Jaarrapport 2019

LBIO

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (**LBIO**)
Postbus 8901
3009 AX Rotterdam
Telefoon 010-2894890
E-Mail info@lbio.nl

Inhoud

I Bestuursverslag

1 Inleiding 1
2 Resultaten in kort bestek 2
3 Voorwoord van de directeur 3
4 Taken van het LBIO 4
4.1 Alimentatie 4
4.2 Internationale inning Alimentatie 4
4.3 Ouderbijdragen jeugdzorg 5
5 Leiderschap 6
5.1 De missie 6
5.2 Eigentijds leiderschap 6
5.3 Belangrijke ontwikkelingen in het verslagjaar 6
5.3.1 Informatieverstrekking 6
5.3.2 Wetsvoorstel herziening partneralimentatie aangenomen 7
5.3.3 Daling opslagkosten 7
6 Beleid en strategie 8
6.1 Beantwoorden aan de taakstelling van de opdrachtgever 8
6.2 Nieuw sturingsmodel 8
6.3 Kostprijssystematiek 9
6.4 Naamsbekendheid 9
6.5 Algemene Verordening Gegevensbescherming 9
6.6 Voorkomen overname inning 10
6.7 Telefonisch contact klant 10
6.8 Deskundigheid en kwaliteit 11
6.9 Vereenvoudiging beslagvrije voet en Beslagregister 11
7 Management van personeel 12
7.1 Organisatiestructuur 12
7.2 Aannamebeleid 12
7.3 Inwerken van nieuwe medewerkers 13
7.4 Zelfstandig functionerende teams 13
7.5 Wet normalisering rechtspositie ambtenaren 14
7.6 Digitaal Personeelsdossier 14
7.7 Personeelshandboek en huisregels 14
7.8 Beloningssystematiek 14
7.9 Arbeidsomstandigheden 14
8 Management van middelen 15
8.1 Het automatiseringssysteem 15
8.2 Management van kennis en informatie 15
8.3 Informatiebeveiliging 15
8.4 Toegankelijkheid website 16
9 Management van processen 17
9.1 Een maatschappelijk verantwoorde en duurzame manier van incasseren 17
9.2 Telefonische bereikbaarheid 17
9.3 Communicatie 17
9.4 Het project van Waarden Naar Woorden 18
9.5 Procesbewaking en -verbetering 18

9.6 Doelmatigheid 19
9.7 Administratieve organisatie en interne controle 19
9.8 Rijksbrede Benchmark (RBB) 19
9.9 Risicomanagement 19
9.9.1 Personeel 19
9.9.2 Gebruik financiële instrumenten 20
9.9.3 Fraude 20
9.9.4 Financieel 21
9.9.5 Negatieve publiciteit 21
9.9.6 De initiatiefwetsvoorstellen en de rol van het LBIO 21
9.9.7 Informatietechnologie en beveiliging 21
9.9.8 Datalekken 22
9.10 In controlstatement 22
10 Waardering door het personeel 24
10.1 Ziekteverzuim 24
10.2 Gezondheid 24
10.3 Aandacht voor de eigen ontwikkeling van de medewerkers 24
10.4 Medezeggenschap 24
11 Waardering door de klanten 25
11.1 De klanttypen bij het LBIO 25
11.2 Klachtzaken 25
11.3 Onderzoek Nationale ombudsman 26
11.4 Doorbetaling gelden 27
12 Waardering door de maatschappij 28
12.1 Maatschappelijke taak van het LBIO 28
12.2 Het informatieteam 28
12.3 Betaling door interventie 28
12.4 Hulp bij herzieningsverzoek 28
13 Resultaten primair proces 30
13.1 Alimentatie 30
13.2 Internationale Inning Alimentatie 30
13.3 Ouderbijdragen jeugdzorg 30
13.4 Zaakbestanden, resultaten en OPK-productie 31

II Jaarrekening

14 Jaarrekening 33
14.1 Balans per 31 december 2019 (voor bestemming saldo baten en lasten) 33
14.2 Staat van baten en lasten 35
14.3 Toelichting op de jaarrekening 36
14.4 Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening 36
14.5 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva 39
14.6 Grondslagen voor de bepaling van het resultaat 42
14.7 Toelichting op de balansposten 45
14.8 Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen 55
14.9 Toelichting op de posten van de staat van baten en lasten 56
14.10 Publicatie bezoldiging (gewezen) topfuncionarissen 59
14.11 Gebeurtenissen na balansdatum 59

III Overige gegevens

15 Overige gegevens 60
15.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 60
16 Colofon 61

Bestuursverslag 2019
LBIO

Het LBIO is de specialist voor het innen van alimentatie. Deskundige medewerkers garanderen een effectieve uitvoering van deze maatschappelijk belangrijke taak.

1 Inleiding

Het LBIO is een zelfstandig bestuursorgaan en is op grond van de Wet LBIO belast met de inning van nationale en internationale kinder- en partneralimentatie. Het LBIO valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Dit jaarverslag is in de eerste plaats bedoeld als een verantwoording aan de opdrachtgever en daarnaast is het bedoeld voor geïnteresseerden.

Na dit bestuursverslag wordt de door de directie opgestelde jaarrekening over 2019 weergegeven.

Gezien het feit dat de taken van dit bureau in de wet zijn vastgelegd en de wet- en regelgeving de belangrijkste voorwaarden scheppen waarbinnen dit bureau moet opereren, is vernieuwing beperkt tot het gebied binnen deze kaders. Om die reden zullen de teksten van eerdere verslagen op punten gelijk zijn aan dit jaarverslag.

2 Resultaten in kort bestek

Alimentatie	2019	2018	2017
Ontvangen verzoeken	9.700	9.799	9.767
Succesvolle bemiddeling	7.298	7.230	7.104
Overname incasso	2.402	2.569	2.663
Totaal Zakenbestand incasso	10.111	11.058	12.166
Resultaat incasso	18,9 milj.	18,9 milj.	19,4 milj.
Resultaat opslag	3,7 milj.	4,0 milj.	4,3 milj.

Internationale alimentatie	2019	2018	2017
Ontvangen verzoeken buitenland	175	162	153
Totaal zakenbestand buitenland	1.509	1.494	1.498
Resultaat incasso buitenland	3,3 milj.	3,5 milj.	3,6 milj.
Verzoeken incasso in Nederland	371	354	348
Totaal zakenbestand Nederland	1.927	1.831	1.753
Resultaat incasso Nederland	3,4 milj.	3,3 milj.	3,1 milj.

	2019	2018	2017
Opbrengsten			
Productvergoeding ministeries	2,0 milj.	1,7 milj.	1,5 milj.
Exploitatie-inkomsten	3,8 milj.	4,0 milj.	4,3 milj.
Kosten			
Personeel	4,0 milj.	4,0 milj.	3,9 milj.
Materieel	1,8 milj.	1,9 milj.	1,9 milj.
Resultaat	-0,1 milj.	0,0 milj.	0,1 milj.
Vermogen	1,9 milj.	2,9 milj.	2,9 milj.

3 Voorwoord van de directeur

Kinderalimentatie is bedoeld voor de kosten en verzorging van minderjarige kinderen. Kinderen zijn nog niet in staat inkomsten te genereren en voor zichzelf te zorgen en kunnen daarom worden aangemerkt als de zwakkere in de samenleving. Zwakkeren in de samenleving verdienen bescherming en ondersteuning. Het LBIO draagt daaraan bij door de betaling van kinderalimentatie weer op gang te brengen als de ouders daar een probleem mee hebben. Bij de uitvoering van die werkzaamheden stuit het LBIO regelmatig op het probleem dat de alimentatieplichtige ook andere schulden heeft naast de kinderalimentatie zoals schulden aan webshops/postorderbedrijven, telefonie/internet, etc. De geïnde gelden moeten dan naar evenredigheid worden verdeeld over deze schulden. Vanuit de benadering dat het kind de zwakkere in de samenleving is en beschermd en ondersteund moet worden, zou in het belang van het kind de principiële keuze gemaakt dienen te worden om preferentie toe te kennen aan de kinderalimentatievordering. Dit onderwerp is in 2008 al via de motie Anker[1] op de agenda geplaatst maar is toen al snel volledig stilgevallen. Nu recent in het rapport van de ZBO-evaluatie[2] werd aangegeven dat het feit dat de kinderalimentatie-vordering niet preferent is tot schrijnende situaties leidt bij de alimentatiegerechtigden, werd dit punt in het verslagjaar weer opgepakt. Vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid werden meerdere keren vragen gesteld over de problemen die het LBIO ervaart en er werd op een vlotte en prettige manier samengewerkt.

Inmiddels heeft de minister van Rechtsbescherming in een brief van 5 december 2019 aan de Tweede Kamer aangegeven in beginsel positief te staan tegenover het preferent maken van de kinderalimentatievordering. Hij verwacht de Kamer in het voorjaar 2020 nader te infomeren over de invulling hiervan.

Terugkijkend op 2019 zien we een stabiel jaar. Het aantal aanvragen om de betaling van alimentatie op gang te helpen brengen was ongeveer gelijk aan het voorgaande jaar. We wisten het succespercentage in de interventiefase te verhogen tot boven de 75%, dat wil zeggen dat meer dan driekwart van de alimentatieplichtigen na tussenkomst van het LBIO ervoor koos de alimentatie alsnog rechtstreeks aan de ex-partner te betalen. Voorts is in de dossiers waarin het LBIO moet innen een hoger inningsresultaat gerealiseerd dan voorgaand jaar.
Het aantal algemene vragen over het op gang brengen van de betaling van alimentatie nam toe. Een teken dat meer mensen eerst zelf proberen de alimentatiebetalingen weer op gang te brengen.

L.D. de Bakker RA
Directeur

[1] *Kamerstukken II 2008/2009*, 31 700, nr. 56.
[2] https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-870172.pdf

4 Taken van het LBIO

Het LBIO voert inningtaken uit op het gebied van onderhoudsbijdragen. De belangrijkste taak van het LBIO is het op gang brengen van de betaling door te bemiddelen en indien noodzakelijk het overnemen van de inning van kinder- en partneralimentatie in nationale en internationale zaken. De maatschappelijke functie van het LBIO; het de-escalerend te werk gaan door bemiddeling, staat centraal bij de uitvoering van de taken. Gestreefd wordt naar een efficiënte, effectieve en klantvriendelijke taakuitvoering tegen zo laag mogelijke kosten.

Het LBIO heeft bijzondere bevoegdheden om de taken te kunnen uitvoeren. Zo kan het LBIO eenvoudig informatie inwinnen bij een aantal instanties waaronder de Belastingdienst, uitvoeringsorganisaties in de sociale zekerheid, het Kadaster, de Rijksdienst voor het Wegverkeer, de Kamer van Koophandel en gemeenten. Daarnaast heeft het LBIO de mogelijkheid om zonder inschakeling van een deurwaarder vereenvoudigd beslag te leggen op inkomsten uit arbeid of een uitkering.

