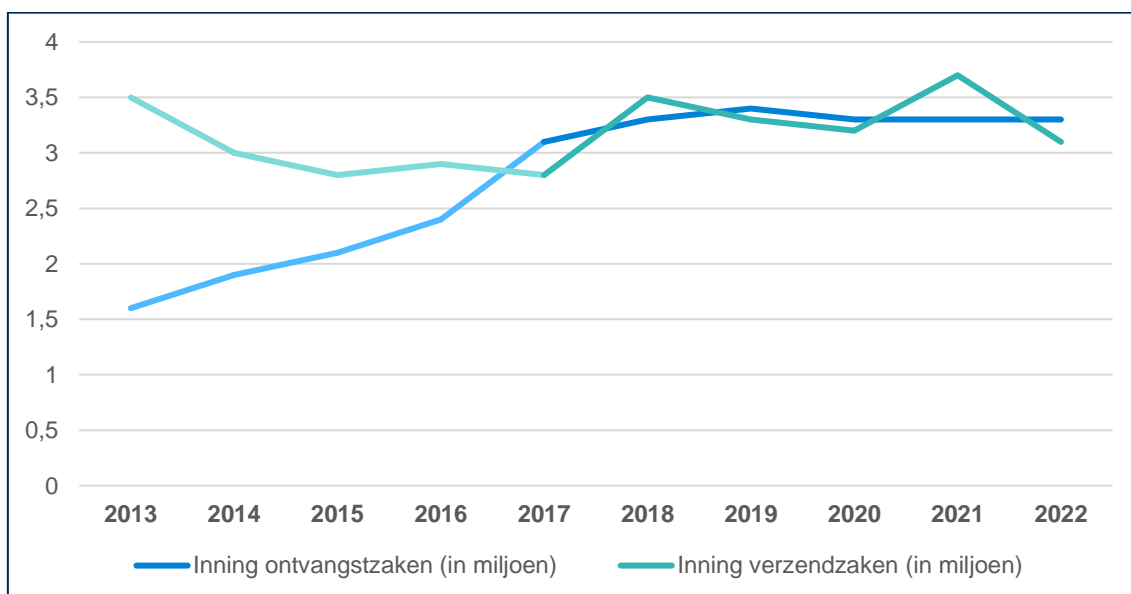
Wanneer de alimentatieplichtige in het buitenland woont, stelt het LBIO de rechtmatigheid van de aanspraak en de inning vast in grote lijnen op dezelfde wijze als bij het proces met in Nederland wonende partijen. In internationale zaken is er alleen geen sprake van opslagkosten en is er geen interventiefase. Het LBIO draagt daarna de vordering over aan de 'centrale autoriteit' in het betreffende buitenland op basis van internationale verdragen of een EU-verordening afhankelijk van het land waar de alimentatieplichtige woont. Het LBIO betaalt de van deze 'zusterorganisaties' ontvangen geïnde bedragen door aan de rechthebbende.

In een situatie waarin de rechthebbende in het buitenland woont en de alimentatieplichtige in Nederland, ontvangt het LBIO vergelijkbare verzoeken van 'zusterorganisaties' in het buitenland. Het LBIO int in dat geval de alimentatiebedragen binnen de Nederlandse wettelijke kaders en betaalt deze door aan de 'zusterorganisatie' in het buitenland.

