

significant.

Evaluatie Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen 2018

Significant
Thorbeckelaan 91
3771 ED Barneveld
+31 342 40 52 40

KvK 3908 1506
info@significant.nl
www.significant.nl



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Barneveld, november 2018

Referentie: 000960

Versie: Eindrapport

Auteur(s): Barend Huitink, Jan Reitsma, Robbie Schepers, Gerlise van der Maas-Vos

Inhoudsopgave

1.	Doelstelling en Opzet van de Evaluatie	3
1.1	Doelstelling onderzoek	3
1.2	Opzet van de evaluatie	3
1.3	Opbouw van de rapportage	4
2.	Toetsingskader	5
2.1	Het wettelijk kader als uitgangspunt	5
2.2	Ontwikkelingen in cijfers over 5 jaar	5
2.3	Ontwikkeling in kosten	6
2.4	Ontwikkelingen conform beleidsplan 2014-2018	6
2.5	Beheer en verbetering	7
3.	Evaluatie	8
3.1	Het uitvoeringsproces op hoofdlijnen	8
3.2	Uitvoering in overeenstemming met het wettelijk kader	11
3.3	Ontwikkeling in cijfers	13
3.3.1	Ontwikkeling in volumes	14
3.3.2	Ontwikkeling van het geïnde bedrag	15
3.3.3	Ontwikkeling van de handmatige uitbetalingstermijn	17
3.3.4	Ontwikkeling afhandeling aanvragen	18
3.4	Ontwikkeling kosten	18
3.4.1	Dekking uitvoeringskosten	19
3.4.2	Ontwikkeling uitvoeringskosten	19
3.4.3	Ontwikkeling kostprijzen	20
3.4.4	Ontwikkeling in uitvoeringskosten in relatie tot de omvang	24
3.5	Ontwikkelingen conform beleidsplan	26
3.5.1	Effectieve uitvoering inning onderhoudsbijdragen	26
3.5.2	Kosteloos op gang brengen alimentatiebetalingen	26
3.5.3	Correcte klachtenafhandeling en beperking van het aantal klachten	27
3.5.4	Herkenbaarheid als dienstverlener inning onderhoudsbijdragen voor doelgroep	27
3.5.5	Klanttevredenheid	28
3.5.6	Effectief relatiebeheer	29
3.5.7	Toepassing regels voor beslaglegging	29
3.5.8	Doelgerichte uitvoering	30
3.6	Beheer en verbetering	30
3.6.1	Zelfreflectieprocessen en de verbetercyclus	30
3.6.2	Verbetermogelijkheden in eigen uitvoering	30
3.6.3	Verbetermogelijkheden buiten de eigen directe invloedssfeer	31
4.	Conclusies en Aanbevelingen	33
4.1	Conclusies	33
4.2	Aanbevelingen	34
4.3	Bestuurlijke overwegingen	35
A.	Bronnen en geïnterviewde personen	37
B.	Kostprijsoverzicht en aanvullende analyse	38

1. Doelstelling en Opzet van de Evaluatie

01 Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) is een Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) en verzorgt, in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid\DGSenB\Afdeling Jeugd, 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'.

02 Daarnaast heeft het LBIO nog een aflopende neventaak in het innen van ouderbijdragen voor kinderen die zijn geplaatst in een jeugdinrichting (dit betreft zowel strafrechtelijk als vrijwillige plaatsingen). De inning van deze bijdrage is voor nieuwe plaatsingen vanaf 1 januari 2015 bij het CAK belegd en is vanaf september 2015 afgeschaft. Het LBIO int nog alleen lopende vorderingen van vóór 1 januari 2015.

03 Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) financiert het LBIO. Op basis van artikel 38 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen zendt de minister die het aangaat elke vijf jaar een verslag aan beide Kamers der Staten-Generaal ten behoeve van de beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van een zelfstandig bestuursorgaan. Ten behoeve van dat verslag heeft Significant, in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid, een evaluatie uitgevoerd die ingaat op de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van het LBIO.

1.1 Doelstelling onderzoek

04 De doelstelling van de evaluatie is om te komen tot een beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de taakuitvoering van het LBIO van 2013 tot 2018.

05 Als uitgangspunt van de evaluatie is een toetsingskader, zoals beschreven in het volgende hoofdstuk, gehanteerd. Dit toetsingskader is vastgesteld gezamenlijk met de opdrachtgever en het LBIO. Dit toetsingskader is gebaseerd op de wettelijke taakopdracht, het beleidsplan 2013-2018 van het LBIO en onderwerpen rond de bedrijfsvoering en interne en externe ontwikkelingen.

1.2 Opzet van de evaluatie

06 Het onderzoek is in de volgende stappen uitgevoerd:

1. Inrichten onderzoek en verzamelen informatie;
2. Opstellen en valideren toetsingskader;
3. Uitvoeren onderzoek met interviews en kwantitatieve gegevensverzameling;
4. Synthese en toetsing in een groepsbijeenkomst;
5. Rapportage.

07 In de eerste stap is alle relevante beschikbare informatie verzameld bij de opdrachtgever en het LBIO. Daarnaast zijn kennismakingsgesprekken gevoerd, afspraken gemaakt en is een aantal uitgangspunten benoemd. Het toetsingskader is vastgesteld in een gezamenlijke bijeenkomst met de opdrachtgever en het LBIO. Het onderzoek is uitgevoerd door interviews bij het LBIO en de vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators (vFAS), het verzamelen en analyseren van gegevens en het opstellen van een

presentatie ten behoeve van de synthese en toetsing in een groepsbijeenkomst met de opdrachtgever en het LBIO. Daarbij is het LBIO in de gelegenheid gesteld vanuit een zelfevaluatie kanttekeningen te plaatsen. Tot slot zijn de resultaten van het onderzoek in deze rapportage vastgelegd.

1.3 Opbouw van de rapportage

08 In het volgende hoofdstuk lichten wij het toetsingskader toe, waarna een hoofdstuk met de bevindingen en analyses conform dat toetsingskader volgt. Het rapport eindigt met conclusies en aanbevelingen.

2. Toetsingskader

09 Aangezien het een ZBO-evaluatie betreft is naast doelgerichtheid ook doelmatigheid van belang voor het onderzoek (zie ook de Kaderwet ZBO's). Doelmatigheid komt daarom terug in de diverse elementen van het toetsingskader. Het LBIO is echter een unieke uitvoeringsorganisatie, waarvoor geen toetsing van doelmatigheid op grond van vergelijking met andere organisaties mogelijk is. Daarom wordt de doelmatigheid kwalitatief en op generieke aspecten beschouwd. Bij de vaststelling van het toetsingskader zijn de uitgangspunten en reikwijdte als volgt geformuleerd:

“De evaluatie richt zich *primair* op de uitvoering van de taakopdracht (doelgerichtheid) en *secundair* op de wijze waarop het LBIO die uitvoering organiseert en inricht (doelmatigheid).”

2.1 Het wettelijk kader als uitgangspunt

10 De evaluatie richt zich op de taken die in de wettelijke taakopdracht zijn vastgelegd. Daarbij beschouwen wij de volledige en correcte uitvoering van de taakopdracht en het voldoen aan de in die taakopdracht gestelde voorwaarden en eisen. Omdat dit onderzoek geen wetsevaluatie betreft, vormen relevante maatschappelijke aspecten die aan deze taakopdracht zijn gelieerd geen onderdeel van de evaluatie, maar benoemen we deze wel in het laatste hoofdstuk onder bestuurlijke overwegingen.

2.2 Ontwikkelingen in cijfers over 5 jaar

11 Ten behoeve van de evaluatie schetsen we eerst een aantal ontwikkelingen in cijfers over de afgelopen vijf jaar van 2013 tot en met 2017:

- a. Ontwikkelingen in volumes:
 - i. Aantal aanvragen overname inning alimentatieverplichting;
 - ii. Aantal via interventie beëindigde en niet overgenomen alimentatievorderingen;
 - iii. Aantal in behandeling genomen overgenomen alimentatieverplichtingen;
 - iv. Aantal afgesloten overgenomen alimentatieverplichtingen;
 - v. Ontwikkeling verhouding volume echtscheidingen met het aantal aanvragen bij het LBIO en het aantal overgenomen inningen daarvan;
- b. Ontwikkeling van het geïnde bedrag onderscheiden naar:
 - i. Bedrag van in Nederland wonende rechthebbenden met in Nederlands wonende alimentatieplichtige;
 - ii. Bedrag in situatie met in het buitenland wonende rechthebbende of in het buitenland wonende alimentatieplichtige;
- c. Ontwikkeling van de uitbetalingstermijn: de tijd tussen het ontvangen van het geld van de alimentatieplichtige bij het LBIO en uitbetaling aan de gerechtigde;
- d. Ontwikkeling in de termijnen van afhandeling van aanvragen.

2.3 Ontwikkeling in kosten

- 12 Een belangrijke maat voor efficiënte uitvoering is de ontwikkeling van de kosten in relatie tot het volume aan diensten. Daarvoor worden in de evaluatie de volgende grootheden beschouwd.
- a. Dekking kosten vanuit opslag en bijdrage producten
 - b. Ontwikkeling uitvoeringskosten in relatie tot het bruto aantal aanvragen, het aantal overgenomen inningen en het geïnde bedrag;
 - c. Ontwikkeling van de kostprijzen volgens het Onderzoek Productnormering en Kostprijsberekening (OPK);
 - d. Ontwikkeling in uitvoeringskosten in relatie tot de omvang:
 - i. Huisvestingskosten per medewerker;
 - ii. Personele kosten per ingezette fte. Vergelijking met andere instanties is niet echt nodig/mogelijk bij gebrek aan goed vergelijkbaar referentiekader;
 - iii. Deurwaarderskosten per vordering en in relatie tot het geïnde bedrag aan vorderingen. Vergelijken is moeilijk omdat bij deurwaardersopdrachten voor het LBIO er iedere maand een te innen bedrag bij komt. Hierdoor is het niet te vergelijken met reguliere deurwaarderstrajecten waarbij het bedrag normaliter constant blijft;
 - iv. ICT-kosten. De ICT-kosten zijn bekend en te beschrijven. Een goed referentiekader ontbreekt door het unieke karakter van het LBIO.

2.4 Ontwikkelingen conform beleidsplan 2014-2018

- 13 Het LBIO heeft in 2013 een beleidsplan 2014-2018 opgesteld. Hierin zijn belangrijke doelstellingen geformuleerd en concrete maatregelen voor realisatie daarvan benoemd. De voor de evaluatie relevante doelstellingen worden meegenomen als onderdeel van het toetsingskader:
- a. Effectieve uitvoering inning onderhoudsbijdragen. Dit criterium richt zich op de vraag of het bedrijfsvoeringsproces is ingericht op effectieve realisatie van de taak: inning onderhoudsbijdragen. Aspecten als wijzigingen in de inkomenssituatie van de alimentatieplichtige en besluitvorming over het beëindigen van de inning en de betaling weer rechtstreeks tussen betrokkenen te laten plaatsvinden spelen daar ook en rol bij;
 - b. 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;
 - c. Correcte klachtenafhandeling en beperking van het aantal klachten door een goede uitvoering van de taak en adequate communicatie;
 - d. Herkenbaarheid als dienstverlener inning onderhoudsbijdragen voor doelgroep. De realisatie van dit criterium is onder meer af te leiden uit de verhouding totale aantallen alimentatietoekenningen (CBS) in verhouding tot het aantal aanvragen bij het LBIO en een interview met vFAS als partij die veel met scheidingsvraagstukken te maken heeft;
 - e. Klanttevredenheid af te leiden uit de door externe bureaus uitgevoerde onderzoeken;
 - f. Effectief relatiebeheer met bij proces betrokken partijen: rechtbanken, deurwaarders, advocaten, werkgevers, banken voor betalingen;
 - g. Toepassing regels voor beslaglegging;

- h. Doelgerichte uitvoering:
 - i. ICT-ontwikkeling;
 - ii. Personele kwaliteit en kennismanagement.

2.5 Beheer en verbetering

14 Dit onderdeel van de evaluatie richt zich op het beheer van de bedrijfsvoering en de wijze waarop verbetering structureel in het beleid is belegd. Daarnaast worden mogelijkheden voor verbetering vanuit externe invloeden en partijen geïnventariseerd. Daarbij betrekken we de volgende aspecten:

- a. Zelfreflectieprocessen en de verbetercyclus;
- b. Verbetermogelijkheden in eigen uitvoering;
- a. Verbetermogelijkheden buiten de eigen directe invloedssfeer

Hierbij zoeken we naar maatregelen die de effectiviteit van de uitvoering door het LBIO verbeteren.

Onderwerpen die daarbij relevant zijn:

- i. Digitale uitwisseling van gegevens;
- ii. Verruiming van de informatie-uitwisseling met derden;
- iii. Aanpassing van de regelgeving.

3. Evaluatie

15 In dit hoofdstuk wordt de uitvoering door het LBIO conform het in het vorige hoofdstuk gepresenteerde toetsingskader besproken, nadat een toelichting op het uitvoeringsproces is gegeven.

3.1 Het uitvoeringsproces op hoofdlijnen

16 Vanuit de wettelijke taakstelling¹ 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 onderstaande 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

17 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

¹ Art. 1:408 BW

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 afhandelingsroutes.

2. Toetsing van de aanvraag

18 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 "vlekkend 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

19 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 6 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

20 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 6 maanden en eindigt na die termijn pas nadat er geen betalingsachterstand meer bestaat.

5. Inning en uitbetaling

21 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 het UWV². 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

22 Wanneer na 6 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.

Uitvoering in een situatie met in het buitenland wonende partijen

23 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.

24 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.

² Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.

3.2 Uitvoering in overeenstemming met het wettelijk kader

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

- i. Inning van kinder- en partneralimentatie (Art. 2 lid 3 sub a Wet LBIO ex. art. 1:408 BW);
- ii. Uitvoering van andere wettelijk opgedragen taken (Art. 2 lid 3 sub b Wet LBIO);
- iii. Inning van internationale kinder- en partneralimentatie (Art. 2 lid 4 Wet LBIO).