4.1 Alimentatie

De hoofdregel is dat de alimentatieplichtige de alimentatie rechtstreeks aan de alimentatie-gerechtigde(n) overmaakt. Bij betalingsproblemen kan de alimentatiegerechtigde een verzoek tot overname van de inning indienen bij het LBIO. De wet verbindt wel een aantal voorwaarden aan de overname van de inning door het LBIO. Zo moet de alimentatie zijn vastgelegd in een rechterlijke uitspraak en de alimentatiegerechtigde dient de originele beschikking aan het LBIO te overleggen. Daarnaast mag het LBIO geen vorderingen innen die op het moment van indienen ouder zijn dan zes maanden.

Het grondbeginsel van de wetgever dat de betaling van alimentatie in eerste aanleg een verantwoordelijkheid van de alimentatieplichtigen is, heeft bij de uitvoering van de taken door het LBIO een centrale plaats. Naar aanleiding van verzoeken tot inning van alimentatie wordt in eerste instantie de alimentatieplichtige aangespoord de betaling rechtstreeks te voldoen. Pas als dit geen resultaat oplevert neemt het LBIO de inning van de alimentatie over en brengt het LBIO de alimentatieplichtige opslagkosten in rekening. Een bijzonder aspect is dat de inning voor de alimentatiegerechtigde, indien beide partijen in Nederland wonen, kosteloos wordt verricht. Bij een overname van de inning betaalt de alimentatieplichtige wel een vergoeding: de opslagkosten. De opslagkosten bedragen 15% van de achterstallige en de te vorderen alimentatie.

Het LBIO heeft zich als doelstelling gesteld om het percentage verzoeken waarbij de inning niet hoeft te worden overgenomen te laten toenemen tot meer dan 70%. Deze doelstelling is gericht op het voorkomen van problematische schulden bij klanten van het LBIO. Daarnaast heeft het als doel escalatie van conflicten tussen ex-partners te voorkomen.

In het verslagjaar werd de doelstelling behaald en bedroeg het percentage zaken dat niet overgenomen hoefde te worden 75,2%. In 2018 was dit nog 73,8%.
Met dit hoge percentage vervult het LBIO niet alleen zijn wettelijke taak, maar ook zijn maatschappelijk belangrijke taak om alimentatieplichtigen te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de betalingen van alimentatie.

4.2 Internationale inning Alimentatie

In het geval een alimentatieplichtige in het buitenland woont en het LBIO tracht kinderalimentatie en/of partneralimentatie te innen, kan er sprake zijn van belemmeringen in de vorm van verschillen

in wetgeving en taal. Internationaal zijn er afspraken gemaakt over de inning van kinder- en partneralimentatie. Deze afspraken zijn vastgelegd in verdragen en verordeningen.
In elk land dat is aangesloten bij een dergelijk verdrag of dat valt onder de Europese verordening is één of meer instellingen belast met de uitvoering van het verdrag of de verordening. Voor Nederland is het LBIO benoemd tot Centrale Autoriteit. Dit betekent dat het LBIO de alimentatie int voor alimentatiegerechtigden in het buitenland als de alimentatieplichtige in Nederland woont of werkt. Ook verzendt het LBIO zaken voor een alimentatiegerechtigde naar de Centrale Autoriteit in het buitenland als de alimentatieplichtige in het buitenland woont om daar de alimentatie te (laten) innen.

4.3 Ouderbijdragen jeugdzorg

Ouders zijn verplicht te voorzien in het onderhoud van hun kinderen, ook als zij buitenshuis worden verzorgd of opgevoed. Op basis van dit uitgangspunt werd tot 1 januari 2015 een ouderbijdrage in het kader van jeugdzorg door het LBIO vastgesteld wanneer een kind tijdelijk buiten het eigen gezin verbleef. Met ingang van 1 januari 2015 is de Wet op de jeugdzorg vervangen door de Jeugdwet. Gemeenten werden vanaf die datum verantwoordelijk voor het opleggen van de ouderbijdragen. Het CAK was per 1 januari 2015 belast met zowel de vaststelling, oplegging als de inning van ouderbijdragen ten behoeve van de gemeenten. Het LBIO inde in het verslagjaar nog wel de vorderingen inzake plaatsingen tot 1 januari 2015. Per 1 januari 2016 is de ouderbijdrageregeling overigens geheel komen te vervallen en worden alleen vorderingen van voor die datum nog geïnd.

5 Leiderschap

5.1 De missie

Het LBIO is de specialist op het gebied van het innen van alimentatie. Om die reden is gekozen voor een missie die dit duidelijk weergeeft. De missie van het LBIO luidt:

Het LBIO is de specialist voor het innen van alimentatie. Deskundige medewerkers garanderen een effectieve uitvoering van deze maatschappelijk belangrijke taak.

De missie is niet alleen bedoeld voor de medewerkers van het LBIO, maar ook voor potentiële klanten om kort en bondig aan te geven waar het LBIO voor staat. De wijze waarop de uitvoering van de taak invulling krijgt ligt opgesloten in de tweede zin.

Als de specialist voor het innen van alimentatie garandeert het LBIO:

- een effectieve uitvoering van de taakstelling;
- een kwalitatief hoogwaardig product en deskundigheid;
- een goede dienstverlening aan de klant.

5.2 Eigentijds leiderschap

Het beleid van het LBIO is enerzijds gericht op kostenbeperking en anderzijds op een goede dienstverlening aan de klant in de vorm van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde en duurzame incasso en het voorkomen van problematische schulden. De medewerkers van het LBIO worden zoveel mogelijk bij het beleid betrokken. De missie is richtinggevend voor het te voeren beleid voor de leidinggevenden. Zij vervullen een voorbeeldrol voor de medewerkers en van hen wordt verwacht dat zij beschikken over voldoende kennis en deskundigheid. Om gevoel bij het werk van de medewerkers te hebben en te houden, hadden ook de leidinggevenden in het verslagjaar regelmatig telefonisch en schriftelijk contact met de klanten van het LBIO. Het managementteam wijst medewerkers op de eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de geleverde kwaliteit, kwantiteit en de getoonde mentaliteit. Een open en eerlijke cultuur, waarin communicatie en respect voorop staan, is een randvoorwaarde hiervoor.

Het jaarplan en de afdelingsplannen leggen de prioriteiten binnen de organisatie vast. Het managementteam heeft in het verslagjaar maandelijks de realisatiecijfers in verhouding tot de doelstellingen beoordeeld waardoor de prioriteiten scherp in het oog werden gehouden. De rol van de leidinggevende is periodiek besproken bij het realiseren van de doelstellingen door de afdeling. De kwaliteit van het leiderschap kwam ter sprake tijdens voortgangsgesprekken en het functioneringsgesprek van leidinggevenden met de directeur.

5.3 Belangrijke ontwikkelingen in het verslagjaar

In het verslagjaar hebben de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden, waarvan hier in een korte samenvatting de belangrijkste punten worden aangegeven.

5.3.1 Informatieverstrekking

Het LBIO werd in het verslagjaar veelvuldig benaderd met algemene verzoeken om informatie over de inning van alimentatie. Ontvangstgerechtigden bellen met vragen wat zij zelf kunnen doen om de betaling van alimentatie op gang te houden of te brengen. Het LBIO kan pas in actie komen om de betaling van alimentatie op gang te brengen als er daadwerkelijk sprake is van achterstand in de

betalingen. Toch acht het LBIO het belangrijk ook in een fase waar een alimentatiegerechtigde nog geen aanvraag heeft ingediend relevante informatie te verstrekken. Indien alimentatiegerechtigden daarmee zelf de betaling weer op gang weten te brengen of te houden voorkomt dat een aanvraag bij het LBIO. In het verslagjaar werden ruim 10.000 van dergelijke verzoeken om informatie ontvangen en beantwoord.

5.3.2 Wetsvoorstel herziening partneralimentatie aangenomen

Op 21 mei 2019 heeft de Eerste Kamer het wetsvoorstel herziening partneralimentatie aangenomen. In dit wetsvoorstel wordt de duur van de partneralimentatie verkort. In de kern komt de nieuwe regeling op het volgende neer. De maximale termijn waarover partneralimentatie verschuldigd is, wordt verlaagd van twaalf naar vijf jaar. Er zijn twee uitzonderingen op deze hoofdregel. Bij huwelijken met een duur van minimaal vijftien jaar , waarbij de alimentatiegerechtigde ten hoogste tien jaren jonger is dan de toepasselijke AOW- leeftijd, kan de partneralimentatie maximaal tien jaar duren (tot het bereiken van de AOW-leeftijd). De tweede uitzondering geldt voor echtgenoten met zorg voor jonge kinderen. In dat geval blijft de maximale duur van partneralimentatie twaalf jaar.

Daarnaast is er voor langdurige huwelijken een overgangsregeling gedurende de eerste zeven jaar na de inwerkingtreding van het wetsvoorstel: Wanneer het huwelijk op het moment van indiening van het verzoek tot echtscheiding bij de rechtbank minimaal vijftien jaar of langer heeft geduurd én de alimentatiegerechtigde vijftig jaar of ouder is op het moment van inwerkingtreding van de wet, duurt de partneralimentatie maximaal tien jaar.
In het wetsvoorstel is een hardheidsclausule voor schrijnende gevallen opgenomen, zodat de rechter de mogelijkheid heeft van de standaardregels af te wijken.
Het wetsvoorstel is niet van toepassing op bestaande partneralimentaties. De nieuwe wet zal op 1 januari 2020 van kracht gaan. De impact voor het LBIO zal gering zijn en naar verwachting pas vanaf 2025 merkbaar worden.

5.3.3 Daling opslagkosten

Het grondbeginsel van de wetgever dat de betaling van alimentatie in eerste aanleg een verantwoordelijkheid van de alimentatiegerechtigden en alimentatieplichtigen is, heeft bij de uitvoering van de taken door het LBIO de laatste jaren steeds meer aandacht gekregen. De inzet voor het op gang brengen van de onderlinge betalingen is vergroot, met o.a. als gevolg dat minder inning door het LBIO nodig is. Inmiddels slaagt het LBIO erin om in ruim 75% van de aanvragen de onderlinge betaling op gang te brengen.
Het LBIO is van mening dat deze werkwijze juist nu van groot belang is aangezien er in de maatschappij en politiek veel aandacht is voor het voorkomen van problematische schuldensituaties bij burgers en het voorkomen van langslepende vechtscheidingen. Door te voorkomen dat de inning dient te worden overgenomen, wordt niet alleen voorkomen dat de alimentatieplichtige opslagkosten moet betalen – en daardoor meer in de schulden zou kunnen geraken – maar wordt tevens escalatie van het conflict tussen ex-partners en ouders voorkomen. Hiermee zou derhalve op andere gebieden door andere organisaties die actief zijn in schuldhulpverlening, jeugdzorg en ook door gemeenten geld bespaard kunnen worden.
Doordat er minder zaken worden overgenomen worden er daardoor minder wettelijke opslagkosten in rekening gebracht. In het verslagjaar is dit punt opnieuw besproken met het ministerie van Justitie en Veiligheid. Tijdens dit overleg heeft het ministerie aangegeven dat het succes van interventie zeer wenselijk is en dat er in geen geval een verkeerde prikkel moet worden ingebouwd, waarbij de uitvoering zou kunnen toewerken naar meer opbrengsten uit de opslag.