Bijlage C. Overige grafieken



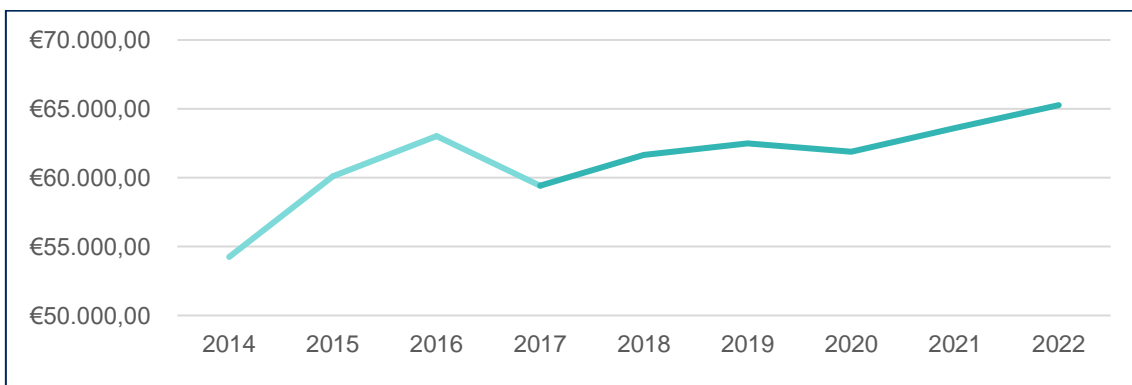
Figuur 7. Ontwikkeling aantal verzoeken tot inning (internationaal)



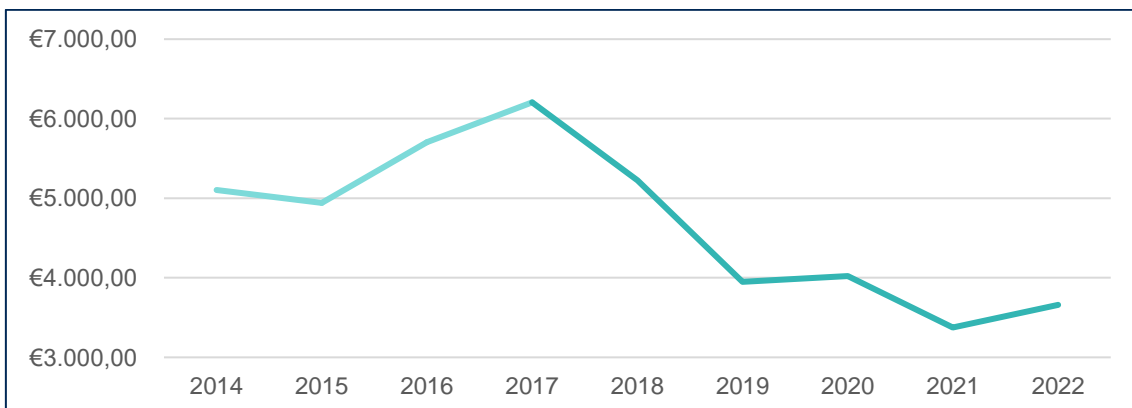
Figuur 8. Ontwikkeling inningresultaat (internationaal)

	% inningsverzoeken t.o.v. het totaal aantal echtscheidingen in NL	% inningsverzoeken t.o.v. het totaal aantal echtscheidingen met minderjarige kinderen in NL
2013	44%	78%
2014	39%	69%
2015	35%	62%
2016	31%	55%
2017	30%	54%
2018	32%	59%
2019	32%	60%
2020	32%	59%
2021	32%	61%
2022	32%	63%