Inning van kinder- en partneralimentatie

26 Vanuit het wettelijk kader (art. 2 Wet LBIO) voert het LBIO de inning van kinder- en partneralimentatie uit, zoals bedoeld in Art. 1:408 BW en het Verdrag van New York (d.d. 20 juni 1956 Trb. 1957, nr. 121). In het Burgerlijk Wetboek staat omschreven dat het LBIO kan worden ingeschakeld voor de inning van de alimentatie op het verzoek van een alimentatie-gerechtigde of -plichtige, 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 op grond van art. 1:408 lid 2 BW. Zoals eerder gesteld worden de kosten voor de invordering door het LBIO verhaald op de onderhoudsplichtige op grond van art. 1:408 lid 3 BW.

Uitvoering van andere wettelijk opgedragen taken

27 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.³ Het LBIO voert tot op heden de inning van vorderingen voor ouderbijdragen Jeugdzorg ontstaan voor 1 januari 2015 wel uit. Het betreft circa 2.000 lopende nog niet voldane vorderingen. Het LBIO geeft aan dat veel betalingsplichtigen van de ouderbijdrage uitkeringsafhankelijk zijn, waardoor een deel van deze groep de betaling niet voldoet.

28 Onduidelijk is wanneer deze dossiers dienen te worden afgesloten, mede met het oog op rechtsgelijkheid. Momenteel is sprake van een 'passieve afsluiting' door het LBIO: niet doorzetten waar niet betaald wordt. Door een omissie bij de invoering van de vierde tranche van de Algemene wet bestuursrecht is het voor het LBIO niet meer mogelijk een dwangbevel uit te vaardigen na 14 februari 2014. Het LBIO geeft aan het ministerie van VWS en JenV verzocht te hebben dit probleem op te lossen door de toevoeging van één zin in de Wet op de jeugdzorg, maar dit is tot op heden niet aangepast. Hierdoor kan het LBIO geen executiemaatregelen meer nemen voor vorderingen van na 14 februari 2014 en is daarmee in feite vleugellam geworden.

³ Per 1 september 2015 is de wettelijke verplichting tot ouderbijdrage Jeugdzorg in het geheel afgeschaft.

Inning van internationale alimentatie

29 Het LBIO treedt op als ontvangende en verzendende instelling als bedoeld in artikel 2 van het Verdrag inzake het verhaal in het buitenland van uitkeringen tot onderhoud en als bedoeld in artikel 11, derde lid, van het Europees Verdrag inzake de rechtspositie van migrerende werknemers. Ook treedt het LBIO op als 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.

30 Met de inwerkingtreding van het Haagse Verdrag inzake internationale inning van levensonderhoud voor kinderen en andere familieleden zal het Verdrag van New York (d.d. 20 juni 1956 Trb. 1957, nr. 121) tussen minder landen van de Europese Unie en overige bij het Verdrag aangesloten landen geldend blijven. Het belangrijkste verschil tussen beide verdragen is dat landen onder het Haagse verdrag voorbehouden kunnen maken ten aanzien van de leeftijd van kinderen (tot 18 jaar in plaats van tot 21 jaar) en ook wat betreft de inning van partneralimentatie.

Overige dienstverlening door het LBIO

31 Op basis van een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) kan het LBIO, op grond van art. 2 lid 5 Wet LBIO, andere taken verrichten, mits deze taken:

- i. Nauw verband houden met de inningstaken van het LBIO;
- ii. Toepassing met zich meebrengen van de productiemiddelen die het LBIO voor vervulling van de inningstaak gebruikt;
- iii. Niet leiden tot concurrentievervalsing ten opzichte van private aanbieders van vergelijkbare diensten;
- iv. Tegen kostendekkende tarieven worden aangeboden.

32 Het LBIO biedt tegen betaling van € 50,- een alimentatieberekening aan. Deze alimentatieberekening valt niet binnen het wettelijk gestelde kader, zoals bedoeld in art. 2 lid 3 en 4 Wet LBIO, maar de wet schept in art. 2 lid 5 wel de mogelijkheid om de alimentatieberekening aan te bieden, mits voldaan aan bovenstaande eisen. Het is onbekend of deze dienstverlening is opgenomen in een andere AMvB.

33 Vanuit de advocatuur en mediation worden vraagtekens gesteld bij deze dienstverlening door het LBIO. In beginsel is het LBIO een inningsinstantie. Daarbij is de prijs voor een alimentatieberekening door een advocaat in veel gevallen hoger dan het tarief van het LBIO. Een berekening van het LBIO kan hinderlijk zijn voor een mediationtraject. In de praktijk blijken bij de mediation betrokken partijen in de veronderstelling te zijn rechten te kunnen ontfemen aan deze berekening, omdat het LBIO wordt beschouwd als een overheidsinstelling. Deze dienstverlening staat daarom op gespannen voet met de eis dat deze niet mag leiden tot concurrentievervalsing en heeft een versturende werking op mediationprocessen.

34 Het LBIO geeft de volgende motivatie en verantwoording voor deze dienstverlening:

Het LBIO heeft zonder reclame-uitingen inmiddels bijna 7.500 alimentatieberekeningen gemaakt. Hieruit blijkt dat in een behoefte wordt voorzien.

De alimentatieberekeningen van het LBIO zijn opgesteld conform de rekenregels die de rechtbanken gebruiken. Dit betekent dat de uitkomst van de berekeningen ook in een latere procedure door de rechtbank worden gevolgd. 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 was 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 mediationtraject. 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.

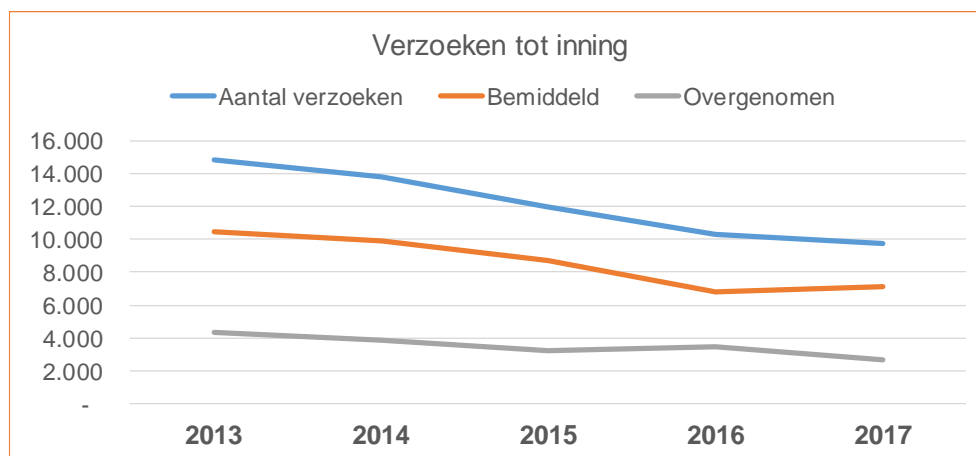
Dat de expertise bij het LBIO hoog is blijkt ook uit het gegeven dat op verzoek van het LBIO diverse fouten uit de rekenprogrammatuur zijn gehaald die rechtbanken en advocaten/mediators niet hadden opgemerkt.

3.3 Ontwikkeling in cijfers

35 Op basis van de beschikbare cijfers van het LBIO is een analyse gemaakt van de ontwikkelingen in de periode 2013-2017 in lijn met het toetsingskader. Het LBIO beschikt over een goede administratie en registreert en rapporteert zeer uitvoerig en gedetailleerd, wat het uitvoeren van deze analyses goed mogelijk maakt.

3.3.1 Ontwikkeling in volumes

36 Het aantal aanmeldingen is in de periode 2013-2017 flink gedaald. In onderstaande Figuur 2 is dit in beeld gebracht. Het totaal aantal overgenomen en bemiddelde zaken zijn daarmee ook gezakt. De verhouding bemiddelde zaken ten opzichte van het totaal aantal verzoeken is in de afgelopen 5 jaar stabiel en bedraagt ruim 70%.



Figuur 2. Verzoeken tot inning uitgesplitst over bemiddeld of overgenomen.

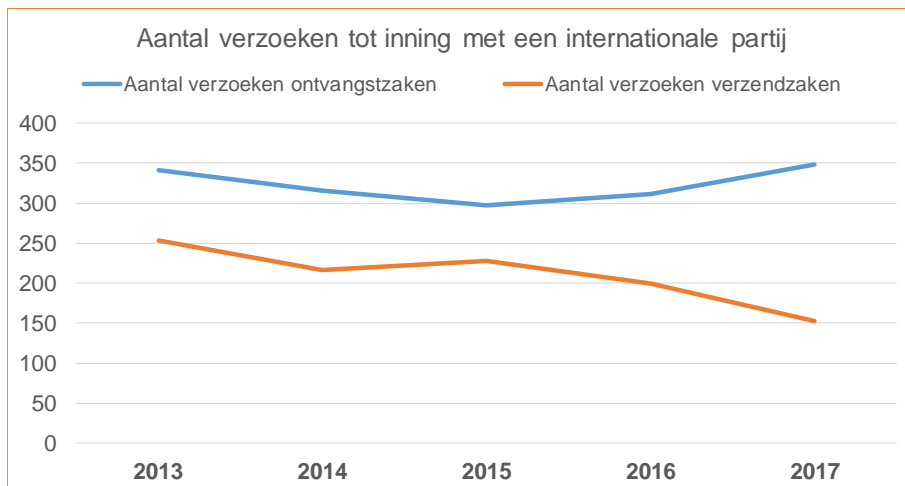
37 De daling in de onderzochte periode van het aantal overgenomen zaken (39%) is zeer substantieel, maar kent een aantal verklaringen, waarvan de belangrijkste zijn:

- De economische crisis die van 2008 tot circa 2013 duurde leidde in die jaren tot een sterke toename (67% in 4 jaar tijd) van het aantal verzoeken wegens betalingsproblemen bij alimentatieplichtigen. De daling is voor een deel dus het effect van het economisch herstel;
- Het aantal echtscheidingen met alimentatie daalt door de toename van partners met een zelfstandig inkomen. Dit is ook herkenbaar in een duidelijke daling van het aantal echtscheidingen met een gerechtelijke alimentatiebeschikking (28% in vier jaar tijd zie Figuur 6 en toelichting);

Verklaringen voor de daling waarvan de veronderstelde invloed kleiner is, betreffen:

- Er wordt toenemende mate gebruik gemaakt van mediators, waarbij eventuele alimentatieafspraken niet altijd aan een rechter worden voorgelegd voor bekrachtiging en dus geen beroep op het LBIO kan worden gedaan in geval van achterblijvende betaling;
- Het LBIO geeft aan de laatste jaren ook mensen te woord te staan die nog geen directe alimentatieclaim hebben. Hier zitten vooral vragen tussen over berekening van alimentatie, waardoor alimentatie herijkt kan worden voordat problemen ontstaan. Tot 2009 moest eerst sprake zijn van een betalingsachterstand voordat het LBIO in actie kwam. Sindsdien is het proces aangepast en wordt ook zonder betalingsachterstand advies gegeven door het LBIO, waardoor een telefonische consultatie bijvoorbeeld kan leiden tot zelfstandige alimentatiebetaling. Door voorlichting is te verwachten dat een aantal alimentatiegevallen met betalingsachterstand wordt voorkomen.
- De vFAS had tot voor kort in de standaard voor de vaststellingsovereenkomst een clausule opgenomen dat bij niet nakomen partijen eerst teruggaan naar de advocaat en dan pas naar rechtbank. Omdat het LBIO pas na een gerechtelijke uitspraak de inning kan overnemen verlaagt dit het aantal aanmeldingen. Deze clausule is overigens inmiddels door de vFAS uit de standaard overeenkomst verwijderd.

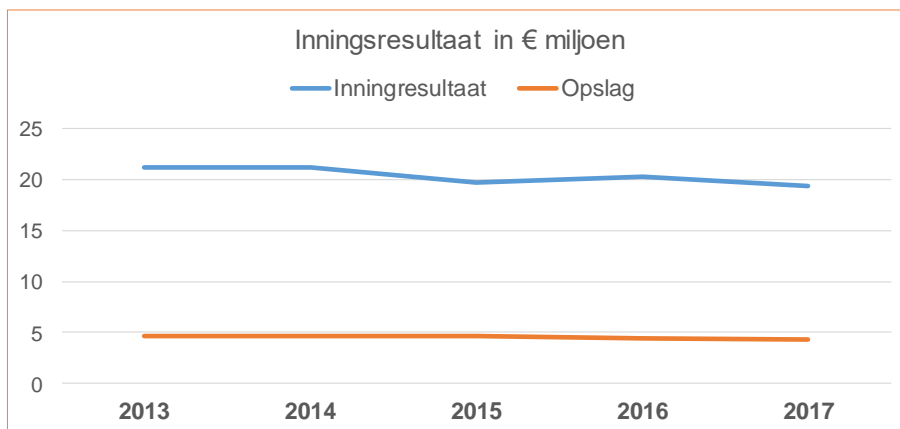
38 In Figuur 3 is de ontwikkeling weergegeven van het volume aanvragen voor alimentatie-inning uit het buitenland (ontvangstzaken OZ) en het aantal aanvragen van alimentatiegerechtigden in Nederland met een in het buitenland wonende alimentatieplichtige (verzendzaken VZ).



Figuur 3. Aantal verzoek tot inning van of naar het buitenland.

39 Het aantal ontvangstzaken is de afgelopen jaren iets toegenomen (2%), na een afname in 2014 en 2015. Dit hangt gedeeltelijk samen met de toegenomen arbeidsmigratie waardoor meer scheidingsgevallen met achtergebleven partners in het land van oorsprong voorkomen. Het aantal verzendzaken is de afgelopen jaren afgenomen met bijna 40%. Hier is geen duidelijke verklaring voor bekend.