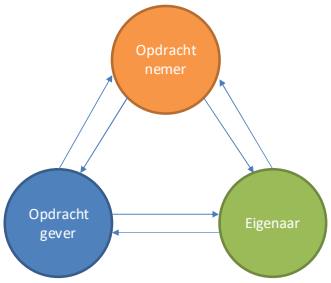
6 Beleid en strategie

6.1 Beantwoorden aan de taakstelling van de opdrachtgever

Het LBIO stelt zich ten doel op efficiënte en effectieve wijze invulling te geven aan de maatschappelijke opdracht van zijn opdrachtgever. Dat betekent dat het LBIO staat voor een kwantitatief en kwalitatief goede taakuitvoering tegen zo laag mogelijke kosten. Het verder stroomlijnen van de bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen en een stringente kostenbewaking vormen de basis voor realisatie van de doelstelling. De opdrachtgever wordt conform het informatieprotocol periodiek geïnformeerd over de realisatie van de in kaderafspraken vastgelegde doelen en financiële taakstellingen.

6.2 Nieuw sturingsmodel

In het begin van het verslagjaar is voor het LBIO door het ministerie van Justitie en Veiligheid een vernieuwd sturingsmodel bekrachtigd. Een kernelement hiervan is dat het model op basis van vertrouwen, transparantie en samenwerking bijdraagt aan een doelmatige en doeltreffende realisatie van beleidsdoelstellingen. Het sturingsmodel borgt daarmee de verantwoordelijkheid van bewindslieden en brengt checks and balances aan. In het nieuwe model worden de departementale rollen van opdrachtnemer, opdrachtgever en eigenaar hoogambtelijk onderscheiden.



De opdrachtgever

- is budgethouder
- is verantwoordelijk voor het verstrekken van een heldere (beleids)opdracht
- stuurt en houdt toezicht op de uitvoering van afzonderlijke opdrachten die worden uitgevoerd door de opdrachtnemer
- monitort de voortgang en beoordeling van de (beleids)prestaties van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer

- is verantwoordelijk voor een professionele, rechtmatige en doelmatige uitvoering van de opdracht en de bestendigheid van de interne organisatie
- voert een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering
- zorgt voor periodieke informatievoorziening over de uitvoering van opdrachten en de bedrijfsvoering.

De eigenaar

- is verantwoordelijk voor de inrichting en werking van het sturingsmodel
- is verantwoordelijk voor de continuïteit van de taakorganisatie door een gezonde balans te realiseren tussen taken van de taakorganisatie en beschikbaar budget
- houdt (pro)actief toezicht op de (kwaliteit van de) bedrijfsvoering van de opdrachtnemer en het algeheel functioneren.

De rolverdeling is om te bevorderen dat de Directeur Generaal in de rol van opdrachtgever en de algemeen directeur van het LBIO als opdrachtnemer op basis van gelijkwaardigheid met elkaar om gaan. De eigenaar in de rol van (plaatsvervangend) Secretaris Generaal ziet toe op de continuïteit van het LBIO. Daartoe is een informatieproces opgezet ten einde de gewenste transparantie te bevorderen. Het nieuwe sturingsmodel beoogt een meerwaarde te realiseren voor de doelen van het LBIO, de bedrijfsvoering en het evenwicht tussen beleidsdossiers en continuïteitsvraagstukken.

Vanaf februari 2019 is er daadwerkelijk gewerkt met het nieuwe sturingsmodel en in het verslagjaar hebben drie overleggen plaatsgevonden conform het driehoeksmodel; een overleg over de ZBO-evaluatie, het jaarverslaggesprek en het jaarplangesprek.

6.3 Kostprijssystematiek

Er wordt gewerkt met een kostprijssystematiek waarbij wordt vergoed op basis van een vastgestelde stuksprijs. In 2015 zijn normaantallen afgesproken met het ministerie voor de jaren 2017 tot en met 2019. De normaantallen worden tegen een vaste prijs vergoed en de meer- of minderproductie wordt tegen het variabele kostendeel afgerekend. Op initiatief van het LBIO zijn de normaantallen in 2016 verlaagd. Met deze lagere aantallen worden er minder vaste kosten vergoed terwijl de vaste kosten niet mee dalen met de verwachte lagere productie. Toch heeft het LBIO de exploitatie nagenoeg kostendekkend weten te realiseren met het lagere budget. Op het moment dat deze verlaging werd doorgevoerd heeft het LBIO aangegeven dat mogelijk in de toekomst nog een compensatie in de prijs gevonden zou moeten worden. In het verslagjaar is overleg gevoerd over nieuwe normaantallen en kostprijzen voor 2020 en verder. De kostprijzen zijn iets verhoogd en de normaantallen zijn opnieuw vastgesteld voor de periode van één jaar.

6.4 Naamsbekendheid

Het LBIO maakt voor haar externe voorlichting gebruik van brochures, het periodiek bericht en de website en een Google Adwords- en Display-campagne. In het verslagjaar is de vindbaarheid verhoogd door onder andere het aanmaken van extra webpagina's.
Het LBIO verzendt verder tweemaal per jaar een bericht waarin relevante informatie wordt gegeven en ontwikkelingen worden geschetst. Dit periodiek bericht gaat onder andere naar alle advocatenkantoren, juridische loketten, gemeentelijke sociale diensten en rechtbanken. Ook stakeholders van het bureau ontvangen deze berichten. Hiermee wordt het LBIO meer bekendheid gegeven en wordt nog duidelijker waar het LBIO voor staat. In het verslagjaar hebben medewerkers presentaties gegeven over de werkzaamheden en (on)mogelijkheden van het LBIO bij het Juridisch Loket, NCSEA International Subcomité en Opleidingsinstituut IMFO. Door de website, de publicaties in de media, de periodieke berichten en de presentaties is het LBIO herkenbaar in de samenleving als de specialist voor het innen van onderhoudsbijdragen.

6.5 Algemene Verordening Gegevensbescherming

Het LBIO heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming die voldoende kennis heeft van de juridische aspecten, het automatiseringssysteem van het LBIO en de interne werkprocessen. De Functionaris voor de Gegevensbescherming heeft de inhoudelijke behandeling van verzoeken aangaande het recht op inzage, correctie en verwijdering gedelegeerd aan een medewerker van het LBIO. Deze medewerker is tevens verantwoordelijk voor het registreren en documenteren van datalekken.
Daarnaast heeft het LBIO een verwerkingsregister waarin is gedocumenteerd welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel het LBIO dit doet en met welke partijen gegevens worden gedeeld.

Tevens heeft het LBIO een privacyverklaring opgesteld en op de website geplaatst.
In het verslagjaar zijn nagenoeg geen datalekken geregistreerd.

6.6 Voorkomen overname inning

De laatste jaren is er veel aandacht voor het voorkomen van schulden bij de burger en het maatschappelijk verantwoord en duurzaam incasseren. Aangezien de wetgever bij de oprichting van het LBIO voor ogen heeft gehad dat de betalingen in principe onderling worden geregeld, is het ook voor het LBIO zaak dat dit zoveel mogelijk wordt gestimuleerd. Veelvuldig is gebleken dat er geen sprake is van betalingsonwil, maar van onduidelijkheid over betalingen (bijvoorbeeld over verrekening van gelden, de indexering, etc.), onduidelijkheid over waarom een bepaalde bijdrage is opgelegd door de rechter, een conflict met de alimentatiegerechtigde, etc. Aangezien het LBIO zichzelf niet alleen ziet als een incassobureau, maar het ook van groot belang acht de onderlinge betaling van alimentatie op gang te brengen dan wel te houden, wordt er veel aandacht besteed aan het traject voordat de inning wordt overgenomen; de zogeheten interventiefase. Klanten worden actief, zowel schriftelijk als telefonisch, geïnformeerd over de gevolgen en opslagkosten als het LBIO de inning dient over te nemen. Er is een apart interventieteam omdat dit werk andere vaardigheden vereist van de medewerkers dan het incassowerk. Het team heeft als doel in minimaal 70% van de zaken de overname van de inning te voorkomen. In het verslagjaar heeft het LBIO in 75,2% van de gevallen de onderlinge betaling van de alimentatie op gang weten te brengen waardoor inning door het LBIO niet noodzakelijk bleek. Hiermee werden hoge kosten voor de klant en een verder oplopend conflict tussen de ex-partners voorkomen. In 2018 was dit nog 73,8%. Door de overname van de inning in meer zaken te voorkomen, voldoet het LBIO niet alleen aan zijn wettelijke maar ook aan zijn maatschappelijk belangrijke taak. Door minder vaak de inning over te nemen voldoet het LBIO aan de maatschappelijke opdracht. Wel heeft dit tot gevolg dat er minder inkomsten in de vorm van opslagkosten binnenkomen doordat er minder incassozaken zijn. In het verslagjaar is dit punt besproken met de opdrachtgever en eigenaar van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het ministerie is het met het LBIO eens dat het succes van interventie zeer wenselijk is.

6.7 Telefonisch contact klant

Het initiatief om het LBIO in te schakelen bij inning van alimentatie ligt in principe bij de klant. Het oordeel van de klant over de dienstverlening is dan ook zeer belangrijk voor het LBIO. Daarnaast is het oordeel van mediators, advocaten en Gemeentelijke Sociale Diensten van belang, aangezien zij klanten kunnen doorverwijzen naar het LBIO. Gebleken is dat klanten het op prijs stellen als zij op belangrijke momenten ook telefonisch worden geïnformeerd over hun zaak. Medewerkers van het LBIO worden daarom gestimuleerd om klanten naast de schriftelijke informatieverstrekking ook vaker telefonisch te informeren, waardoor een persoonlijk en efficiënt contact wordt gerealiseerd en de klant meer duidelijkheid kan worden verschaft. In het verslagjaar werden om die reden, net als voorgaande jaren, de uitgaande gesprekken per medewerker weergegeven in de maandelijkse sturingscijfers. Hierdoor ontstaat inzicht in de mate waarin medewerkers de klant actief informeren over hun zaak. Ook werd in het verslagjaar van medewerkers verwacht dat zij de klant trachten telefonisch te benaderen voordat de inning wordt overgenomen en ook hieraan werd aandacht besteed in de maandelijkse sturingsinformatie. Nieuwe medewerkers wordt tijdens hun opleiding aangeleerd op bepaalde vaste momenten in het incassotraject telefonisch contact op te nemen met de klant. Hiertoe worden zij intensief begeleid waarbij er sprake is van ‘training on the job’. Een goede dienstverlening en een bewuste relatie met de klant met het oog op toegankelijkheid, informatieverstrekking, duidelijkheid en service staat bij het LBIO centraal. De doelstellingen in de afdelingsplannen, waar het gaat om een slagvaardige en voortvarende dossierafhandeling en het daarbij verstrekken van periodieke informatie worden dan ook scherp bewaakt.