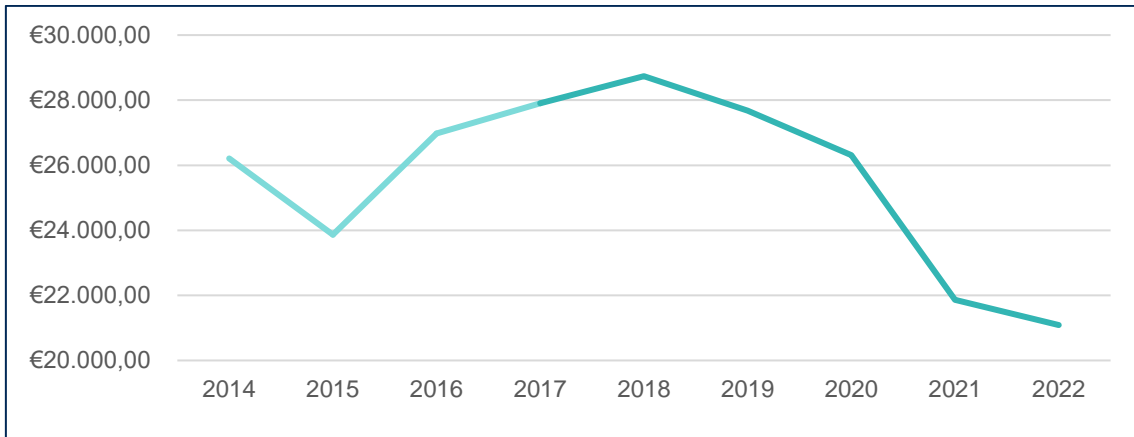
Tabel 3. Ontwikkeling in de verhouding tussen het aantal inningsverzoeken bij het LBIO en het aantal echtscheidingen (met minderjarige kinderen) in Nederland. Op het eerste gezicht is te zien dat de verhouding tussen het aantal inningsverzoeken bij het LBIO en het aantal echtscheidingen (met minderjarige kinderen) redelijk constant is. Een kanttekening hierbij is dat een jaar op jaar-vergelijking tussen inningen en echtscheidingen een vertekend beeld kan geven omdat verzoeken voor inning vaak pas enige jaren na de scheiding worden gedaan.



Figuur 9. Ontwikkeling personele kosten per voltijds medewerker (fte)



Figuur 10. Ontwikkeling huisvestingskosten per voltijds medewerker (fte)



Figuur 11. Ontwikkeling materiële kosten per voltijds medewerker (fte)

Bijlage D. Geïnterviewde personen en bronnen

Voor deze evaluatie zijn de volgende personen geïnterviewd en bronnen geraadpleegd.

D.1 Geïnterviewde personen

Vanuit de opdrachtgever is gesproken met:

- a. Atty Bruins, ministerie van Justitie en Veiligheid/DGSB;
- b. Paulette van 't Veer, ministerie van Justitie en Veiligheid/BD/DGSB/DJFC;
- c. Sven Bekker, ministerie van Justitie en Veiligheid/DGSB/DARC.

Vanuit de eigenaar is gesproken met:

- d. Ric de Rooij, ministerie van Justitie en Veiligheid, plv SG;
- e. Maik Haaxman, ministerie van Justitie en Veiligheid/BD/DEA;
- f. Ellen van der Giessen, ministerie van Justitie en Veiligheid/FEZ.

Vanuit het LBIO is gesproken met:

- g. Leo de Bakker, Directeur LBIO;
- h. Nina Vels, Senior Adviseur Financieel beleid en analyse/Programmamanager LBIO;
- i. Vier medewerkers van verschillende teams binnen het LBIO.

Vanuit Raad van Advies is gesproken met:

- j. Merel Jonker, Universiteit van Utrecht.

Vanuit de Nationale ombudsman is gesproken met:

- k. Edwin Jonkman;
- l. Hillechien van Dijk.

Vanuit de vereniging voor Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators (vFAS) is gesproken met:

- m. Een bestuurslid van de vFAS.

Vanuit de Vereniging voor Vrouw en Recht (VVR) is gesproken met:

- n. Arianne Hendriks, bestuurslid VVR.

D.2 Geraadpleegde bronnen

Voor de uitvoering van de evaluatie hebben wij de volgende bronnen geraadpleegd:

- a. Kaderwet zelfstandige bestuursorganen (2022);
- b. Wet LBIO (2021);
- c. LBIO, jaarplannen en jaarrapporten, 2018 - 2022;
- d. LBIO, Viermaandelijke rapportages, 2018 - 2022;
- e. LBIO, Meerjarenbeleidsplan, 2018 - 2022;
- f. Kantar Public, klanttevredenheidsonderzoek LBIO, 2018 en 2020;
- g. De Nationale ombudsman, rapportage 'Van omgaan met onvrede naar leren van klachten' (2020), en daaruit voortkomende correspondentie.