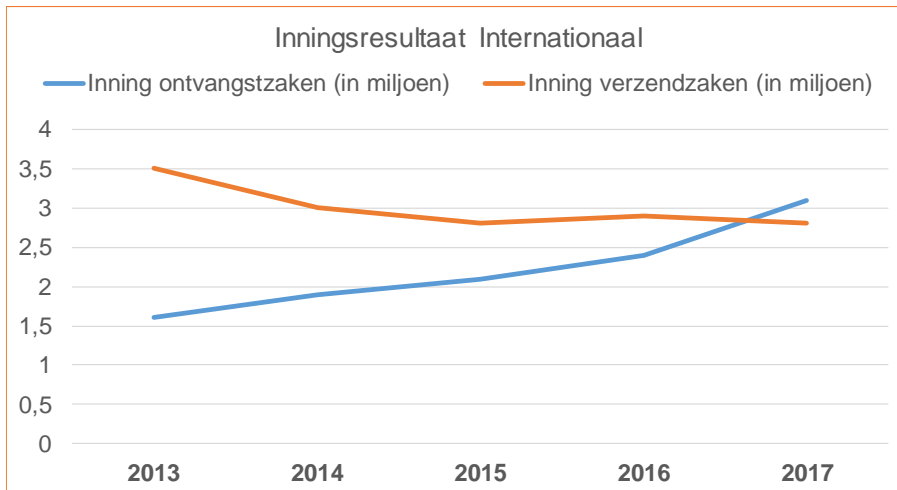
3.3.2 Ontwikkeling van het geïnde bedrag



Figuur 4. Totaal inningsresultaat en inningsresultaat uit opslagkosten

40 Ondanks de sterke afname van het aantal overgenomen inningen (39%) tussen 2013 en 2017, is het geïnde bedrag veel minder afgenomen (8,5%) zoals is weergegeven in Figuur 4. Dit kan zijn veroorzaakt door hogere alimentaties, maar zal zeker ook samenhangen met effectievere inning en het herstel na de economische crisis, waardoor alimentatieplichtigen beter aan hun verplichting kunnen voldoen. Ook het

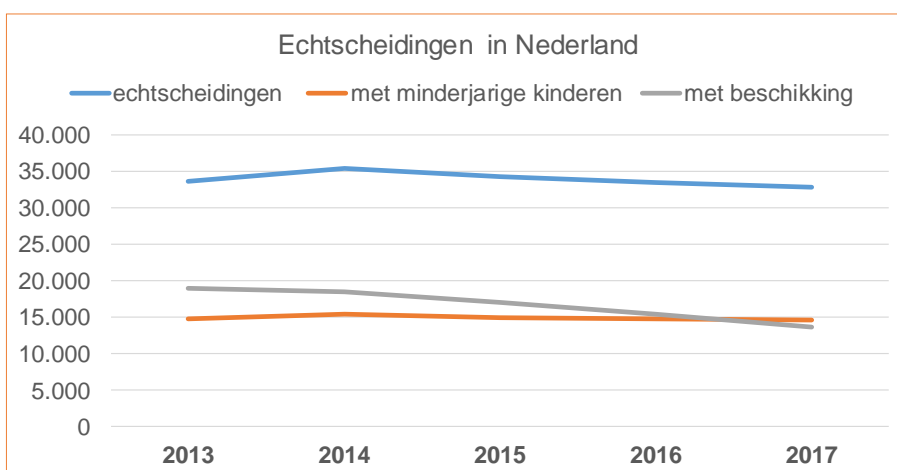
bedrag van de geïnde opslagkosten is daardoor zeer beperkt gedaald in de onderzochte periode (6,5%) in relatie tot de afname van het aantal verzoeken.



Figuur 5. Inningsresultaten met een betrokken internationale partij.

41 In Figuur 5 is de omvang van de inning naar (ontvangtzaken) en uit het buitenland (verzendzaken) weergegeven voor de periode 2013-2017. De inning van ontvangtzaken is gestegen over deze periode en vrijwel verdubbeld, terwijl het aantal zaken slechts 2% is gestegen. Ook hier treedt naast een toename van de hoogte van de alimentatieclaim dus een verhoging van de effectiviteit op. De via verzendzaken vanuit het buitenland ontvangen inningen dalen met 20% terwijl het aantal verzoeken met bijna 40% daalde. Ook hier lijkt de omvang van de alimentatie en de effectiviteit dus toegenomen.

Relatie met het aantal echtscheidingen



Figuur 6. Totaal aantal echtscheidingszaken in Nederland en aantal met minderjarige kinderen en aantal met beschikking. (bron: CBS Statline en CBS factsheet 2018-5 Scheidingen 2017, grafiek 14 "Vastgestelde toevoegingen alimentatie-levensonderhoud")

42 In Figuur 6 is de ontwikkeling van het totaal aantal echtscheidingszaken, het aantal echtscheidingszaken met minderjarige kinderen en het aantal echtscheidingszaken met een gerechtelijke alimentatiebeschikking in

de periode 2013-2017 weergegeven. Het aantal echtscheidingen is in die periode afgenomen met minder dan 3% en het aantal echtscheidingen met kinderen zelfs minder dan 1%. Het aantal echtscheidingen met een gerechtelijke alimentatiebeschikking daalt meer in die periode: circa 28%. Deze daling blijkt een belangrijke verklaring voor de daling in het aantal verzoeken. Een van de mogelijke redenen voor deze daling is het in paragraaf 3.3.1 genoemde effect van de toename van partners met een zelfstandig inkomen waardoor het aantal beschikkingen voor alimentatie daalt.

43 In onderstaande Tabel 1 is het percentage inningsverzoeken bij het LBIO weergegeven ten opzichte van het aantal door het CBS geregistreerde echtscheidingen, echtscheidingen met minderjarige kinderen en echtscheidingen met een gerechtelijke alimentatiebeschikking. Voor het totaal van de echtscheidingen daalt dit percentage substantieel van 44% in 2013 naar 30% in 2017, waarbij de afname het laatste jaar minder wordt. Voor het percentage inningsverzoeken ten opzichte van het aantal echtscheidingen met een gerechtelijke alimentatiebeschikking, blijkt dat percentage veel constanter en daalt in de betreffende periode van 78% naar 71%. De daling in het aantal inningsverzoeken blijkt daarmee in ieder geval beïnvloed door de daling van het aantal gerechtelijke alimentatiebeschikkingen.

	2013	2014	2015	2016	2017
Percentage inningsverzoeken bij het LBIO t.o.v. van het totaal aantal echtscheidingen in NL	44%	39%	35%	31%	30%
Percentage inningsverzoeken t.o.v. het totaal aantal echtscheidingen met minderjarige kinderen in NL	101%	89%	80%	69%	67%
Percentage inningsverzoeken t.o.v. het totaal aantal echtscheidingen met een gerechtelijke beschikking	78%	74%	70%	67%	71%

Tabel 1. Aandeel van het aantal echtscheidingen dat leidt tot een verzoek tot overname van de inning bij het LBIO.

44 Het aantal ingediende inningsverzoeken bij het LBIO is overigens hoog te noemen als in beschouwing wordt genomen dat bijna driekwart van de echtscheidingen met een gerechtelijke alimentatiebeschikking leidt tot een verzoek tot inning door kennelijke wanbetaling van de alimentatieplichtige. Bij een hogere maatschappelijke aanvaarding van alimentatie zou dit minder vaak voorkomen.

3.3.3 Ontwikkeling van de handmatige uitbetalingstermijn

	2013	2014	2015	2016	2017
Handmatige uitbetaling ⁴ binnen 2 werkdagen na ontvangst	97,5%	98,2%	99,0%	99,5%	98,7%

Tabel 2. Percentage handmatige uitbetalingen binnen 2 werkdagen

45 Tabel 2 laat zien dat in de onderzoeksperiode het percentage ontvangen alimentatiebetalingen dat binnen 2 werkdagen handmatig is doorbetaald, licht is gestegen in de afgelopen jaren van 97,5% naar 98,7%. De doelstelling van het LBIO is om de tijd tussen het innen en doorbetalen kort te houden en daar slagen zij in.

⁴ Het LBIO verwerkt alle eerste ontvangen alimentatiebetalingen handmatig naar doorbetaling aan de rechthebbende. Als eenmaal is vastgesteld van welke rekening de alimentatie wordt ontvangen, worden de vervolg uitbetalingen na ontvangst automatisch, door het systeem uitgevoerd met een nog kortere doorlooptijd.

3.3.4 Ontwikkeling afhandeling aanvragen

	Overgenomen in het jaar				
	2013	2014	2015	2016	2017
Betaling binnen 30 dagen	27%	28%	29%	29%	32%
Betaling binnen 60 dagen	47%	49%	51%	51%	53%
Betaling binnen 90 dagen	55%	56%	58%	58%	60%
Betaling binnen 120 dagen	59%	61%	63%	62%	65%
Betaling binnen 150 dagen	62%	64%	67%	66%	68%
Betaling binnen 180 dagen	65%	66%	70%	68%	70%
Betaling binnen 210 dagen	68%	68%	72%	70%	72%
Betaling binnen 240 dagen	69%	69%	73%	72%	73%

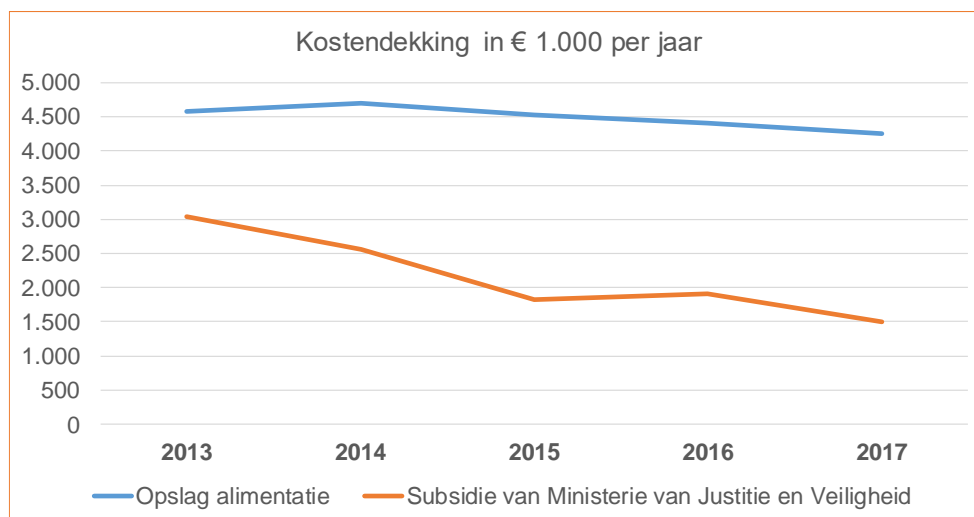
Tabel 3. Percentages aantal dagen tussen overname van inningszaken en eerste uitbetaling per jaar.

46 In Tabel 3 is te zien dat het percentage zaken waarin de eerste uitbetaling sinds overname van een inningszaak binnen 30 dagen wordt gedaan, is gestegen sinds 2013 van 27% naar 32% in 2017. Een vergelijkbare stijging is ook waar te nemen voor het aantal betalingen binnen 60 dagen na overname van de inning, waarbij het percentage al ruim boven de 50% ligt. In 2017 is 27% van de betalingen na 240 dagen nog niet geregeld. Dit is de groep met lastig tot betaling te dwingen alimentatieplichtigen. Ook zou deze groep in aanmerking komen voor het aanvragen van een wijzigingsbeschikking, maar doen dit vanwege de bijbehorende kosten of om emotionele redenen niet. Het aanvragen van een wijzigingsbeschikking is overigens geen garantie dat de rechter een lagere beschikking afgeeft. Overigens is voor alle betaaltermijnen een verbetering te zien tussen 2013 en 2017.

3.4 Ontwikkeling kosten

47 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 2013-2017. De gegevens zijn afgeleid uit de jaarverslagen en 4 maand-rapportages van het LBIO.

3.4.1 Dekking uitvoeringskosten

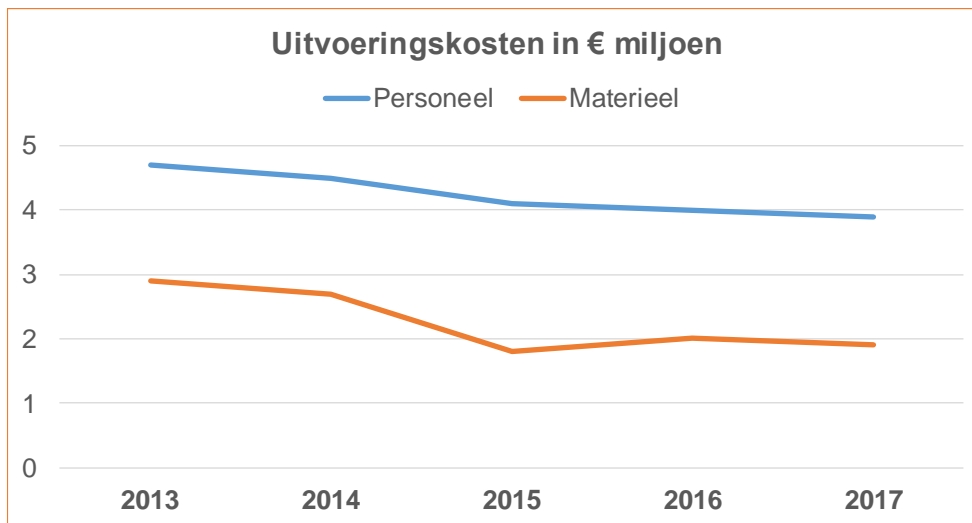


Figuur 7. Kostendekking in € 1.000,-/jaar.

48 De dekking van de uitgaven van het LBIO bestaat uit de opslag op de geïnde alimentatie en de bijdrage van het ministerie van Justitie en Veiligheid op basis van de productie. In lijn met de dalende aanvragen en aantallen inningen daalt de bijdrage van het ministerie gestaag: in de periode 2013-2017 met meer dan 50%. De omvang van de inkomsten uit opslag dalen veel minder (7% in die periode), waardoor vooral in combinatie met kostenbesparingen (zie hierna Ontwikkeling uitvoeringskosten Figuur 8) toch nog steeds een sluitende jaarrekening volgt.