6.8 Deskundigheid en kwaliteit

Zoals uit de missie blijkt hecht het LBIO veel waarde aan de deskundigheid van de medewerkers. Belangrijk is dat zij goed gemotiveerd zijn en voor hun taak uitstekend toegerust. Medewerkers werden in het verslagjaar zoveel mogelijk betrokken bij de doelstellingen van het LBIO, zoals verwoord in de afdelingsplannen en (meer)jarenplannen en zij werden gestimuleerd om hun inbreng te blijven leveren aan de intensivering van de werkprocessen. De rol van de medewerker blijft dus zeer belangrijk en daarmee blijft de gewenste kwaliteit gewaarborgd. Het werk van de medewerkers kenmerkt zich door een hoge mate van zelfstandigheid.
In het verslagjaar zijn regelmatig kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd op de werkwijze van de medewerkers. Hierbij wordt aandacht besteed aan het uniform werken, taalgebruik, taalvaardigheid, deskundigheid, klantgerichtheid en klantvriendelijkheid. Naast deze controles gericht op de individuele medewerker, worden periodiek controles uitgevoerd op delen van het proces. De uitkomsten hiervan zijn besproken met de medewerkers en, om te controleren of bepaalde punten na een dergelijke controle verbeteren, wordt nadien een controle op hetzelfde deelproces uitgevoerd. In sommige gevallen leidden de controles tot aanpassing in en verduidelijking van het primaire proces.

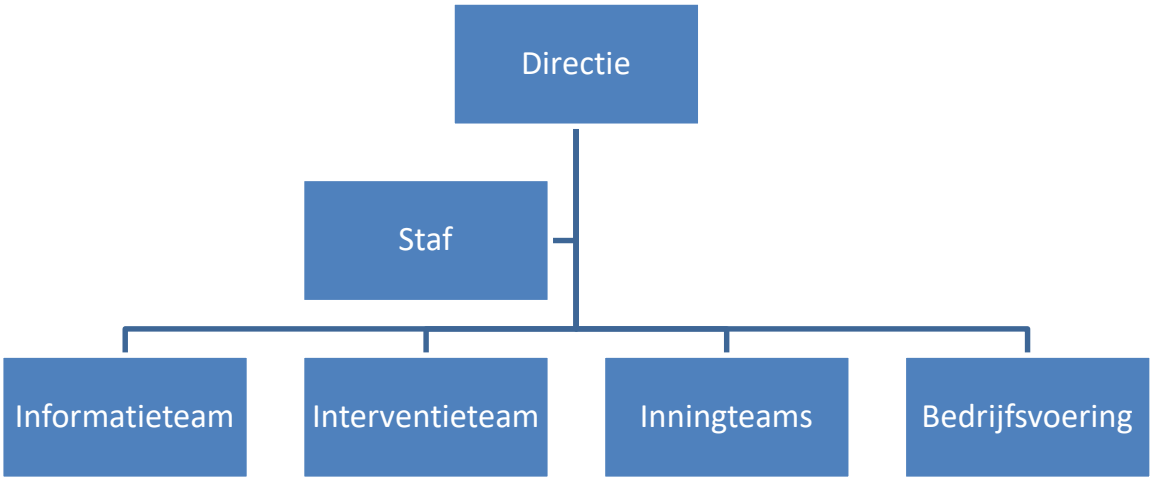
6.9 Vereenvoudiging beslagvrije voet en Beslagregister

In het project ‘Keten voor derdenbeslag’ zijn zowel de implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet als ook dat van de Wet Verbreding beslagregister ondergebracht. Het LBIO is als beslagleggende partij in dit project betrokken via lidmaatschappen in diverse werkgroepen en in de stuurgroep.
De implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is voorzien per 1 januari 2021. Deze wet voorziet in een eenvoudiger vaststelling van de beslagvrije voet alsmede in een meer uniforme toepassing door diverse beslagleggende partijen. Beslagleggende partijen zijn een aantal overheidsorganisaties en de deurwaarders. Om de implementatie te kunnen realiseren en goed af te stemmen tussen alle betrokken partijen is een project opgezet onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
De implementatie van Wet Verbreding beslagregister is voorzien in de loop van 2021. De wet beoogt een betere coördinatie van beslagactiviteiten bij de samenloop van verschillende beslagen. Met een nieuw stelsel, waaronder de introductie van een coördinerende deurwaarder, worden beslaghebbende partijen beter van elkaars incassoactiviteiten op de hoogte gehouden.

7 Management van personeel

7.1 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van het LBIO is hieronder weergegeven.



Zoals uit bovenstaande organogram blijkt, heeft het LBIO een platte organisatiestructuur. Hierdoor zijn er zeer beperkte doorgroeimogelijkheden voor de medewerkers van het LBIO. Wel wordt het doorgroeien van medewerkers van de afdeling Bedrijfsvoering naar het interventieteam gestimuleerd en worden er kansen geboden aan stagiair(e)s. Echter voor de informatie-, interventie- en inningmedewerkers – de grootste groep – zijn de doorgroeimogelijkheden beperkt. Het LBIO én zijn medewerkers zijn er ook bij gebaat dat er bewuste carrièrekeuzes worden gemaakt door deze medewerkers. Indien medewerkers zijn uitgeleerd bij het LBIO dan worden zij actief gestimuleerd om een meer uitdagende functie bij een andere werkgever te zoeken. Ook is het LBIO aangesloten bij het platform “Flexpool Publieke Sector”. Dit platform is opgericht door en voor publieke organisaties en heeft onder andere als doel onderlinge uitwisseling van medewerkers te stimuleren voor tijdelijke opdrachten of projecten. Op die manier krijgen medewerkers die dat graag willen de kans op detacheringsbasis nieuwe ervaringen op te doen bij collega-organisaties.

7.2 Aannamebeleid

De hoogte van het zakenbestand van het LBIO en het aantal inningverzoeken zijn bepalend voor de personele inzet. Vanwege het fluctuerende werkaanbod bij het LBIO worden de mogelijkheden van tijdelijke dienstverbanden zo optimaal mogelijk benut. Doel is een optimale inzetbaarheid van medewerkers in de organisatie te bereiken zodat snel kan worden ingespeeld op veranderende omstandigheden. Dit neemt niet weg dat bij het LBIO ook kan worden overgegaan tot het verlenen van aanstellingen in vaste dienst. Voorwaarden daarvoor zijn dat, naast goed functioneren, de verwachtingen qua werkaanbod en de kwaliteiten en ambities van de medewerker dat rechtvaardigen. In het verslagjaar is één medewerkster, na een periode van tijdelijke dienstverbanden, in vaste dienst aangesteld.

Bij de afdeling bedrijfsvoering en het interventieteam is een aantal nieuwe medewerkers aangetrokken. Een aantal medewerkers is uit eigen beweging vertrokken of heeft in goed overleg geen contractverlenging gekregen. Ook is in het verslagjaar wederom een aantal stagiair(e)s gestart bij het LBIO. Het werken met stagiair(e)s heeft in de eerste plaats een maatschappelijk belang. De stagiair(e) kan door de stageplaats nuttige praktijkervaring opdoen bij een zelfstandig bestuursorgaan. Het belang is ook wederzijds, want het LBIO kan de voordelen van een stagiair(e), o.a. de bescheiden stagevergoeding, maar ook een frisse nieuwe blik, benutten. Soms wordt een stagiair(e) verzocht een intern onderzoek te doen al dan niet in het kader van een (afstudeer)scriptie. Het komt tot slot regelmatig voor dat een stagiair(e) na afronding van de studie bij het LBIO in dienst wordt genomen.

7.3 Inwerken van nieuwe medewerkers

Bij het inwerken van nieuwe medewerkers wordt ten aanzien van vooral het interventie- en inningwerk gerichte aandacht besteed aan de psychische belasting die dit werk met zich brengt. Gebleken is dat deze belasting verhoudingsgewijs zwaarder is dan gemiddeld bij vergelijkbare administratieve functies. Medewerkers krijgen te maken met klanten die problemen hebben met belangrijke gebeurtenissen in hun leven waar vaak heftige emoties mee gemoeid gaan; emoties omtrent geld, relaties en vaak ook kinderen. Aangezien dit belangrijke onderwerpen in het leven van een burger zijn, kunnen de gesprekken met medewerkers van het LBIO met veel emoties gepaard gaan. Het LBIO heeft hierdoor vaker dan gemiddeld te kampen met afvallers en het is dan ook van belang hier al in het selectietraject gericht aandacht aan te besteden. Naast de psychische belasting is er aandacht voor het organiseren van de werkzaamheden. Nieuwe medewerkers krijgen derhalve, nadat zij wat betreft de theoretisch noodzakelijke kennis volledig toegerust zijn voor het werk als interventie- of inningmedewerker ‘training on the job’ aangeboden. Vanaf het begin wordt aandacht besteed aan de eventuele psychische belasting en het omgaan met lastige telefoongesprekken. Daarnaast is er beleid ontwikkeld in het geval een medewerker van het LBIO zou worden bedreigd.

Het LBIO vindt het belangrijk dat nieuwe interventie- en inningmedewerkers een goed beeld krijgen van de organisatie als geheel. Zij krijgen daarom een inwerkprogramma, dat start op de afdeling bedrijfsvoering. Nieuwe medewerkers wordt tijdens hun opleiding aangeleerd op bepaalde vaste momenten in het interventie- en incassotraject telefonisch contact op te nemen met de klant. Daarbij leren zij klanten professioneel en zakelijk, maar wel klantvriendelijk te benaderen. In het verslagjaar was er extra aandacht voor het ontwikkelen van besef bij de nieuwe (maar ook zittende) medewerkers dat het zeer belangrijk is goed te luisteren naar de klant, begrip te tonen en excuses aanbieden bij het eventueel maken van fouten. De klant wil ervaren dat er naar argumenten wordt geluisterd en hier terdege op wordt gereageerd, ook als de argumenten mogelijk niet ter zake doen in het interventie- en/of inningproces.

7.4 Zelfstandig functionerende teams

Zoals hiervoor al is aangegeven, is de organisatiestructuur plat en zijn er relatief weinig leidinggevenden. De medewerkers van het LBIO worden door hun direct leidinggevende gestimuleerd om voor een groot deel zelfstandig te functioneren. Daarnaast worden ze gestimuleerd om mee te denken en met verbetervoorstellen te komen, waardoor onder andere verdere invulling aan een efficiënt interventie- en inningsproces kan worden gegeven, met als resultaat een laag aantal overnames van de inning en het omlaag brengen van de openstaande vorderingen. De leidinggevenden blijven uiteraard eindverantwoordelijk. Het managementteam zet de kaders neer waarbinnen de teams vrije keuzen kunnen maken.

7.5 Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Aangezien de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) op 1 januari 2020 in werking is getreden, zijn de medewerkers van het LBIO hierover tijdig geïnformeerd in het verslagjaar. Uitgelegd werd dat de grondslag van de rechtspositie van Rijksambtenaren hetzelfde wordt als van werknemers in het bedrijfsleven. Er is aan de medewerkers een uitgebreide toelichting verstrekt over de arbeidsvoorwaarden, ambtenarenstatus, arbeidsovereenkomst, geschillen en procedures rondom ontslag.

7.6 Digitaal Personeelsdossier

In het verslagjaar is het personeelsdossier volledig gedigitaliseerd. Niet alleen de salarisstroken maar het volledig dossier is nu digitaal beschikbaar voor de medewerkers.

7.7 Personeelshandboek en huisregels

Er is een personeelshandboek voor de medewerkers beschikbaar om hen meer zicht te geven in bepaalde regelingen, rechten en plichten. In dit handboek is ook het integriteitprotocol opgenomen. Dit protocol is door personeelszaken in samenwerking met medewerkers samengesteld. Dit personeelshandboek wordt standaard aan nieuwe medewerkers verstrekt, wordt periodiek geactualiseerd en is digitaal beschikbaar.
De huisregels van het LBIO worden tevens periodiek onder de aandacht gebracht. De bestaande huisregels zijn in het verslagjaar ge-update in samenwerking met de ondernemingsraad. Hierna zijn ze onder de aandacht van de medewerkers gebracht.

7.8 Beloningssystematiek

De medewerkers van het LBIO zijn ambtenaren in de zin van de wet. Salariëring vindt plaats overeenkomstig de CAO voor rijksambtenaren, evenals de jaarlijkse periodieke verhogingen. Een verhoging wordt toegekend indien de medewerker in het verslagjaar kwalitatief en kwantitatief naar behoren heeft gefunctioneerd.
In het geval een medewerker kwalitatief en kwantitatief goed functioneert en/of naast de reguliere werkzaamheden uitzonderlijke prestaties levert, kan deze in aanmerking komen voor de zogeheten bewuste beloning. Dit is een geldelijke beloning die door de directeur wordt toegekend. In het verslagjaar zijn enkele medewerkers bewust beloond.
Daarnaast heeft het LBIO in het verslagjaar, net als in 2018, een beloning uitgekeerd aan iedere medewerker indien hij of zij zich voor een periode van 4 maanden niet ziek had gemeld. De vergoeding is ongeveer gelijk aan één maand basispremie ziektekostenverzekering voor medewerkers die 26 uur of meer werken. Medewerkers die 25 uur of minder werken, ontvingen daarvan de helft.

7.9 Arbeidsomstandigheden

Het scheppen van goede arbeidsomstandigheden voor de medewerkers levert in de regel een bijdrage aan een goed werkklimaat en hogere mate van medewerkertevredenheid. Er is in het verslagjaar derhalve veel aandacht besteed aan een goede arbeidsomgeving en een positieve werksfeer en werkomgeving. De werkplekken voldoen aan de gestelde eisen en alle bureaus zijn in hoogte verstelbaar. Waar nodig worden werkplekken voor individuele medewerkers aangepast, rekening houdend met de ergonomische wensen en eisen van betreffende medewerker. Hierbij valt te denken aan het in overleg met de bedrijfsarts en ergonoom aanbieden van andere bureaustoelen voor medewerkers met bepaalde lichamelijke klachten. Iin het verslagjaar maakten medewerkers net als het vorige jaar gebruik van bureaus waar naast zittend ook staand aan gewerkt kan worden.

8 Management van middelen

8.1 Het automatiseringssysteem

Het primaire proces van het LBIO wordt volledig ondersteund door het automatiseringssysteem Tresa, een ERP-oplossing op basis van de systemen van softwareleverancier SAP. Dit systeem ondersteunt het primaire proces; van aanvraag via 'interventie' tot inning en de financiële afhandeling van betalingen. Opslag van dossiers vindt volledig digitaal plaats. Ook het uitwisselen van gegevens met derde partijen vindt zoveel mogelijk digitaal plaats.

De afgelopen jaren hebben aanpassingen in het bedrijfsvoeringsysteem (Tresa) gezorgd voor een goede performance. Ook technische upgrades van het softwaresysteem hebben gezorgd voor continuïteit, waarbij geprofiteerd kan worden van nieuwe ontwikkelingen bij de leverancier.

In het verslagjaar zijn wederom functionele verbeteringen doorgevoerd waardoor medewerkers nog efficiënter hun werkzaamheden uit kunnen voeren. Het LBIO is volledig gedigitaliseerd. Het enige punt waarvoor geldt dat nog niet volledig digitaal gecommuniceerd kan worden is de originele grosse. Klanten moeten nog steeds op basis van de wettelijke voorschriften de originele papieren versie toesturen aan het LBIO. Deze tegenwoordig al snel als overbodige administratieve lasten beoordeelde regelgeving zal naar verwachting van het LBIO op initiatief van het ministerie van Justitie en Veiligheid een keer worden aangepast zodat een digitale grosse voldoet. Een dergelijke aanpassing past in de maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften.

8.2 Management van kennis en informatie

Kennis en informatie zijn belangrijke middelen van een organisatie. Voor het LBIO is kennis zeker van belang nu het LBIO door de maatschappij gezien wil worden als specialist op het gebied van de inning van alimentatie. Daarnaast is het LBIO inmiddels expert op het gebied van het maken van alimentatieberekeningen. Er wordt om die reden veel aandacht besteed aan het waarborgen van het intellectuele kapitaal. Het vergaren, bijstellen en in stand houden van kennis is noodzakelijk. De medewerkers van het LBIO worden door het LBIO ondersteund bij het vergaren van de benodigde kennis.

8.3 Informatiebeveiliging

In het verslagjaar heeft het LBIO de informatiebeveiliging van de website en de aangeboden aanvraagformulieren die via het internet worden ontsloten laten testen door een externe partij. Het doel van het onderzoek was om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de eventuele kwetsbaarheden en op welke wijze eventueel misbruik plaats zou kunnen vinden. Uit het onderzoek bleek dat er geen kwetsbaarheden zijn ontdekt die een gebruiker in staat zouden kunnen stellen om toegang te krijgen tot vertrouwelijke informatie.

Het LBIO beschikt ten aanzien van informatiebeveiliging over het handboek "Baseline Informatie Beveiliging LBIO" (BIBL). Dit is een belangrijk document dat onder andere de regels met betrekking tot de veiligheid van het gebruik van de PC, e-mail en internet regelt.

In dit handboek zijn de basisvoorzieningen opgenomen die binnen het LBIO voor beveiliging van de informatie(voorziening) worden gehanteerd. De maatregelen zijn hoofdzakelijk preventief van aard en waarborgen voornamelijk de exclusiviteit en de beschikbaarheid en juistheid van de informatievoorziening. Elke medewerker binnen het LBIO is verplicht kennis te nemen van het Personeelshandboek, waar de Baseline deel van uitmaakt. Nieuwe medewerkers ontvangen dit

handboek nadat zij bij het LBIO aan de slag zijn gegaan. Jaarlijks worden de basisvoorzieningen geactualiseerd op grond van beleidsevaluatie, toetsing en marktontwikkeling en wordt het handboek opnieuw onder de aandacht gebracht van alle medewerkers.

8.4 Toegankelijkheid website

In het verslagjaar heeft het LBIO de website toegankelijk gemaakt voor een bredere doelgroep internetgebruikers waaronder mensen met een functiebeperking door de website te voorzien van ReadSpeaker. Readspeaker is geplaatst op elke pagina en hiermee kan de content van de website hardop worden voorgelezen. Op ieder online apparaat kan de pagina met één klik worden voorgelezen terwijl de tekst wordt gehighlight om het meelezen te vergemakkelijken. De klant hoeft hiervoor niets te downloaden. Ook is het mogelijk de voorleessnelheid aan te passen, het lettertype te vergroten en de tekst te vertalen.

9 Management van processen

9.1 Een maatschappelijk verantwoorde en duurzame manier van incasseren

De afgelopen jaren is de aandacht voor armoede- en schuldenproblematiek toegenomen en is er meer aandacht voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Het LBIO heeft reeds jaren aandacht voor dit onderwerp wat onder andere blijkt uit het streven om zoveel mogelijk overname van de inning te voorkomen. Daarnaast is persoonlijk contact met de klant het uitgangspunt en het LBIO volgt de gedragswetenschappelijke inzichten bij de communicatie met de klant.
Het LBIO werkt met twee deurwaarderskantoren die de incasso ter hand nemen wanneer het LBIO er niet in slaagt na de interventiefase een vereenvoudigd derdenbeslag te leggen of tot een betalingsregeling te komen. Met deze deurwaarders is afgesproken en overeengekomen dat het maatschappelijk verantwoord en duurzaam incasseren van groot belang is. De deurwaarder dient dus te allen tijde rekening te houden met de belangen van de alimentatieplichtige en dient zoveel mogelijk kosten te voorkomen. Uiteraard dient de deurwaarder ook het belang van de alimentatiegerechtigde in overweging te nemen bij beslissingen.

9.2 Telefonische bereikbaarheid

De telefooncentrale en het kantoorautomatiseringssysteem zijn gekoppeld, waardoor de telefonische bereikbaarheid optimaal is. Middels een pop-up scherm kan direct het betreffende dossier van de klant worden geraadpleegd zodra een klant belt. Alle medewerkers werken met dit pop-up systeem. De ervaringen zijn positief en het blijkt een prima instrument te zijn om de klant beter van dienst te zijn. Het LBIO is voor zijn klanten zowel in de ochtend als in de middag telefonisch bereikbaar.

Voor 2019 had het LBIO als doelstelling om van alle inkomende gesprekken minimaal 96% te beantwoorden. Over het jaar 2019 is een beantwoordingpercentage van 97,1% behaald, waarbij de telefoon binnen een halve minuut werd opgenomen. Inkomende telefoontjes die niet binnen 30 seconden worden opgenomen, worden geregistreerd als onbeantwoord. In 2018 bedroeg het beantwoordingspercentage 96,5%.

9.3 Communicatie

Gebleken is dat er bij alimentatiegerechtigden wel eens verwarring is nu er bij het LBIO meer dan voorheen sprake is van maatschappelijk verantwoord en duurzaam innen waarbij meer rekening wordt gehouden met de positie van de alimentatieplichtige. Eerst tracht het LBIO de betalingen onderling op gang te brengen door het geven van informatie en soms door een actieve bemiddeling. Dit lukt in driekwart van de gevallen. Als het LBIO vervolgens de inning overneemt, is er vaak al enige tijd overheen gegaan. De alimentatiegerechtigde verwacht vaak dat het LBIO zich, nadat de bemiddelingsfase niet is geslaagd, vervolgens hard opstelt en er alles aan doet de gelden zo snel als maar mogelijk is te incasseren. Ook bij hem of haar kan er immers sprake zijn van een problematische situatie als er geen alimentatie wordt ontvangen. Dat het LBIO oog heeft voor maatschappelijk verantwoord en duurzaam incasseren en de alimentatieplichtige die zich bijvoorbeeld in een schuldensituatie bevindt, probeert te helpen, wordt niet altijd begrepen door de ex-partner. In 2019 is gestart met het aanpassen van het brievenpakket om de alimentatiegerechtigde hier beter over te informeren. Dit heeft plaatsgevonden met hulp van een externe partij.