3.4.2 Ontwikkeling uitvoeringskosten

49 In de hiernavolgende Figuur 8 is de ontwikkeling van de uitvoeringskosten zoals verantwoord in de jaarrekening weergegeven. Zowel de personeels- als de materiaalkosten van het LBIO zijn de afgelopen vijf jaar gedaald. Personeelskosten zijn ongeveer 20% gedaald sinds 2013, materiaalkosten zijn ongeveer 35% gedaald ten opzichte van 2013. Door deze kostenbesparingen is de daling in de uitvoeringskosten ongeveer in lijn met de daling in de productie samenhangend met het dalend aantal aanvragen. Daardoor is het LBIO in staat geweest om een sluitende resultatenrekening te realiseren en zijn geen verliezen opgetreden.



Figuur 8. Personeels- en materieelkosten over de afgelopen 5 vijf jaar.

3.4.3 Ontwikkeling kostprijzen

50 Het LBIO gebruikt het OPK (Onderzoek naar Productnormering en Kostprijsberekening) als model voor verantwoording van de kostprijsontwikkeling aan het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Over de ontwikkeling wordt viermaandelijks gerapporteerd. In de bijlage B. Kostprijsanalyses is een gedetailleerde analyse naar de ontwikkelingen van de verschillende producten en de daarvoor berekende kostprijs opgenomen. Hierna wordt volstaan met de belangrijkste bevindingen.

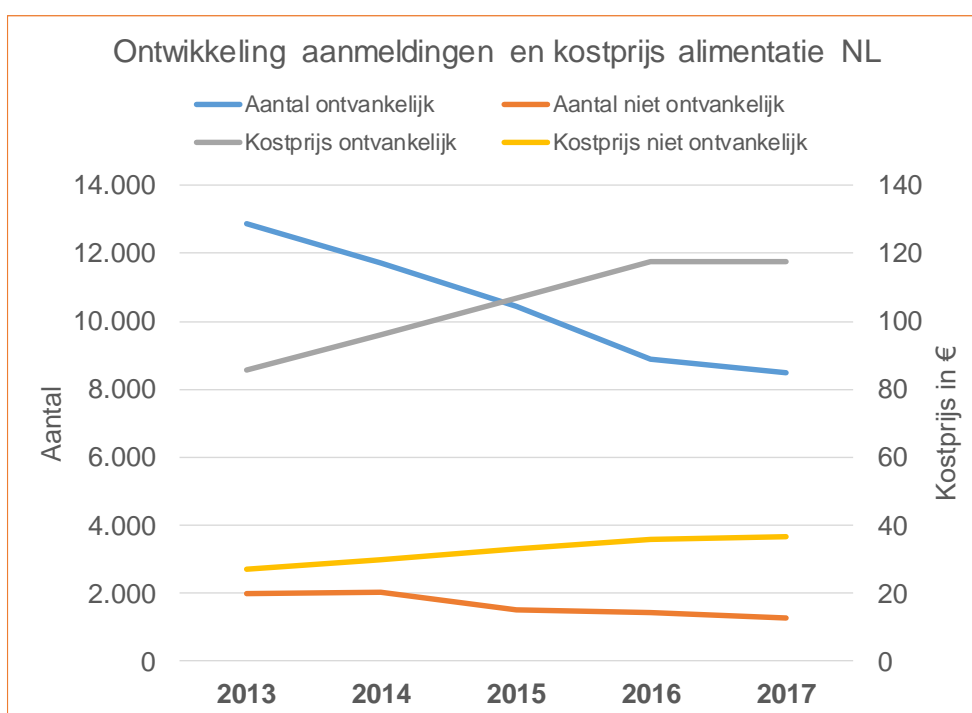
51 De kostprijzen staan onder invloed van algemene prijsstijgingen in de onderzochte periode. De CBS Diensten Prijsindex (DPI) steeg in de periode 2013-2017 met 2%. Daarnaast is door, een over het algemeen, dalend volume aan producten een groter deel van de vaste kosten te verrekenen in de kostprijs. Dit hangt samen met de beperkte mogelijkheden van het LBIO te flexibiliseren in voorzieningen en personeel. Tot slot treedt bij het bepalen van kostprijzen een voorraadeffect op: werkzaamheden voor producten uit voorgaande perioden lopen nog door terwijl het aantal nieuwe producten waarover deze doorlopende kosten worden doorberekend afneemt. Dit zijn de belangrijkste verklaringen voor de stijgende kostprijzen. Overigens zijn er ook voor sommige producten uitschieters naar beneden te constateren die aan een andere, ons onbekende, oorzaak moeten worden toegewezen.

52 In verband met het wegvallen van de inning van de ouderbijdragen Jeugdhulpverlening, is te verwachten dat de kostprijzen per 2015 een incidentele stijging laten zien omdat een deel van de dekking van de vaste kosten daarmee wegvalt. Dit blijkt bij de onderzochte kostprijzen niet het geval. Deze stijgen in 2015 wel, maar dat is in lijn met het voorgaande en volgende jaar. De financiële effecten van het wegvallen van de ouderbijdragen lijken dus tijdig opgevangen.

Ontwikkeling aanmelding in aantal en kostprijs alimentatie Nederland

53 In de hiernavolgende Figuur 9 is de ontwikkeling van het aantal aanmeldingen voor alimentatie in Nederland en de kostprijzen voor verwerking weergegeven onderscheiden naar ontvankelijke en niet-

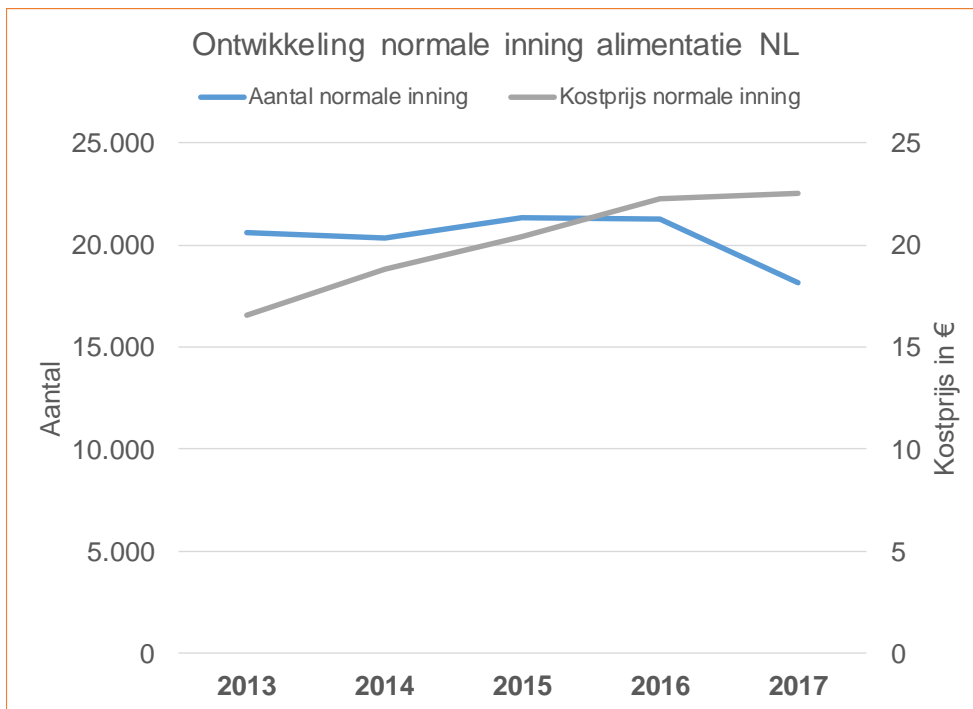
ontvankelijke aanvragen. Het aantal ontvankelijke aanmeldingen daalt in de periode 2013-2017 met 34%, terwijl die daling voor de niet-ontvankelijke aanmeldingen 36% bedraagt. De kostprijs voor beide producten stijgt met respectievelijk 38% en 35% in die periode. Het aantal aanmeldingen is weergegeven naar de linker as van de figuur, de kostprijs naar de rechter as. De kostprijsstijgingen hebben vooral in de periode 2013-2016 plaatsgevonden, waarna in het laatste jaar, ondanks de afname van het volume, de kostprijzen ongeveer constant zijn gebleven. De gemiddelde stijging van de kostprijs over de jaren 2013 tot 2016 bedraagt ruim 10% per jaar, terwijl die stijging ongeveer 1% bedraagt voor de laatste jaren 2016-2017. Dit moet verklaard worden uit het ingrijpen in de kosten en dat leidt de komende jaren, als de volumes aanmeldingen zouden blijven afnemen, tot beperking van de kostprijsstijging.



Figuur 9. Ontwikkeling aantal en kostprijs reguliere aanmeldingen

Ontwikkeling inningen in aantal en kostprijs voor alimentatie Nederland

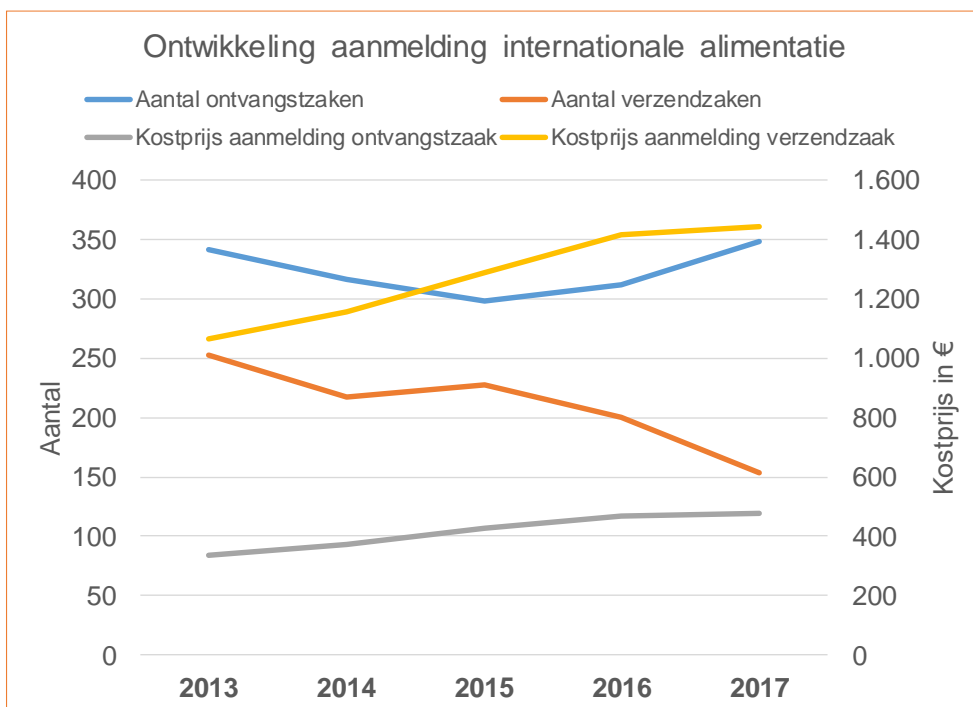
54 In de hiernavolgende Figuur 10 is de ontwikkeling van het aantal reguliere alimentatie-inningen en de kostprijs daarvoor weergegeven. Het aantal inningen neemt met name in 2017 af. Het LBIO geeft aan in dat jaar een proceswijziging te hebben doorgevoerd, waarbij men tracht betalingsregelingen met de alimentatieplichtigen tot stand te brengen. De inningen zijn dan meer aangepast op het betaalvermogen, waardoor meer betalingen regulier plaatsvinden. Het aantal inningen daalt dan, omdat het LBIO geen extra herhaal-betalingsverzoeken hoeft te versturen in het standaard inningsproces. De kostprijs blijft in 2017 ongeveer gelijk. De stijging van de kostprijs in de jaren 2013-2016 is niet toe te schrijven aan de afnemende volumes. Ook voor deze dienstverlening is in 2017 een duidelijke kostenbesparing / productiviteitsverbetering ingezet, waardoor de kostprijs ten opzichte van 2016 met ongeveer 1% stijgt bij een daling van het volume van circa 15%.



Figuur 10. Ontwikkeling van de aantallen en kostprijs reguliere inning alimentatie

Ontwikkeling aanmelding in aantal en kostprijs internationale alimentatie

55 In de hiernavolgende Figuur 11 is de ontwikkeling van het aantal aanmeldingen en de kostprijs voor internationale alimentatie (ontvangst- en verzendzaken) weergegeven.



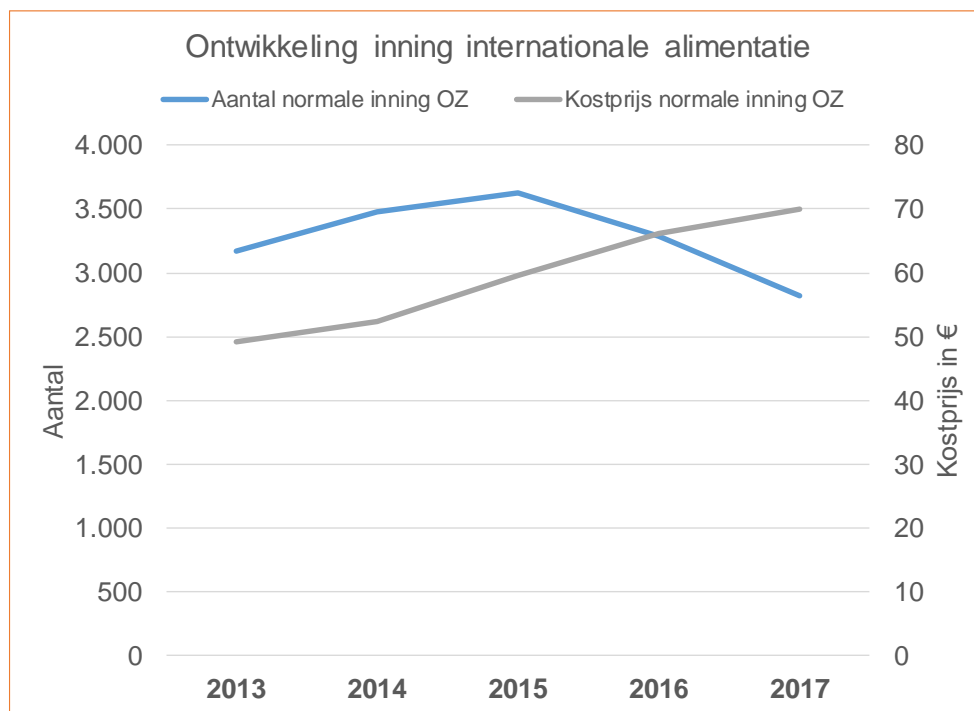
Figuur 11. Ontwikkeling aantal aanmeldingen en kostprijs internationale alimentatie.