9.4 Het project van Waarden Naar Woorden

In het verslagjaar is het LBIO gestart met de zogeheten sessies “Van Waarden Naar Woorden” onder leiding van een professionele organisatie. Met dit project wordt onder andere de gebruikte taal in brieven aangepast B1 taalniveau. In bepaalde gevallen is vakjargon echter niet te voorkomen. Dit wordt dan zo goed als mogelijk toegelicht. De medewerkers zijn nadrukkelijk betrokken bij het formuleren van de teksten in B1-niveau. Enerzijds omdat zij de reacties op de brieven zullen krijgen en anderzijds vooral om de medewerkers het gedachtegoed van deze aangepaste vorm van communicatie zo al wat eigen te laten maken.

Een tweede doel van het project is het in gang zetten van meer besef bij de medewerkers dat luisteren naar de burger, het tonen van begrip, eventueel aanbieden van excuses en het rechtzetten van fouten, evenzeer nodig is om de communicatie met de burger te verbeteren.

Het LBIO ziet dat meer dan enkele jaren geleden wordt verwacht dat de klant wil ervaren dat naar zijn of haar argumenten wordt geluisterd en dat er ook op wordt ingegaan, ook als die aangehaalde argumenten misschien (uiteindelijk) niet ter zake doen. Vandaar dat het LBIO in het begin van het verslagjaar een verbetertraject is gestart op het gebied van de communicatie met de burger. Ook hier worden de medewerkers bewust betrokken bij het project. Het van bovenaf opleggen zonder betrokkenheid van de medewerkers zelf zou zeker niet het gewenste effect - een juiste toonzetting en een empathische houding - sorteren.

9.5 Procesbewaking en -verbetering

Bij het LBIO functioneren de teams voor een groot deel zelfstandig. Elke inningmedewerker is verantwoordelijk voor het eigen zaakbestand en bepaalt zelf de prioriteiten voor een bepaalde periode binnen de door de leidinggevende gestelde kaders. Voor een dergelijke manier van werken is het van belang dat zowel de medewerkers als de leidinggevenden zicht hebben op de behaalde resultaten per team en per individuele medewerker. Om die reden worden de leidinggevenden en de individuele medewerkers maandelijks gericht voorzien van gedetailleerde resultaten. Daarnaast wordt er dagelijks en wekelijks informatie verstrekt dat relevant is voor het werkproces.

Door de uitgebreide informatie kunnen zowel de medewerker als de leidinggevende zien of de verwachte doelstellingen, zoals die aan het begin van het jaar in overleg met de individuele medewerker zijn vastgesteld, gerealiseerd zullen worden op basis van de op dat moment bekende gegevens. De teams krijgen maandelijks een op hun afdeling toegespitste rapportage waarin tevens de individuele resultaten te zien zijn. Het managementteam bespreekt maandelijks de LBIO-brede resultaten. Hierbij is aandacht voor de voortgang en eventuele knelpunten in het primaire proces. De uitkomsten van die bespreking worden opgenomen in de planning. Productie-, personele- en financiële informatiesystemen zijn op elkaar afgestemd waardoor een effectief sturingsinstrument beschikbaar is. Het daadwerkelijk gebruik van managementinformatie voor sturing van de processen wordt gestimuleerd. Op die manier zijn effecten en resultaten meetbaar (procesbewaking) en kan planmatig aan verbeteracties worden gewerkt (procesverbetering).

Zowel vanuit de medewerkers als vanuit de klanten en instellingen die met het LBIO in aanraking komen, kan het LBIO verbetervoorstellen ontvangen. In het verslagjaar zijn de ontvangen verbetervoorstellen intern besproken en hebben deze tot een aantal (proces)wijzigingen geleid.

9.6 Doelmatigheid

Na afloop van elke maand wordt in het managementteam de uitgebreide rapportage over de prestaties van de voorbije periode in detail besproken. In de rapportage is een analyse per werkstroom opgenomen waarbij per werkstroom de gerealiseerde prestaties worden vergeleken met voorgaande perioden en/of met de doelstellingen. Naast de analyse van de prestaties op werkstroomniveau worden ook de gerealiseerde opslag, het aantal ingezette fte en de budgetuitputting geanalyseerd en besproken. Achterblijvende realisaties leiden op basis van deze bespreking vaak tot bijstellingen van werkwijzen, automatisering en inzet om de prestaties de komende perioden te verbeteren. Indien oorzaken van afwijkingen onvoldoende duidelijk zijn, wordt eerst onderzoek gedaan naar de oorzaak en mogelijke oplossingen. Door de uitgebreide maandelijkse analyse, de uitvoerige bespreking leidend tot diverse bijstellingen inclusief analyse van inzet van mensen en middelen voert het LBIO een doelmatig beheer en is er zicht op de doeltreffendheid van werkzaamheden.

9.7 Administratieve organisatie en interne controle

De administratieve organisatie (AO) en interne controle (IC) wordt geactualiseerd indien aanpassing van werkprocessen en/of werkmethoden worden ingevoerd. Met het oog op kwaliteitsverbetering worden door de kwaliteitsadviseurs en de afdelingshoofden dossiers op diverse deelprocessen gecontroleerd. Zo wordt duidelijk waar in de functiescholing aandacht voor moet zijn, zodat op een juiste, uniforme en effectieve wijze invulling wordt gegeven aan de werkzaamheden door de inningmedewerkers. Deze controle op dossierniveau zal deel blijven uitmaken van het werk van de kwaliteitsadviseurs.

9.8 Rijksbrede Benchmark (RBB)

Benchmarking is het vergelijken van en zoeken naar werkwijzen die leiden tot betere resultaten, met als doel het verbeteren van de bedrijfsvoering en daarmee van de prestaties van een organisatie. Juist in de publieke sector is deze vorm van afkijken gelegitimeerd aangezien er geen sprake is van concurrentie en er voor het merendeel wordt ondernomen met publieke middelen. Het benchmarkonderzoek vergelijkt organisaties onderling op verschillende onderdelen, zoals: kwaliteit, klanttevredenheid, besturing van processen, ziekteverzuim en kosten, met als doel alle deelnemende organisaties te laten leren van elkaar en op deze manier bepaalde werkwijzen te verbeteren. Jaarlijks wordt daartoe door de deelnemende organisaties op een aantal indicatoren gebenchmarkt. De uitkomsten worden in een challenge besproken met de bestuurders van de organisaties.

Het LBIO participeert al sinds 2003 aan deze benchmark en zal dit in de toekomst naar verwachting blijven doen. De directeur heeft zitting in het bestuur van de RBB-groep. Ook in het verslagjaar namen stafmedewerkers en MT-leden deel aan de “Leren in uitvoering dag” van de RBB, waar zij participeerden in diverse workshops.

9.9 Risicomanagement

De directie van het LBIO heeft een aantal risico’s onderkend voor het LBIO. Hierna worden de belangrijkste risico’s en de mitigerende maatregelen weergegeven.

9.9.1 Personeel

Bij een aantrekkende arbeidsmarkt bestaat het risico dat het LBIO onvoldoende gekwalificeerde medewerkers kan aantrekken en/of behouden. De kans op het aantrekken van onvoldoende gekwalificeerde medewerkers acht het LBIO laag. Het LBIO besteedt veel aandacht aan het werven

en selecteren van goede medewerkers en het HR-beleid is hierop aangepast. Er is extra aandacht voor het inwerken en begeleiden van nieuwe medewerkers vooral omdat gebleken is dat de psychische belasting van het werk hoger is dan bij vergelijkbare administratieve functies. Ook de mogelijkheden bieden om stages bij het LBIO te lopen leidt tot extra aanbod van medewerk(st)ers; veel stagiar(e)s willen na hun opleiding bij het LBIO aan de slag. Een goede toepassing van de arbeidsvoorwaarden betekent ook dat er veel aandacht wordt besteed aan de begeleiding van de individuele medewerker. Om het werken bij het LBIO aantrekkelijk te houden, kunnen medewerkers middels detachering via de Flexpool tijdelijk bij een andere organisatie werken. Door het huidige HR-beleid is er al jaren weinig verloop van de vaste medewerkers, waaruit blijkt dat het LBIO een aantrekkelijke werkgever is.

Een ander risico dat bestaat wat betreft het personeel, is dat het werkaanbod verder zal teruglopen door een dalend aantal inningverzoeken. Het LBIO acht dit risico aanwezig en benut om die reden reeds de mogelijkheid van tijdelijke dienstverbanden om zo de optimale inzetbaarheid van medewerkers te bereiken. Hierdoor kan er snel worden ingespeeld op eventuele veranderende omstandigheden.

Om het risico aangaande een tekort of een surplus aan medewerkers te mitigeren, dient het LBIO een hoge mate van omgevingssensitiviteit te realiseren. Hierdoor kan snel op veranderende omstandigheden worden ingespeeld.

Daarnaast heeft het LBIO het werk zo ingericht dat veel medewerkers van het LBIO makkelijk inzetbaar zijn op andere afdelingen waardoor het LBIO een flexibele en wendbare organisatie is. Zo zijn de medewerkers van het interventieteam snel inzetbaar bij het incassoteam en andersom. Ook zijn deze medewerkers makkelijk inzetbaar bij het informatieteam. Medewerkers van het incassoteam zijn ook weer inzetbaar bij de internationale afdeling en andersom.

9.9.2 Gebruik financiële instrumenten

De doorstroom van gelden is bij het LBIO gezien het primaire proces relatief groot. Alimentaties worden ontvangen van onder andere alimentatieplichtigen, werkgevers, uitkeringsinstanties en deurwaarder . De gelden worden zo snel mogelijk doorbetaald aan de alimentatiegerechtigden. Dit betekent dat het LBIO niet over een groot saldo aan door te betalen alimentaties beschikt. Uitgangspunt is dat crediteuren worden voldaan binnen de kredietttermijn, waardoor geen kredietrisico's worden gelopen.
Het LBIO heeft met het ministerie van financiën een (standaard)overeenkomst gesloten inzake schatkistbankieren. Dat wil zeggen dat tweemaal per dag het saldo op de bankrekening van het LBIO wordt afgeroomd dan wel zo nodig wordt aangevuld door de schatkistbankier. Het LBIO loopt hierdoor nauwelijks risico's daar het saldo op de bankrekening op deze wijze beperkt blijft.
Ten behoeve van ontvangsten en betalingen in de Verenigde Staten heeft het LBIO een bankrekening in de VS. Door gebruik te maken van deze bankrekening wordt voorkomen dat nog met cheques moet worden gewerkt. Door het aanhouden van deze bankrekening in de Verenigde Staten wordt enig valutarisico gelopen. Dit risico wordt beperkt door het saldo op die bankrekening te beperken tot circa $ 70.000.