56 Het aantal aanmeldingen ontvangtzaken (uit het buitenland ontvangen verzoeken voor alimentatie-inning in Nederland) daalt aanvankelijk vanaf 2013 maar stijgt vanaf 2015 weer. De kostprijs stijgt in alle jaren, maar van 2016 naar 2017 minimaal met 1,7%, terwijl de jaren daarvoor de kostprijs met ruim 13% per jaar steeg. Ook hier is een effect van kostenbesparing/productiviteitsverbetering waar te nemen, waarbij de kostprijs ook gunstig wordt beïnvloed door de stijgende aantallen aanvragen.

57 Het aantal aanmeldingen verzendzaken (verzoeken voor alimentatie-inning in het buitenland) daalt in de periode 2013-2017 met in totaal bijna 40%. De kostprijs stijgt in die periode met bijna 36%. Ook hier is een trendbreuk in de kostprijs zichtbaar met een stijging van gemiddeld 11,5% per jaar in de periode 2013 tot 2016 en een stijging van iets minder dan 6% van 2016 naar 2017.

Ontwikkeling inning in aantal en kostprijs internationale alimentatie in Nederland

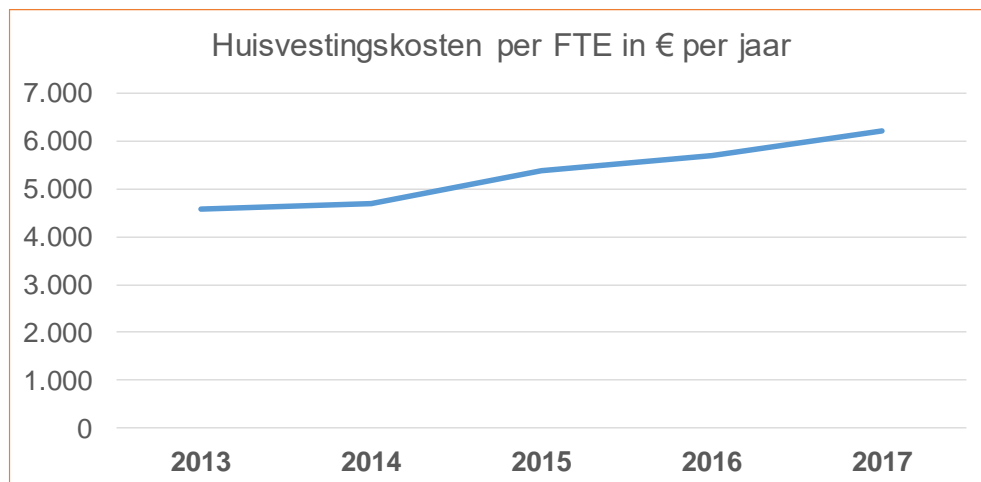
58 In de hiernavolgende Figuur 12 is de ontwikkeling van het aantal inningen en de kostprijs voor internationale alimentatie (ontvangtzaken) weergegeven.



Figuur 12. Ontwikkeling aantal en kostprijs inning internationale alimentatie ontvangtzaken

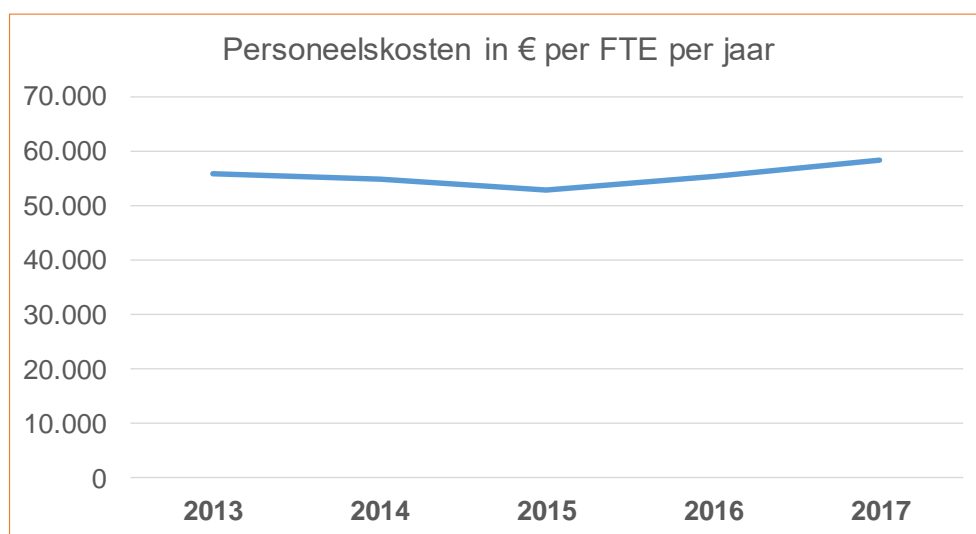
59 Het aantal inningen stijgt aanvankelijk vanaf 2013, maar daalt daarna uiteindelijk tot 11% minder inningen in 2017. Daartegenover stijgt de kostprijs gedurende de gehele periode met gemiddeld bijna 11% per jaar. In tegenstelling tot de andere kostprijzen is hier geen sprake van een afvlakking van 2016 naar 2017.

3.4.4 Ontwikkeling in uitvoeringskosten in relatie tot de omvang



Figuur 13. Huisvestingskosten in € per Full Time Equivalent

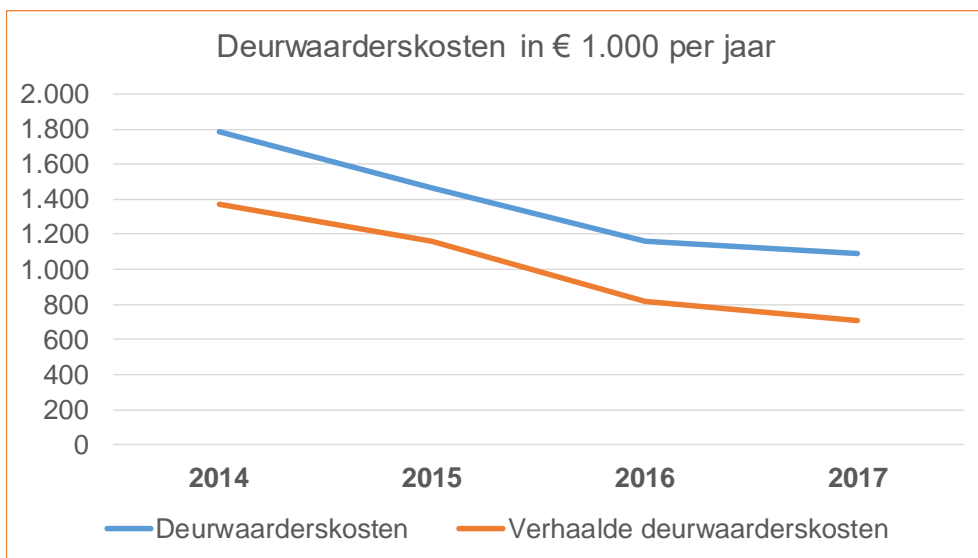
60 In Figuur 13 is te zien dat de huisvestingskosten per fte sinds 2013 steeds stijgen met uiteindelijk 35% over de jaren 2013-2017. Dit is slechts voor een klein deel te wijten aan de stijging van de huisvestingskosten (7,8% over die periode wat neerkomt op 1,9% stijging per jaar). De belangrijkste verklaring voor de stijging is de afname van het aantal fte met bijna 21% wat samenhangt is met de dalende aantallen aanvragen. In 2013 is een aanzienlijke korting gerealiseerd op de huisvestingskosten van 12,5% door heronderhandelen, maar die is in de grafiek per 2013 al verwerkt. Overigens is door heronderhandelen en vermindering van het gehuurde oppervlak per maart 2018 een verdere verlaging van de huisvestingskosten gerealiseerd van € 105.000 per jaar. De huisvestingskosten per fte liggen dan per 2019 met de afgenomen aantallen fte weer op hetzelfde niveau als in 2013.



Figuur 14. Personeelskosten in € per Full Time Equivalent

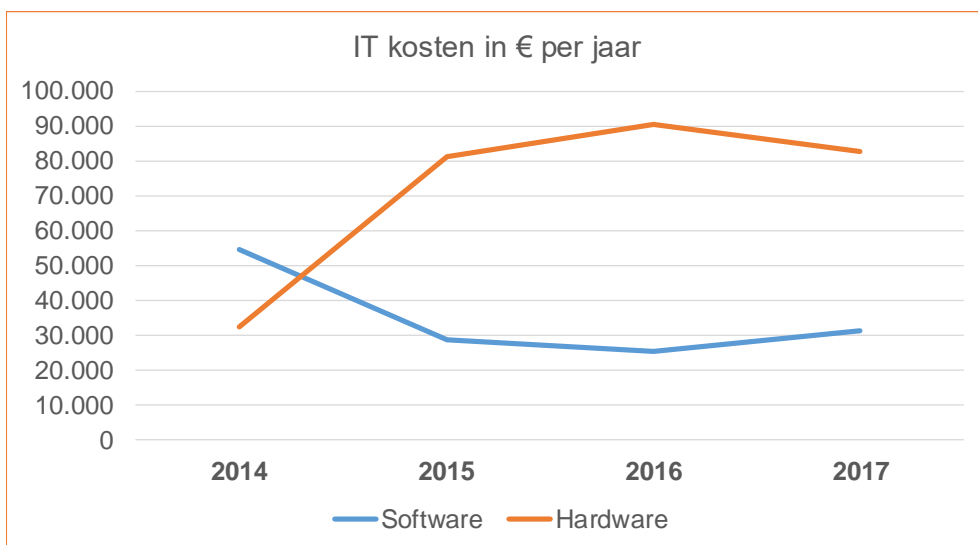
61 Figuur 14 laat zien dat de personeelskosten per fte vrij stabiel zijn gebleven sinds 2013. De stijging in de periode tot 2017 bedraagt 4,3%, wat neerkomt op ruim 1% per jaar. In het licht van indexaties en periodieke

salarisstijgingen is dit een heel beheerste groei. Ter vergelijking in de Handleiding Overheidstarieven 2018 worden de jaarlijkse integrale personeelskosten voor een fte in schaal 5 aangegeven op € 60.650 per jaar en voor schaal 6 op € 63.650.



Figuur 15. Totale deurwaarderskosten in € 1.000,- per jaar.

In Figuur 15 is zichtbaar dat de deurwaarderskosten voor inning flink zijn gedaald van 2014 tot 2017 met 39%. Het aantal inschakelingen van deurwaarders is in diezelfde periode vrijwel gelijk gebleven. Het aandeel van kosten dat door de deurwaarders zelf verhaald wordt is in die periode gedaald van 77% naar 65%. Daardoor daalt de kostprijs per deurwaardersinning niet, maar stijgt deze juist (zie Bijlage B alinea 119).



Figuur 16. IT kosten in €/jaar.

62 In Figuur 16 zijn de IT-kosten weergegeven voor de periode 2014-2017 onderscheiden naar hardware- en software-kosten. In 2015 zijn aanzienlijke investeringen in hardware gepleegd die leiden tot een forse stijging

in kosten die vervolgens vrij stabiel zijn gebleven. De software-kosten zijn in 2015 juist gedaald en blijven vervolgens ook vrij stabiel. De totale IT-kosten stijgen in deze periode 31%, maar daarvan is 27% toe te wijzen aan de investering in 2015. Overigens zijn IT-kosten per fte van € 1.600,- per jaar (in 2017) voor een informatie-intensief proces als bij het LBIO relatief laag.

3.5 Ontwikkelingen conform beleidsplan

63 In deze paragraaf worden de onderdelen van het toetsingskader besproken die samenhangen met het beleidsplan 2014-2018.

3.5.1 Effectieve uitvoering inning onderhoudsbijdragen

64 Het bedrijfsvoeringsproces van het LBIO is ingericht op effectieve realisatie van de taak: inning onderhoudsbijdragen. Dit is af te leiden uit de inrichting van dat proces en uit de uitgebreide en frequente rapportages over voortgang en prestaties. Er vindt maandelijks overleg in het Management Team plaats waarin de uitvoering wordt besproken, wat leidt tot verbetering van de uitvoering op individueel niveau en tot structurele aanpassingen van het proces. Het aantal klachten is beperkt en het aandeel dat daarvan gegrond blijkt is minimaal (0,15% van de overgenomen inningen). Hieruit blijkt dat de kwaliteit van de uitvoering ook naar behoren is.

65 Aspecten als wijzigingen in de inkomenssituatie van de alimentatieplichtige en besluitvorming over het beëindigen van de inning en de betaling weer rechtstreeks tussen betrokkenen te laten plaatsvinden worden op de juiste wijze behandeld. Het LBIO is afhankelijk van de aanmeldingen om tot inning over te kunnen gaan. Het is op grond van de beschikbare informatie niet mogelijk om vast te stellen of alle situaties waar sprake is van achterblijvende alimentatiebetalingen met een gerechtelijke vaststelling bij het LBIO worden aangemeld.

3.5.2 Kosteloos op gang brengen alimentatiebetalingen

66 Bij de aanmelding van een zaak neemt het interventieteam van het LBIO contact op met de alimentatieplichtige. Tijdens dit gesprek worden de consequenties duidelijk gemaakt van het overnemen van de alimentatie-inning. Deze interventie leidt in verreweg de meeste gevallen tot het op gang brengen van de betalingen zonder overname van de vordering door het LBIO (zie onderstaande Tabel 4). Het succes van deze interventies wordt in het werkoverleg bewaakt en leidt, indien noodzakelijk, tot bijsturing van individuele medewerkers. Bij het LBIO bestaat het beeld dat eenmaal op gang gebrachte alimentatiebetalingen zelden leiden tot recidive, waarna de inning alsnog moet worden overgenomen door het LBIO. Hiervoor zijn geen registraties beschikbaar om dit te onderbouwen.

	2013	2014	2015	2016	2017
Succespercentage interventie	71%	72%	73%	66%	73%

Tabel 4. Succespercentage door interventie op gang gebrachte alimentatiebetalingen zonder overname vordering

3.5.3 Correcte klachtenafhandeling en beperking van het aantal klachten

67 Het LBIO heeft een goed functionerende klachtenprocedure en legt de ontvangen klachten en de afwikkeling daarvan adequaat vast. In de hiernavolgende Tabel 5 is een overzicht van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan opgenomen.

Aard van de klacht	Afhandeling	2013	2014	2015	2016	2017
Bejegening	Aantal	8	3	5	5	0
	Gegronnd	2	0	0	0	0
	Ongegrond	6	3	5	5	0
Toepassing wet/beleid	Aantal	64	41	32	32	30
	Gegronnd	2	4	3	3	2
	Ongegrond	62	37	29	29	28
Informatievoorziening	Aantal	10	8	0	0	2
	Gegronnd	5	3	0	0	2
	Ongegrond	5	5	0	0	0
Snelheid	Aantal	4	1	2	2	0
	Gegronnd	1	1	2	2	0
	Ongegrond	3	0	0	0	0
Totaal klachten		86	53	39	39	32
Aandeel gegronnd		11,6%	15,1%	12,8%	12,8%	12,5%
Gegronnd / overgenomen inningen		0,23%	0,21%	0,16%	0,14%	0,15%

Tabel 5. Aantallen klachten en gegrondverklaring op basis van aard en jaar

68 Het aandeel gegronde klachten ten opzichte van het aantal overgenomen inningen daalt in de periode 2013-2017 van 0,23% naar 0,15%. In 2017 is geen enkele klacht meer over bejegening en snelheid meer ontvangen. Van de klachten in 2017 over toepassing van wet en beleid blijkt minder dan 7% gegronnd. Uit de dalende lijn van het aantal klachten en het aandeel gegronde klachten kan worden afgeleid dat het LBIO succesvol is in het beperken van het aantal klachten en onderliggende fouten.

3.5.4 Herkenbaarheid als dienstverlener inning onderhoudsbijdragen voor doelgroep

69 Het LBIO beschikt over een heldere website, waar het overgrote deel van de aanvragen ook op binnenkomen. De zoekparameters op internet zijn goed ingesteld en er wordt gebruik gemaakt van betaalde preferentiemogelijkheden bij zoekopdrachten om de website sneller te vinden. Daarnaast wordt vanuit de familieadvocatuur en scheidingsbemiddeling doorverwezen naar het LBIO.

70 Het LBIO voert geen campagnes voor het versterken van de naamsbekendheid. Er is geen indicatie dat daardoor het LBIO in voorkomende situaties niet wordt gevonden door belanghebbenden. Zoals bij 3.5.1 gemeld is er geen reguliere informatiebron waar het LBIO gebruik van kan maken om het bereik van de doelgroep vast te stellen. Er bestaat geen inzicht in het aantal bij de rechter vastgestelde alimentatietoewijzingen met een betalingsachterstand.

3.5.5 Klanttevredenheid

71 Het LBIO heeft in het verleden diverse onderzoeken laten uitvoeren om de klanttevredenheid in kaart te brengen. Deze klanttevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd door externe onafhankelijke onderzoeksbureaus. In deze rapportage zijn de resultaten van de twee meest recente onderzoeken⁵ gebruikt om de klanttevredenheid te beoordelen. Het is belangrijk om de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken in het licht van de taakopdracht van het LBIO te zien; het LBIO bestaat immers om het inningsproces van alimentatie uit te voeren. Hierdoor kan altijd sprake zijn van ontevreden cliënten, omdat zij het oneens kunnen zijn met de alimentatieplicht, zich in een conflictsituatie met hun ex-partner bevinden of financiële problemen een rol spelen. Deze onvrede heeft niets te maken met de taak van en uitvoering door het LBIO, maar straalt daar wel over uit.

72 Verder zijn de klanttevredenheidsonderzoeken alleen onder incasso-klienten uitgevoerd en zijn interventie-klienten buiten beschouwing gelaten. Zoals eerder te lezen in deze rapportage wordt in circa 75% van de aangemelde zaken de betaling van de alimentatie al tijdens de interventiefase op gang gebracht door het LBIO. Een aanzienlijk deel van de cliënten van het LBIO, met een potentieel positief oordeel over de deinstverlening, blijft dus buiten het bereik van het tevredenheidsonderzoek.

Tevredenheid heerst onder klienten van het LBIO

73 Zowel uit het klanttevredenheidsonderzoek uit 2014 (onder 285 respondenten) en 2018 (onder 289 respondenten) blijkt dat klienten (redelijk) tevreden zijn over het LBIO, maar op bepaalde aspecten verbetering gewenst is. Daarbij moet onderscheid worden gemaakt tussen ontvangstgerechtigden en betalingsplichtigen. Ontvangstgerechtigden van alimentatie zijn tevreden tot zeer tevreden over het handelen van het LBIO (69% in 2018; kleine afname t.o.v. 75% in 2014), terwijl betalingsplichtigen juist meer ontevreden zijn (64% in 2018; nagenoeg stabiel t.o.v. 65% in 2014).

74 Overigens moet bij deze vergelijkingen van de resultaten van de onderzoeken worden opgemerkt dat het onderzoek in 2014 is uitgevoerd door telefonische interviews, terwijl in 2018 een digitale enquête via Internet is gehouden. Digitale enquêtes maken het respondenten eenvoudiger om kritischer te oordelen, omdat ze geen persoonlijk contact hebben tijdens het beoordelen. Dit heeft een structurele invloed op de beoordeling.

75 Een aantal positieve aspecten van het LBIO worden meermaals genoemd:

- a. Deskundigheid van het LBIO op het gebied van alimentatie;
- b. Contact met ontvangstgerechtigden wordt positief ervaren;
- c. Het LBIO straalt betrouwbaarheid uit;
- d. (Telefonische) Bereikbaarheid is goed;
- e. Het LBIO gaat zorgvuldig om met gegevens.

⁵ Veldkamp (2015). *De tevredenheid van particuliere klienten van het LBIO. Meting 2014.*

Kantar Public (2018). *Klanttevredenheidsonderzoek LBIO.*

76 Uit dezelfde klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat ontvangstgerechtigden van internationale alimentatie minder tevreden zijn over het handelen van het LBIO (50% in 2018; afname t.o.v. 78% in 2014). De wijze van het rechtzetten van fouten door het LBIO wordt als reden van deze afname van tevredenheid genoemd.

Betalingsplichtigen wensen op een aantal aspecten verbetering

77 Betalingsplichtigen blijken overwegend ontevreden over het LBIO, mede door het soort dienstverlening dat het LBIO uitvoert. Uit beide klanttevredenheidsonderzoeken komen een aantal verbetermogelijkheden naar voren, naar aanleiding van de respons van betalingsplichtigen:

- a. LBIO toont (te) weinig begrip voor de situatie van de betalingsplichtigen;
- b. De wijze waarop fouten worden rechtgezet wordt als onbevredigend ervaren door klanten;
- c. De informatievoorziening is (niet) begrijpelijk;
- d. Het LBIO straalt onvoldoende objectiviteit uit;
- e. Klachtenbehandeling schiet te kort (dit is ook van toepassing op ontvangstgerechtigden).

78 Betalingsplichtigen van internationale inningen zijn in mindere mate ontevreden (32% in 2018; daling t.o.v. 55% in 2014) dan betalingsplichtigen van binnenlandse alimentatie. Een mogelijke verklaring die hiervoor wordt genoemd is dat deze groep het in grote mate eens is met de betalingsverplichting.

3.5.6 Effectief relatiebeheer

79 Het LBIO onderhoudt structureel contacten met de vFAS en belangenorganisaties van gescheiden ouders. Strikt genomen is dit van minder belang voor de taakuitvoering van inning die gekoppeld is aan de rechterlijke uitspraak over alimentatietoekenning. Het taakgebied van het LBIO is strikt afgebakend en de problematiek en vraagstukken die bij deze organisaties spelen zijn veel breder.

80 Met de rechtbanken bestaat geen formele relatie, omdat de alimentatiegerechtigde zelf de verplichting heeft de uitspraak over de alimentatie, vastgelegd in de meest recente eerste grosse (met vlekstempel), aan het LBIO te overhandigen. Niet alle aanmeldende alimentatiegerechtigden beschikken over dit document of zijn zelf in staat dit te achterhalen, waarbij het LBIO dan soms bemiddelt. Daar komt bij dat rechtbanken er verschillend beleid op na houden bij het beschikbaar stellen van dit document. Er zijn rechtbanken die dit alleen nog digitaal ter beschikking stellen en andere werken weer alleen met niet gestempelde kopieën. Het is voor het LBIO op dit moment niet mogelijk een register te raadplegen waarin de meest recente alimentatievaststelling is vastgelegd.

81 De relatie met de deurwaarders is geregeld in een aanbesteed contract. Het LBIO besteedt dit contract periodiek opnieuw aan en zorgt daarna voor goede operationele werkafspraken bij de uitvoering.

3.5.7 Toepassing regels voor beslaglegging

82 De kennis bij het LBIO van regelgeving rond toepassing bij het leggen van loonbeslag en het overdragen van de inning van vorderingen aan deurwaarders is adequaat. De uitvoering leidt niet tot onrechtmatig beslag

of een te lage beslaglegging. Er is wel in toenemende mate sprake van gecombineerde vorderingen met andere schuldeisers (botsend beslag), wat ook leidt tot een toenemende omvang van de vorderingen omdat deze in de administratie van het LBIO moeten worden geregistreerd. Doordat alimentatie geen preferente vordering is, betekent dit een lagere inning dan de vordering. De alimentatievordering loopt daardoor verder op bij het verstrijken van de tijd. Dit kan ook tot schrijnende situaties leiden bij de alimentatiegerechtigden, met name wanneer het onderhoudsbijdragen voor kinderen betreft.

3.5.8 Doelgerichte uitvoering

83 De organisatie van het LBIO is ingericht op een doelgerichte uitvoering met een team Interventie en Inning teams. 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. De ICT-voorzieningen zijn via maatwerk hierop ingericht en voorzien in de voor de uitvoering noodzakelijke functionaliteit.

84 Het op hetzelfde niveau blijven van de succesvolle interventies en het totale geïnde alimentatiebedrag bij een dalend aantal aanvragen onderstreept deze doelgerichte uitvoering.

3.6 Beheer en verbetering

85 Het laatste onderwerp van het toetsingskader betreft de mate waarin het LBIO de bedrijfsvoering bewaakt, beheert en verbetert. Dit wordt aan de hand van drie deelonderwerpen hierna besproken.

3.6.1 Zelfreflectieprocessen en de verbetercyclus

86 Het LBIO kent geen jaarlijkse kwaliteitscyclus. Wel wordt de bedrijfsvoering structureel en intensief bewaakt. Daarvoor worden maandelijks zeer gedetailleerde rapportages uitgebracht die in het managementteam worden besproken. Dit kan leiden tot verbetervoorstellen in de procesuitvoering. Daarnaast worden de prestaties van de individuele medewerkers aan die medewerkers teruggekoppeld. Als daar aanleiding toe bestaat, bespreekt de betreffende manager die rapportage met de individuele medewerker en maakt zo nodig individuele afspraken over de uitvoering.

87 Met deze werkwijze is voldoende ruimte geschapen voor het beheer van de uitvoering, processen en hulpmiddelen. De intensieve sturing draagt ook bij aan de bewaking van de kwaliteit van de uitvoering en de consistentie van de uitvoering.

3.6.2 Verbetermogelijkheden in eigen uitvoering

88 Een deel van de vorderingen blijkt oninbaar omdat de alimentatieplichtige deze niet kan betalen door een wijziging in de inkomenssituatie. De vordering loopt dan alleen maar verder op, terwijl een aanvraag tot herziening van de door de rechter vastgestelde alimentatie vergoeding op zijn plaats is en de vordering daarna tot een betaalbaar niveau wordt aangepast. Deze herziening van de alimentatie wegens wijziging in de inkomenssituatie moet door de alimentatieplichtige zelf bij de rechtbank worden aangevraagd.

89 De inning van de vorderingen en het voorkomen van het onnodig oplopen daarvan kan worden verbeterd door in die gevallen proactief te sturen op herziening van de rechterlijke alimentatietoewijzing. Op dit moment worden alimentatieplichtigen wel gewezen op die mogelijkheid, maar het LBIO kan de ondersteuning daarbij intensiveren. Te denken valt aan een geactualiseerde alimentatieberekening, een gedetailleerde instructie in de vorm van een stappenplan voor het herzieningsproces, het ondersteunen bij het opstellen van een formeel verzoek en het geven van een toelichting op de bij de rechtbank te overleggen documenten. Dit valt buiten de formele taakopdracht van het LBIO, maar achten wij maatschappelijk wenselijk. Uitvoeringstechnisch levert het een voordeel omdat de oplopende schuld en de duur van de inningsperiode wordt beperkt bij tijdige verlaging van de alimentatie. Daar staat tegenover dat extra alimentatieberekeningen moeten worden uitgevoerd om vast te stellen of herziening aan de orde is.