9.9.3 Fraude

Het LBIO ontvangt gelden van alimentatieplichtigen en betaalt deze door aan alimentatiegerechtigden. Om het risico op fraude bij deze doorbetalingen te mitigeren zijn er bij het invoeren van bankrekeningnummers altijd meerdere medewerkers nodig conform het vier-ogen principe. Dit vier-ogen principe wordt door het automatiseringssysteem van het LBIO afgedwongen. Daarnaast worden doorbetalingen steekproefsgewijs gecontroleerd.

9.9.4 *Financieel*

Het LBIO wordt gefinancierd op basis van de output die het levert. De egalisatiereserve mag maximaal 9% bedragen over de subsidieverlening van het boekjaar. Hierdoor bestaat het risico van een te laag eigen vermogen waardoor de solvabiliteit wordt beperkt. De impact hiervan is groot in het geval er bijvoorbeeld een nieuw integraal ICT systeem noodzakelijk is. Het LBIO is hierover reeds in 2019 in overleg getreden met het ministerie van Justitie en Veiligheid.

9.9.5 *Negatieve publiciteit*

De kans op negatieve publiciteit is altijd aanwezig, zeker bij het onderwerp alimentatie. Dit onderwerp gaat immers veelvuldig gepaard met heftige emoties. Het betreft immers ex-partners die financieel verbonden blijven en in de meerderheid van de gevallen zijn er kinderen bij betrokken Indien het LBIO negatief in de publiciteit komt, worden medewerkers onverwijld ingelicht over de publicatie en krijgen zij een instructie hoe zij hiermee om dienen te gaan in het geval de klant het noemt in een (telefoon)gesprek. De eventuele communicatie met journalisten wordt door de directeur van het LBIO gedaan in overleg met het managementteam en de beleidsadviseur. Indien nodig wordt een persverklaring opgesteld.

9.9.6 *De initiatiefwetsvoorstellen en de rol van het LBIO*

Het initiatiefwetsvoorstel herziening kinderalimentatie[3] voorziet in een duidelijke rol voor het LBIO. Het LBIO krijgt een adviesrol zodat burgers die eraan twijfelen of de hoogte van de alimentatie (nog) wel juist is op laagdrempelige en onafhankelijke wijze geïnformeerd kunnen worden over de hoogte van de alimentatie. Indien het wetsvoorstel wordt aangenomen en kracht van wet verkrijgt en het aantal adviesaanvragen ineens fors zou toenemen, bestaat er een risico dat het LBIO onvoldoende gekwalificeerde medewerkers in huis heeft. Het risico hierop wordt beperkt doordat het LBIO al jaren alimentatieberekeningen maakt en er derhalve al zeer veel kennis in huis is. Het bijschakelen en inwerken van nieuwe medewerkers op dit proces kan derhalve in korte tijd worden gerealiseerd. Voorts vereist aanname van dit wetsvoorstel tot wet de nodige doorlooptijd waarin dan zo nodig ingespeeld kan worden op de situatie die zich dan voordoet. Op deze manier kan het LBIO in de toekomst in een vloeiende beweging de nieuwe taak oppakken en naar behoren uitvoeren. Overigens ligt de behandeling van het wetsvoorstel voor zover bekend bij het LBIO momenteel stil.

9.9.7 *Informatietechnologie en beveiliging*

Wat betreft de automatisering heeft het LBIO de risico's waar mogelijk gemitigeerd aangezien de impact van IT-risico's substantieel kunnen zijn. De servers staan op eigen locatie waardoor het risico van stagnatie van werkzaamheden door onderbreking van het berichtenverkeer beperkt is. In geval van onderbreking van het berichtenverkeer zal binnenkomende en uitgaande e-mail en het berichtenverkeer met andere organisaties zoals BPR worden vertraagd, maar kunnen medewerkers de aanwezige werkvoorraad gewoon verwerken zonder uitval van werktijd. Het bedrijfsvoeringsysteem van het LBIO (Tresa) is stabiel en ook hebben technische upgrades van het softwaresysteem gezorgd voor continuïteit. In de toekomst zal het LBIO de belangrijkste ontwikkelingen goed blijven volgen. Het LBIO heeft partijen beschikbaar die het LBIO en de werkzaamheden goed kennen en zo nodig kunnen adviseren.

Wat betreft de beveiliging heeft het LBIO deskundige partijen in de arm genomen aangezien het als kleine organisatie onvoldoende mogelijk is zelfstandig volledig up-to-date te blijven. Periodiek wordt er getoetst op de mogelijkheid tot hacken en de medewerkers worden regelmatig gewezen op de

[3] *Kamerstukken II* 2014/2015, 34 154, nr. 2.

Baseline Informatie Beveiliging LBIO (BIBL). Dit is een belangrijk document dat onder andere de regels met betrekking tot de veiligheid van het gebruik van de PC, e-mail en internet regelt. De medewerkers dienen regelmatig kennis te nemen van de geldende regels.

Eventuele datalekken worden conform de Algemene verordening gegevensbescherming gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegeven. Tevens worden betreffende personen van wie de gegevens eventueel zijn gelekt tijdig geïnformeerd over het datalek. Als er een fout door een medeweker is gemaakt, wordt deze hierop aangesproken.

Om het risico van cyberaanvallen te beperken en/of snel het hoofd te kunnen bieden, is een aantal producten aangeschaft en zijn diensten afgenomen. Zo heeft het LBIO onder andere next generation firewalls met diverse functies om de beveiliging te waarborgen. Daarnaast zijn voorzieningen genomen die voorzien in logging van toegang en/of pogingen daartoe. De diensten die worden afgenomen bij het externe beveiligingsbedrijf (QSight) bieden continue bewaking tegen cyberaanvallen en bij een eventuele externe aanval wordt direct ingegrepen. Tevens zijn voor interne dreigingen maatregelen genomen en is endpoint beveiliging ingezet ter voorkoming, signalering en logging van hedendaagse cyberdreigingen.

9.9.8 Datalekken

Net als andere uitvoeringsinstanties is er altijd het risico op datalekken. Eventuele datalekken worden conform de Algemene verordening gegevensbescherming gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegeven. Tevens worden betreffende personen van wie de gegevens zijn gelekt tijdig geïnformeerd over het datalek. Als er een fout door een medeweker is gemaakt, wordt deze hierop aangesproken.

9.10 In controlstatement

De directie is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de beheersing van risico's. In deze paragraaf beschrijft de directie de interne besturing en beheersing van risico's.
Om de organisatie te kunnen besturen is er een managementcontrol systeem ingericht.
Het systeem beoogt een redelijke mate van zekerheid te bieden dat de risico's in control zijn, maar kan geen garantie bieden voor het daadwerkelijk behalen van doelstellingen, noch dat het systeem alle fouten, fraudegevallen en non-compliance aan relevante wet- en regelgeving volledig kan voorkomen. Zo kunnen er ontwikkelingen zijn waar het LBIO geen invloed op heeft zoals ontwikkelingen op het gebied van wetgeving. Er zijn maatregelen getroffen die de kans en impact van deze risico's beperken en het behalen van de doelstellingen verhogen.

Op basis van het op een omgevingsanalyse gebaseerde meerjarenplan wordt het jaarplan van het LBIO opgesteld. Periodiek worden in het managementteam de externe ontwikkelingen besproken die invloed kunnen hebben op de processen van het LBIO en omvang van het aantal verzoeken. In het jaarplan zijn concrete doelstellingen opgenomen ten aanzien van te leveren producten en wijze van dossierbehandeling rekening houdend met beschikbare budgetten.

De belangrijkste risico's zijn beschreven in paragraaf 9.8 van dit jaarverslag. Daar zijn ook de maatregelen opgenomen die het LBIO heeft genomen en de afwegingen die daarvoor zijn gemaakt.

Het beheersen van de bedrijfsprocessen is binnen het LBIO onder andere invulling gegeven door maandelijks alle medewerkers te voorzien van gedetailleerde informatie over de voortgang. Deze informatie is tot op medewerkerniveau inzichtelijk. Medewerkers kunnen op deze wijze ook zien wat de collega's hebben gepresteerd. De informatie wordt maandelijks uitgebreid in het managementteam besproken. Terugkoppeling van die besprekingen vindt plaats door de notulen

van de overleggen aan iedereen beschikbaar te stellen, in de teamoverleggen en op individueel niveau tussen medewerker en leidinggevende. Op deze wijze is iedereen voorzien van gelijke informatie en is ook voor iedereen transparant in hoeverre de doelstellingen worden behaald. Door maandelijks te sturen op de jaardoelstellingen van de hele organisatie is er sprake van transparantie en wordt hiermee de doelmatigheid sterk bevorderd.
In het managentteam wordt daarbij ook de knel- en zorgpunten besproken en de externe ontwikkelingen die eventueel invloed kunnen hebben op de processen. Verder wordt het management controlsysteem verder ondersteund door periodieke controles, uitgevoerd door de kwaliteitsadviseurs, op deelprocessen.
Met deze werkwijze is het management controlsysteem voldoende binnen de organisatie verankerd.

10 Waardering door het personeel

10.1 Ziekteverzuim

In het verslagjaar is het totale ziekteverzuim uitgekomen op 4,99%. De doelstelling van maximaal 5% is hiermee net behaald. In 2018 bedroeg het ziekteverzuimpercentage 3,5%.
Het LBIO voert een gedegen verzuimbeleid met een vaste bedrijfsarts, een ergonoom en bedrijfsmaatschappelijk werker.

Conform de Wet Verbetering Poortwachter wordt aandacht gevestigd op het belang van een snelle re-integratie in het arbeidsproces. Het LBIO heeft voortdurend aandacht voor snelle re-integratie in het arbeidsproces door begeleiding en een passende fasering in de re-integratie.

	2019	2018	2017
Kort verzuim (< 7 dagen)	3,6%	2,5%	2,3%
Middellang verzuim (7 – 42 dagen)	0,6%	0,3%	0,5%
Lang verzuim (> 42 dagen)	0,8%	0,8%	1,3%
Totaal	**5,0%**	**3,5%**	**4,0%**

10.2 Gezondheid

Een medewerkster van PZ heeft een aantal jaar geleden haar diploma behaald voor de beroepsopleiding Gewichtsconsulente. Vanaf eind augustus 2017 kunnen medewerkers op vrijwillige basis en onder werktijd begeleid worden door haar bij het afvallen en/of gezond(er) leren eten volgens de richtlijnen van het Voedingscentrum. De Gewichtsconsulente informeert de medewerkers over de schijf van vijf en helpt ze bij het ontwikkelen van een eetpatroon waarbij aandacht is voor de verhouding calorieën, eiwitten, onverzadigd vet, verzadigd vet, koolhydraten en vezels. In het verslagjaar zijn 6 medewerkers begeleid door de Gewichtsconsulente.

10.3 Aandacht voor de eigen ontwikkeling van de medewerkers

Het LBIO biedt intern functie gerelateerde opleidingen en telefoontrainingen. Hiernaast zijn er voor de medewerkers tevens budgetten en andere faciliteiten beschikbaar indien zij een opleiding willen volgen of anderszins aan de eigen ontwikkeling of ontplooiing willen werken. Een aantal medewerkers maakte in het verslagjaar gebruik van de opleidingsfaciliteiten, een ontwikkeling die reeds jaren door de leidinggevenden wordt gestimuleerd.