3.6.3 *Verbetermogelijkheden buiten de eigen directe invloedssfeer*

90 Zoals aangegeven bestaan er veel problemen met het verwerven van de meest recente eerste grosse die voldoet aan de wettelijke vereisten. Hoewel dit de verantwoordelijkheid van de alimentatie gerechtigde is, kan het proces van aanmelding sneller eenvoudiger en efficiënter worden gemaakt als er een geautoriseerde digitale uitwisseling met de rechtbanken tot stand wordt gebracht van de meest recente eerste grosse. Een dergelijke voorziening voorkomt fouten en herhaalwerk, vermindert eventuele irritaties bij de betrokken partijen en verkort de afhandeldingsduur, omdat nu vaak lang moet worden gewacht tot de betrokkene de eerste grosse heeft opgevraagd en aan het LBIO beschikbaar stelt. Daarbij wordt ook voorkomen dat betrokkenen om financiële redenen een oude, door een meer recente uitspraak van de rechtbank vervangen, eerste grosse insturen. Het LBIO kan dit alleen achterhalen door dat de andere partij hen hierop attendeert en de meest recente eerste grosse opstuurt. In de huidige ontwikkeling van ICT bij de rechtbanken is deze voorziening voorlopig niet voorzien.

91 Het LBIO moet inzicht in inkomensgegevens en werkgevers van alimentatieplichtigen verwerven via schriftelijke verzoeken bij de Belastingdienst. Dit is een relatief bewerkelijke en tijdrovende procedure. Wanneer het LBIO over een voorziening zou beschikken die het direct online mogelijk maakt deze gegevens uit de aangifte inkomstenbelasting te verkrijgen versnelt dit het proces aanzienlijk en leidt dit tot verminderde inzet van het LBIO en de Belastingdienst. Naast dat deze voorziening technisch beschikbaar zou moeten worden gemaakt, spelen hierbij ook vraagstukken van gegevensbeveiliging en privacy die adequaat moeten worden opgelost.

92 In toenemende mate zijn mensen als Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP) werkzaam en niet meer in loondienst. Bij beslaglegging en het achterhalen van adresgegevens is het nuttig over online toegang tot relevante gegevens bij de Kamer van Koophandel (KvK) te beschikken, te raadplegen op BSN. Dit vraagt een voorlopig niet voorziene aanpassing van regelgeving en een technische voorziening voor beveiligde en geautoriseerd toegang tot de gegevens bij de KvK.

93 Bij meer schuldeisers met vorderingen die totaal de beslagvrije voet overschrijden, kan het LBIO maar aanspraak maken op uitbetaling van een deel van de vorderingen. Dit leidt tot lagere uitkeringen aan de alimentatiegerechtigden en langere perioden waarover de inning door het LBIO wordt overgenomen. Wanneer net als voor vorderingen van de Belastingdienst of verhaal van Bijstand preferentie voor kinderalimentatie en

eventueel partneralimentatie in de regelgeving zou worden vastgelegd, nemen deze problemen af. Vooral voor kinderalimentatie is het maatschappelijk ongewenst dat door het bestaan van andere schuldeisers geen of een te lage bijdrage in het onderhoud kan worden afgedragen. Dit vraagt aanpassing van de algemene regelgeving over schuldafwikkeling en beslaglegging en is een politiek vraagstuk dat op dit moment niet op de agenda staat. In 2008 in de Motie Anker⁶ aangenomen, waarbij de regering is verzocht de kinderalimentatiewetgeving zodanig te wijzigen dat de normen transparanter worden, het draagkrachtprincipe wordt gerelativeerd en de kinderalimentatievordering preferent wordt. Tot op heden is deze motie niet uitgevoerd.

94 Het LBIO is geen opsporingsinstantie en heeft geen middelen om alimentatieplichtigen zonder vaste woon- of verblijfplaats in de Basisregistratie Personen (BRP) te benaderen. In deze gevallen zou de mogelijkheid kunnen worden opengesteld deze via de opsporingsvoorzieningen bij de Politie (Executie en Signalering) te benaderen. De effectiviteit van deze maatregel is naar verwachting gering omdat personen zonder vaste woon- of verblijfplaats meestal geen of een laag inkomen en geen bezittingen hebben. Daarnaast is het niet waarschijnlijk dat de Politie bereid is deze taak op zich te nemen.

⁶ Kamerstukken II 2008/2009, 31 700 VI, nr. 56.

4. Conclusies en Aanbevelingen

95 Als algemene conclusie kan op grond van deze evaluatie worden gesteld:

- a. Het LBIO voert de wettelijke taakopdracht doelgericht en doelmatig uit;
- b. Het LBIO heeft de bedrijfsvoering adequaat op die taakstelling ingericht en past professionele monitoring en verbetering toe;
- c. De kwaliteit van de dienstverlening is hoog, gezien het minimale gegronde klachtenpercentage en de relatief hoge tevredenheid van betrokkenen in het licht van de lastige en complexe scheidingssituatie.

96 Daarmee is de hoofdvraag van de evaluatie beantwoord. In dit laatste hoofdstuk worden de overige conclusies, aanbevelingen en een aantal meer bestuurlijke overwegingen gepresenteerd.

4.1 Conclusies

97 De omvang van het aantal aanmeldingen bij het LBIO neemt af in de onderzochte periode: gemiddeld bijna 10% per jaar. Hier kan een aantal maatschappelijke ontwikkelingen als verklaring voor worden gegeven, maar die kunnen niet worden gekwantificeerd. Het LBIO bewaakt niet welk aandeel van de doelgroep ook daadwerkelijk een beroep doet op het LBIO. Dat is lastig omdat deze doelgroep alimentatiegerechtigden betreft, waarbij de betalingen van alimentatie achterblijven en deze informatie niet centraal wordt geregistreerd. Er is overigens geen reden om te veronderstellen dat het LBIO niet door de doelgroep wordt gevonden. De website, met de ingestelde zoekparameters functioneert op dit punt zeer goed en vanuit advocatuur en mediation vindt doorverwijzing plaats.

98 Het LBIO is succesvol in het op gang brengen van betalingen zonder overname van de inning. Dit betreft rond de 75% van de Nederlandse aanmeldingen. Door contact te zoeken met de alimentatieplichtige en deze te informeren over de gevolgen van het overnemen van de vordering en de daaraan verbonden kosten en termijnen, kunnen veel alimentatieplichtigen worden overtuigd te betalen. Dit is maatschappelijk gezien positief omdat daarna geen interventie van een overheidsorganisatie nodig is bij de alimentatiebetaling en de extra kosten van de opslag (15%) voor de betrokkenen worden voorkomen.

99 De kostprijzen conform het OPK zijn in de onderzochte periode gestegen. Dit hangt vooral samen met de dalende aantallen aanmeldingen en het wegvallen van de inning ouderbijdrage Jeugdzorg (per 2015). De kosten zijn in diezelfde periode namelijk gedaald, waaruit blijkt dat het LBIO tijdig en actief reageert op veranderingen in de vraag. Vooral in 2017 blijken de kostprijzen nauwelijks meer te stijgen ten opzichte van het voorgaande jaar. Het uitvoeren van een betrouwbare benchmark is onmogelijk vanwege het unieke karakter van de uitvoeringstaak, maar de geschetste kostenontwikkelingen geven aan dat het LBIO zich richt op een doelmatige bedrijfsvoering. De inrichting van de bedrijfsvoering en het intensieve monitoringsysteem dragen hier ook aan bij.

100 Bij de daling van het aantal aanmeldingen met gemiddeld 10% per jaar, is de bijdrage van het ministerie van Justitie en veiligheid nog sterker gedaald: ruim 12% per jaar. Desondanks is het LBIO in staat gebleken een positief financieel resultaat te boeken in de afgelopen jaren, bij een gelijkblijvend tarief voor de opslag.

Ook het wegvallen van de inning ouderbijdragen van nieuwe gevallen per 2015 leidt niet tot financiële verliezen. Ook dit duidt op een doelmatige bedrijfsvoering.

101 Het LBIO voert de bij wet- en regelgeving opgedragen taken adequaat uit. Conform deze regelgeving kan het LBIO daarnaast ook verwante taken uitvoeren als (in vereenvoudigde woorden) deze gerelateerd zijn aan de primaire taak, passen binnen de bedrijfsvoering en daarvoor beschikbare middelen en niet marktverstrend zijn. In dat kader verleent het LBIO diensten in de vorm van het uitvoeren van alimentatieberekeningen. Deze dienstverlening voldoet aan de eerste twee criteria, maar blijkt wel marktverstrend. De Vereniging voor Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators (vFAS) geeft aan dat het LBIO deze diensten concurrerend onder hun prijs aanbiedt, maar nog belangrijker: de dienstverlening leidt tot verstoring van het proces om tot een alimentatieafpraak te komen. De door het LBIO (als overheidsorganisatie) uitgevoerde berekening wordt als norm gezien, terwijl er mogelijk aanpassingen in de onderliggende gegevens noodzakelijk zijn die tot een andere uitkomst leiden.

102 De uitvoering van de taken van het LBIO kan worden vereenvoudigd door een aantal buiten hun invloedssfeer liggende maatregelen en voorzieningen:

- a. Geautomatiseerde overdracht van de (laatste) eerste grosse vanuit de rechtbanken;
- a. Direct online inzicht in de inkomensgegevens bij de Belastingdienst;
- b. Online zoeken op BSN in het register van de KvK;
- c. Preferentie voor (kinder)alimentatie bij meer schulden;
- d. Inschakelen van de opsporingsvoorzieningen van de Politie via het Executie en Signaleringsstelsel voor alimentatieplichtigen zonder bekend adres.

Het LBIO is helaas niet in een positie om deze verbetervoorstellen bij externen een hoge prioriteit te geven. Daarnaast vraagt het substantiële wijzigingen bij andere organisatie en moeten vraagstukken rond beveiliging en privacy worden geregeld. Daarom zijn deze verbeteringen niet op afzienbare termijn realiseerbaar.

4.2 Aanbevelingen

103 In een aantal gevallen van betalingsachterstand bij overgenomen vorderingen blijkt de inkomenspositie van de alimentatieplichtige structureel veranderd sinds de vaststelling van de alimentatie. Dit leidt tot olopende vorderingen en extra werk voor het LBIO. Bij een wezenlijke verandering van de inkomenspositie is herziening van de alimentatie bij de rechtbank mogelijk. De haalbaarheid van een herzieningsverzoek kan worden getoetst met behulp van een nieuwe alimentatieberekening door het LBIO voor de gewijzigde situatie. Het LBIO wijst betrokkenen op dit moment op deze mogelijkheid, maar heeft verder geen bemoeienis met de aanvraag tot herziening. 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.

104 Het aantal meldingen neemt af. Er zijn wel hypothesen voor de oorzaken, maar er bestaat geen kwantitatief inzicht in het effect van die oorzaken. Daarom is ook niet vast te stellen of de doelgroep inderdaad het LBIO weet te vinden in de situatie dat zij daar een beroep op kunnen 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 die een gang naar de website, rechter of een advocaat niet

makkelijk maken. Omdat laaggeletterdheid bij betalingsplichtigen een reden is voor het niet toekennen van de alimentatieplicht, komt deze groep naar verwachting verhoudingsgewijs minder in het cliëntenbestand voor.

105 Het verstrekken van de eerste grosse blijkt voor een aantal aanmelders een probleem en deze moet door hen bij de rechtbank opgevraagd worden. Het LBIO bemiddelt hierbij als de betrokkene daar zelf niet toe in staat is. De contacten per rechtbank zijn wisselend en verlopen moeizaam. 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.

106 Bij het zelfstandig op gang brengen van betalingen door interventie, bestaat de indruk dat die betalingen ook blijvend worden uitgevoerd. Dit is echter niet onderbouwd met een registratie en een analyse. 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).

107 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. De administratie is ingericht op het onderscheiden van "eigen vorderingen" en de vorderingen van andere schuldeisers; in de rapportages kan dit onderscheid worden verwerkt.

4.3 Bestuurlijke overwegingen

108 Het LBIO voorziet in de uitvoering van een maatschappelijk belangrijke taak. Dit blijkt eens te meer als het aantal aanmeldingen wordt vergeleken met het aantal echtscheidingen met een alimentatiebeschikking. Dit lag in de onderzochte periode tussen de 67% en 78%. Als daarbij bedacht wordt dat er ook alimentatiebetalingen normaal conform afspraak plaatsvinden, is dit percentage zeer hoog en voorziet het LBIO dus in een maatschappelijke behoefte.

109 Het LBIO is primair ingericht om de betaling van kinderalimentatie te borgen. Het goed kunnen opgroeien en leren van kinderen wordt maatschappelijk belangrijk geacht. Het LBIO voorziet in die taak, maar kan bij meer schuldeisers de belangen niet borgen van de kinderen waarvoor alimentatierecht bestaat. Door, soms extreme, schulden bij de alimentatieplichtige is het beslag voor de kinderalimentatie laag. Dit kan worden verbeterd door in de regelgeving preferentie toe te kennen voor vorderingen van kinderalimentatie, zoals dat bijvoorbeeld ook voor vorderingen van de Belastingdienst geldt. Dit is een politieke keuze die via wetgeving tot stand zou moeten worden gebracht en al via een in de Tweede Kamer aangenomen motie Anker⁷ is verwoord.

110 Het taakgebied van de het LBIO is in de regelgeving afgebakend tot door een rechter vastgestelde alimentatie. In situaties van alimentatie blijkt relatief vaak dat betaling van alimentatie niet volgens de afspraken plaatsvindt (zie de overwegingen in alinea 108). In toenemende mate maken scheidende partijen

⁷ Kamerstukken II 2008/2009, 31 700 VI, nr. 56

gebruik van een notaris om de alimentatieafspraken vast te leggen. Met het uitgangspunt dat uitvoering van alimentatiebetalingen conform afspraak maatschappelijk wenselijk is, is daarom te overwegen het taakgebied van het LBIO uit te breiden met notarieel vastgelegde alimentatieafspraken. Ook dit is een politiek besluit en vraagt aanpassing van de regelgeving

111 De inning van Ouderbijdragen Jeugdzorg is voor nieuwe gevallen per 1-1-2015 niet meer bij het LBIO belegd en sinds 1-9-2015 zelfs helemaal gestopt. De inning van achterstallige ouderbijdrage stammend van vóór 2015 wordt nog wel door het LBIO uitgevoerd, vanuit het principe van rechtsgelijkheid met mensen die de ouderbijdrage vóór 2015 wel hebben voldaan. Inmiddels zijn de nog niet betaalde vorderingen bijna vier jaar oud en wordt de omvang van en de mogelijkheid tot die inning steeds kleiner. Daarom nadert het moment waarop een keuze moet worden gemaakt om deze vorderingen af te schrijven en de inning bij het LBIO te beëindigen. Bij dit besluit moet worden meegewogen dat in de periode 1-1-2015 tot 1-9-2015 geen inning heeft plaatsgevonden terwijl de regelgeving nog wel van kracht was. Dit is een besluit dat niet door het LBIO, maar door het ministerie van Justitie en Veiligheid moet worden genomen.

A. Bronnen en geïnterviewde personen

112 Bij de totstandkoming van deze evaluatie zijn de volgende personen geïnterviewd en bronnen geraadpleegd.

A.1 Geïnterviewde personen

113 Vanuit de opdrachtgever is gesproken met:

- a. S.H.J. (Sanne) Bekkers LLM, ministerie van Justitie en Veiligheid\DGSenB\Afdeling Jeugd;
- b. S. (Sven) Bekker, ministerie van Justitie en Veiligheid\DGSenB\C
- c. Drs. O. (Onno) de Jong, ministerie van Justitie en Veiligheid\DGSenB\C, ten tijde van de opdrachtuitvoering.

114 Vanuit het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is gesproken met:

- a. L. (Leo) de Bakker RA, Directeur LBIO;
- b. Mr. Drs. N. (Nina) Vels, Adviseur Financieel beleid en analyse/Project Manager LBIO.

115 Vanuit de vereniging voor Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators (vFAS):

- a. Mr. D. (Dianne) Kroezen, voorzitter van de vFAS.

A.2 Geraadpleegde bronnen

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

- a. Jaarrapporten 2013 – 2017 LBIO;
- b. Viermaandelijke rapportages LBIO 2013-2017 (derde versie in het betreffende jaar);
- c. Beleidsplan LBIO 2014 – 2018;
- d. CBS Statline – Echtscheidingen;
- e. CBS Statline – Indexcijfers;
- f. CBS factsheets 2018-5 Scheidingen 2017, Tabel 14
- g. Veldkamp (2015). De tevredenheid van particuliere klanten van het LBIO. Meting 2014;
- h. Kantar Public (2018). Klanttevredenheidsonderzoek LBIO;
- i. Kamerstukken II 2008/2009, 31 700 VI, nr. 56.

Daarnaast hebben wij nog interne maandrapportages van het LBIO ingezien en verschillende documenten rond beleidsdiscussies van het LBIO ontvangen.

B. Kostprijsoverzicht en aanvullende analyse

116 In deze bijlage is een overzicht van de ontwikkelingen in de productie van de verschillende producten en de daarvoor berekende kostprijs opgenomen. Het Lbio gebruikt het OPK (Onderzoek naar Productnormering en Kostprijsberekening) als model voor verantwoording van de kostprijsontwikkeling aan het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Over de ontwikkeling wordt viermaandelijks gerapporteerd. Onderstaand overzicht is samengesteld op basis van de derde viermaandsrapportage van het Lbio voor de betreffende jaren.

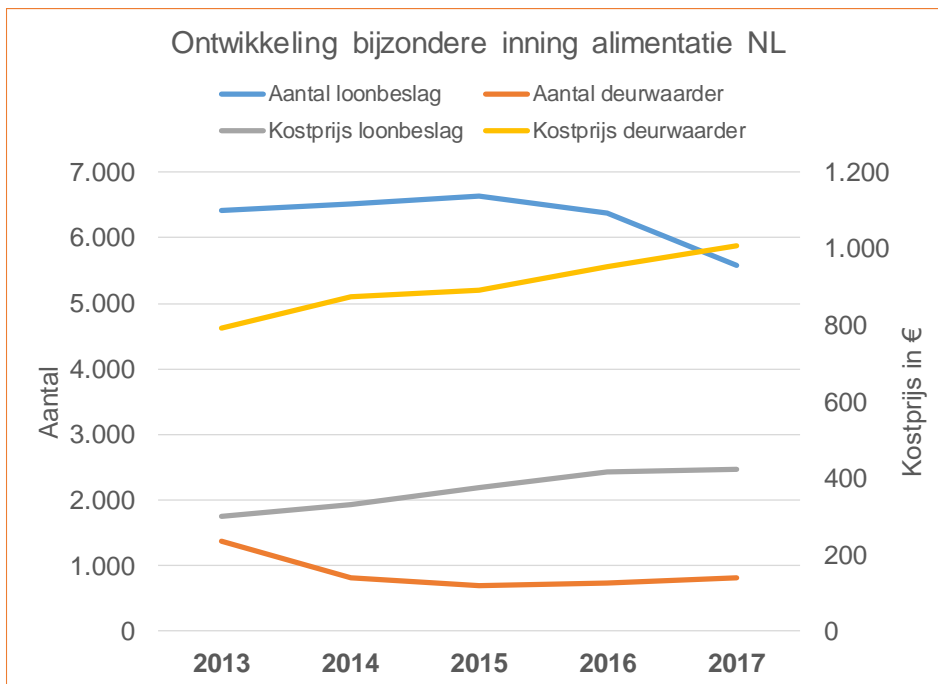
	2013		2014		2015		2016		2017	
	aantal	bedrag (€)	aantal	bedrag (€)	aantal	bedrag (€)	aantal	bedrag (€)	aantal	bedrag (€)
Alimentatie Aanmelding ontvankelijk	12.855	85,45	11.723	96,05	10.428	106,75	8.867	117,37	8.487	117,72
Aanmelding niet ontvankelijk	2.003	26,95	2.029	29,90	1.517	33,07	1.408	35,92	1.280	36,42
Inning normaal	20.636	16,59	20.340	18,81	21.329	20,43	21.251	22,25	18.138	22,52
Inning loonbeslag	6.415	301,46	6.513	331,64	6.626	374,55	6.379	414,48	5.571	423,52
Inning deurwaarder	1.368	790,89	809	874,96	695	892,37	728	954,13	805	1.009,20
Totale kosten		4.510.740		4.437.183		4.698.660		4.902.875		4.626.029
Kosten per geïnde euro		0,00		-0,01		0,01		0,02		0,02
IJA Aanmelding ontvangstzaken	341	333,93	316	371,08	298	426,10	312	467,52	348	475,35
Inning normaal	3.168	49,18	3.481	52,33	3.623	59,51	3.287	66,18	2.825	70,03
Procedure	137	581,45	119	606,27	88	613,44	72	658,93	89	674,77
Inning loonbeslag	206	611,14	196	642,29	263	715,85	287	785,54	465	808,46
Inning deurwaarder	62	1.001,26	51	963,70	61	1.046,31	49	1.126,05	61	1.162,01
IJA Aanmelding verzendzaken	253	1.064,04	217	1.158,30	228	1.288,47	200	1.414,57	153	1.443,76
Totale kosten		806.518		797.964		942.455		974.378		1.091.021
Kosten per geïnde euro		0,18		0,15		0,16		0,17		0,16
OuderbijdrageJHV Aanmelding	14.627	27,11	13.039	28,97	377	76,20	0	0	0	0
Justitieel en vrijwillige inning normaal	149.097	3,71	144.753	3,95	20.850	6,48	11.095	2,87	6.526	4,03
Totale kosten		1.978.058		1.436.719		134.000		31.852		26.313
Kosten per geïnde euro		0,17		0,13		0,04		0,03		0,05
Inning Kinderalimentatie		18.110.837		17.517.250		16.329.118		16.639.801		16.003.409
Inning Partneralimentatie		3.117.821		3.585.031		3.395.133		3.724.111		3.553.624
Inning IJA VZ		1.599.118		1.890.846		2.057.161		2.433.906		3.085.096
Inning IJA OZ		2.959.888		3.460.546		3.721.338		3.235.587		3.632.234
Inning OB Justitieel		6.543.455		6.051.022		2.242.892		708.524		413.519
Inning OB Vrijwillig		4.878.294		4.847.625		1.061.179		220.288		115.231
Exploitielasten		7.213.379		6.597.457		5.945.459		5.968.918		5.705.206
Renteopbrengsten		-27.273		-42.985		-109.411		-8.832		-12.197
Opbrengst alimentatieberekening		-109.218		-163.136		60.950		50.983		-50.355
OPK resultaat		7.295.324		6.717.608		5.775.098		5.909.103		5.743.364
Totale kosten Justitie en Veiligheid		7.295.315		6.671.866		5.641.104		5.877.253		5.717.050
Baten Opslag		4.573.211		4.699.640		4.537.141		4.411.056		4.262.951
Resultaat		2.722.104		1.972.226		1.103.963		1.466.197		1.454.099

Tabel 6. Overzicht ontwikkeling aantallen, kostprijzen en overige bedragen

Toelichting: de "Opbrengst alimentatieberekening" moet voor 2013 en 2014 worden gelezen als "de correctie voor ziekteverzuim boven de 6%"

Aanvullende analyses kostprijzen en aantallen verschillende producten

117 In hoofdstuk 3 onder 3.4.3 is inzicht gegeven in de ontwikkeling van het aantal geleverde producten en de kostprijs. In deze bijlage wordt aanvullend daarop inzicht verschaft in de omvang en de kostprijs van inningen met loonbeslag en inschakeling van een deurwaarder. De ontwikkeling in aantal en kostprijs voor inning door loonbeslag en inschakeling van een deurwaarder is voor Nederlandse alimentatie weergegeven in Figuur 17.



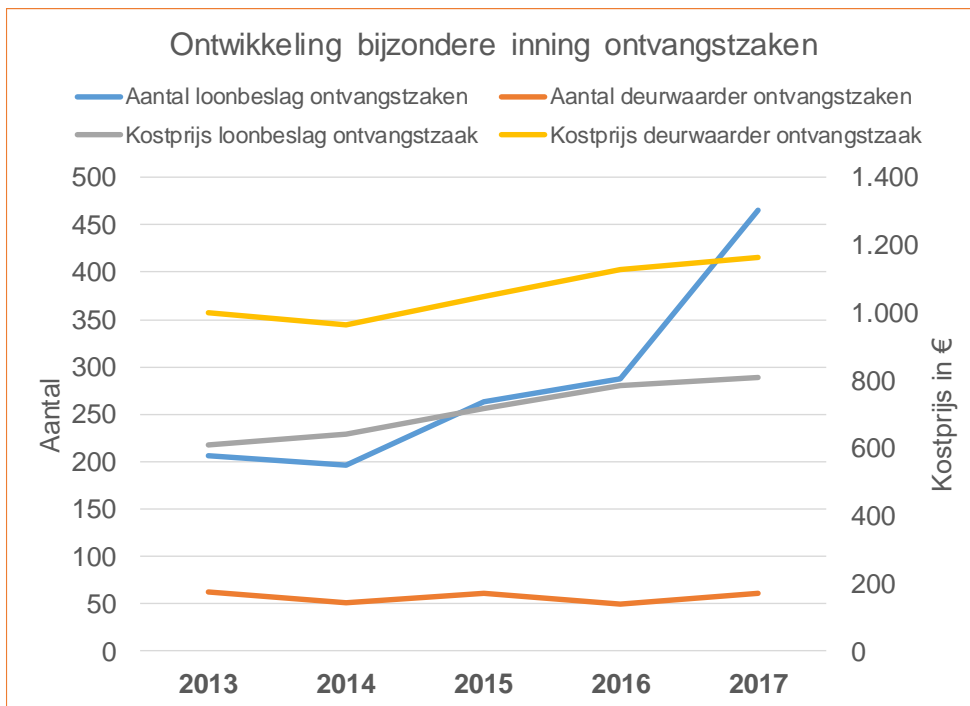
Figuur 17. Ontwikkeling aantallen en kostprijs bijzondere inning in Nederland

118 Het aantal inningen met loonbeslag daalt in de periode van 2013 tot 2017 met ruim 13%, terwijl de kostprijs voor een inning met loonbeslag stijgt met ruim 40%. In de periode 2013-2016 is deze kostprijsstijging gemiddeld 12,5% per jaar, maar in het laatste jaar neemt deze af tot ruim 2%, terwijl juist in dat jaar de grootste afname in het aantal inningen optreedt (12,7%). Ook hier is sprake van kostenbesparingen/ productiviteitsverbetering die zich vertalen in een lagere kostprijsstijging.

119 Het aantal inningen met inschakeling van een deurwaarder daalt van 2013 naar 2014, maar blijft daarna vrijwel constant. De kostprijs blijft daartegenover stijgen met circa 7% per jaar en lijkt niet te worden beïnvloed door het aantal inningen met een deurwaarder. Het gaat om totale jaarlijkse kosten van circa € 800.000,- (aantal maal kostprijs).

120 In Figuur 18 zijn de ontwikkelingen voor deze inningsvormen bij ontvangstzaken weergegeven. Het aantal inningszaken met loonbeslag neemt het laatste jaar sterk toe met 62%, terwijl in de voorafgaande jaren de toename gemiddeld circa 13% bedraagt. De kostprijs per loonbeslag voor ontvangstzaken vertoont eenzelfde stijgend profiel als bij de Nederlandse inningen, maar ligt bijna tweemaal zo hoog. Ook hier is niet sprake van een afvlakking in de kostprijsstijging voor het laatste jaar.

121 Het aantal deurwaardersinningen bij ontvangstzaken blijft in de periode 2013-2017 ongeveer gelijk (1,6% daling). De kostprijs stijgt in die periode met 16 procent, wat ongeveer de helft is van de stijging van de kostprijs voor deurwaardersinningen voor Nederlandse vorderingen. De kostprijs ligt echter wel duidelijk hoger bij ontvangstzaken (in 2017 ruim 15%), wat kan samenhangen met een complexere afwikkeling.



Figuur 18. Ontwikkeling in aantal en kostprijs van bijzondere inning voor ontvangstzaken