10.4 Medezeggenschap

In het verslagjaar is de samenstelling van de OR gewijzigd. De OR komt op voor de belangen van de medewerkers. Met het oog op de continuïteit van het LBIO wordt met de directeur regelmatig gesproken over het functioneren van het bureau. De overleggen tussen OR en directeur worden niet alleen als constructief ervaren, maar verlopen in een prettige en open sfeer. Daarnaast voert de OR ook onderling overleg. Hetgeen besproken is tijdens de onderlinge overleggen en tijdens de overleggen met de directeur wordt door de OR per e-mail met de medewerkers gecommuniceerd.

11 Waardering door de klanten

11.1 De klanttypen bij het LBIO

Het oordeel van de klant is van groot belang voor het LBIO omdat dit bepalend is voor de betekenis van de organisatie in de maatschappij. Het initiatief om het LBIO in te schakelen ligt altijd bij de klant. De resultaten die het LBIO behaalt, moeten derhalve voldoen aan de behoefte van de klant. De klanten van het LBIO zijn te verdelen in de volgende categorieën:

- de individuele burger of de rechtspersoon die namens die burger aanspraak maakt op een onderhoudsbijdrage en problemen ondervindt bij de inning daarvan (dé klant);
- de burger die op de betaling van een bijdrage wordt aangesproken (de klantdebiteur);
- de klant die informatie tracht in te winnen over alimentatiekwesties;
- de minister van Justitie en Veiligheid in de hoedanigheid van opdrachtgever (de klantopdrachtgever).

In de relatie tussen deze klantgroepen en het LBIO staat de naleving van de onderhoudsverplichting centraal. Ondanks dat er een duidelijk onderscheid te maken is in het type klant zou de dienstverlening van het LBIO zowel de burger die aanspraak maakt op een onderhoudsbijdrage als de burger die op de betaling wordt aangesproken, moeten aanspreken. De klanten dienen een grote mate van deskundigheid en klantgerichtheid te ervaren bij de behandeling van hun dossier.

11.2 Klachtzaken

Het totaal aantal bij het LBIO ingediende klachten in 2019 is gedaald naar 222 (2018: 266).
Van de ingediende klachten zijn in 2019 21 klachten in alimentatiezaken formeel afgehandeld. Voor 2018 bedroeg dit cijfer 27. Het aantal vereenvoudigd afgehandelde klachten bedroeg 195 (2018: 239). Op het moment van schrijven zijn 6 klachten nog niet afgehandeld, zodat deze nog niet werden beoordeeld als formeel of informeel afgehandeld. De directe inzet van kwaliteitsadviseurs op de afdelingen inning en interventie - het geven van adviezen in lastige of complexe zaken - is ook het afgelopen jaar van waarde gebleken. Dit geldt ook de uitgevoerde kwaliteitscontroles op het werk van individuele medewerkers. Interventiemedewerkers en medewerkers inning weten inmiddels sneller en vaker dan voorheen gebruik te maken van de expertise van de afdeling kwaliteit.

De Nationale ombudsman heeft in het verslagjaar twee oordelen gegeven. Beide oordelen hadden betrekking op één onderzochte klachtzaak. Voor wat betreft de toepassing van wet en beleid heeft het geoordeeld dat de klacht van klager ongegrond was. Wel werd de klacht gegrond geacht met betrekking tot het beginsel van fair play.

Afgehandelde formele klachten	2019	2018	2017
Alimentatie	20	26	27
Internationale alimentatie	1	1	0

Hieronder worden de klachtgronden voor alimentatiezaken weergegeven.

Klachtgronden	2019	2018	2017
Over de bejegening:			
Gegrond	1	0	0
Ongegrond/geen oordeel	0	1	0
Over toepassing wet/beleid:			
Gegrond	1	2	2
Ongegrond/geen oordeel	22	25	28
Over het geven van informatie			
Gegrond	1	0	2
Ongegrond/geen oordeel	0	1	0
Over de snelheid			
Gegrond	0	0	0
Ongegrond/geen oordeel	0	0	0

11.3 Onderzoek Nationale ombudsman

In het verslagjaar is de Nationale ombudsman een onderzoek gestart. Het betreft een onderzoek naar de werkwijze van het LBIO over de behandeling van inningsverzoeken en klachten. Voorafgaand aan dat onderzoek werd verzocht een aantal stukken toe te sturen waaronder de jaarverslagen 2017 en 2018. Vervolgens vond een gesprek plaats met de substituut ombudsman en een aantal medewerkers van de Nationale ombudsman. De medewerkers van het LBIO waren van mening dat het gesprek positief en met wederzijds respect en wederzijds begrip was verlopen.

Na dit gesprek zond de Nationale ombudsman echter een schrijven dat tevens aan de minister van Rechtsbescherming was verzonden. In deze brief werd onder andere aangegeven dat de cijfers van het LBIO over het aantal afgehandelde klachten op meerdere punten niet overeen zouden komen met de cijfers van de Nationale ombudsman. Zo werd aangegeven dat de Nationale ombudsman in 2018 meer klachten had doorgestuurd dan het LBIO volgens het eigen jaarverslag had afgehandeld. Bij de Nationale ombudsman was daarmee de indruk ontstaan dat het LBIO ondeugdelijke cijfers had geproduceerd in zijn jaarverslag, waar naar de beleving van het LBIO echter sprake is van een correcte registratie. Het LBIO heeft met verbazing kennis genomen van het feit dat de brief op hetzelfde moment aan de minister van Rechtsbescherming was verzonden zonder het LBIO vooraf nader te informeren en bevragen. Het LBIO had in deze verwacht dat eerst hoor en wederhoor zouden plaatsvinden alvorens een dergelijk standpunt in te nemen.

Hierna volgde verdere correspondentie tussen de Nationale ombudsman en het LBIO waarin door het LBIO werd getracht het ontstane misverstand uit de weg te ruimen. Zo heeft het LBIO toegelicht hoe de werkwijze is ten aanzien van de wijze van afhandeling en registratie van klachten. Uitgelegd werd dat het LBIO ontvangen klachten zo laagdrempelig mogelijk tracht te behandelen. Dat wil zeggen dat het LBIO probeert binnen korte termijn na ontvangst van de klacht telefonisch contact op te nemen met betrokkene. In dit gesprek probeert het LBIO helderheid te verkrijgen over het probleem dat betrokkene ervaart. Regelmatig blijkt daarbij dat klager niet alles in de e-mail of brief heeft geschreven waar hij of zij tegenaan is gelopen. Indien de aard van de klachten daartoe geschikt is, wordt direct op de klachtgronden ingegaan. Dat kan door uitleg te geven, door overeen te komen welke inhoudelijk actie op welk moment ondernomen zal worden (met name bij klachten over

voortgang), door nadere inhoudelijke informatie over het dossier toe te zenden, etc. Ook kan het zijn dat de aard van de klachtgrond(en) zodanig is dat een directe beantwoording niet mogelijk is en eerst nader onderzoek noodzakelijk is. Als klager daarmee instemt, wordt dan afgesproken later telefonisch inhoudelijk op de klachtgronden in te gaan. Indien de uiteindelijke beantwoording naar de mening van klager voldoende is en de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd, registreert het LBIO een informele klachtafhandeling.

Indien klager niet tevreden is met hetgeen op de hiervoor beschreven wijze is gewisseld, wordt de klacht formeel afgedaan. Er volgt dan een brief waarin wordt beschreven hoe de zaak is behandeld, waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt en er wordt ingegaan op de klachtgronden waarbij per klachtgrond een oordeel gegrond of ongegrond wordt gegeven.

Klachten van betrokkenen die eerst contact met de Nationale ombudsman hebben opgenomen zonder bij het LBIO een klacht te hebben ingediend, worden ook volgens het hiervoor beschreven proces behandeld. Daarbij maakt het LBIO geen verschil of de Nationale ombudsman de klacht aan het LBIO doorzendt of dat klager zich rechtstreeks bij het LBIO meldt met een klacht. Dit betekent dat door de Nationale ombudsman doorgezonden klachten als informeel afgedaan kunnen worden geregistreerd maar ook als formeel afgedaan kunnen worden geregistreerd. Door de Nationale ombudsman doorgezonden klachten leiden dus niet per definitie tot een formele klachtafhandeling.

De hiervoor beschreven werkwijze past het LBIO al jarenlang toe en daarover is in het verleden ook afstemming met de Nationale ombudsman geweest waarbij niet eerder opmerkingen over een onjuiste of ongewenste aanpak zijn gemaakt.

Na de briefwisseling volgde een gesprek tussen medewerkers van de beide bureaus waarbij de door de Nationale ombudsman doorgestuurde klachten over 2018 per klacht werden bekeken. Tijdens dit overleg bleek dat alle doorgestuurde klachten bekend zijn bij het LBIO en geregistreerd zijn als formeel dan wel informeel afgedaan en hierover ook correct in de jaarverslagen is gerapporteerd. De directeur van het LBIO en de Nationale ombudsman hebben nadien een gesprek gevoerd. Het LBIO is nog in afwachting van het rapport van de Nationale ombudsman.

11.4 Doorbetaling gelden

Het betalen van de onderhoudsbijdrage staat centraal bij het LBIO. Het is het alimentatiebureau er alles aan gelegen om te zorgen dat de onderhoudsbijdrage wordt betaald en vervolgens zo snel mogelijk wordt doorbetaald. Daarmee voldoet het dan optimaal aan de wensen van de klant. Het bureau heeft een optimale snelheid van doorbetalen van gelden aan alimentatiegerechtigden. In principe worden de meeste gelden automatisch bestemd. Deze automatisch te bestemmen gelden worden altijd binnen twee werkdagen doorbetaald. Wat betreft de handmatig te bestemmen gelden heeft het LBIO een hoge doorbetalingsgraad gerealiseerd door 99,4% van deze gelden binnen twee werkdagen door te betalen. In 2018 was dit nog 99,3%.

12 Waardering door de maatschappij

12.1 Maatschappelijke taak van het LBIO

Het LBIO hecht veel waarde aan haar maatschappelijke functie. Dit blijkt expliciet uit de missie van het LBIO. Het bureau is specialist op het gebied van de inning van alimentatie en het uitgangspunt is een efficiënte, effectieve en klantvriendelijke taakuitvoering tegen zo laag mogelijke kosten. Het LBIO beoogt een betekenisvolle bijdrage te leveren aan de samenleving door duidelijkheid te verschaffen in kwesties betreffende onderhoudsbijdragen. De waarde van het LBIO voor de samenleving ligt in een adequate en zorgvuldige uitvoering van de bij wet opgedragen taken op het gebied van nationale en internationale kinder- en partneralimentatie. Daarnaast wordt het LBIO veelvuldig benaderd door mensen die vragen hebben over alimentatiekwesties en aanverwante onderwerpen.

12.2 Het informatieteam

Het LBIO is met de oprichting van het informatieteam en het aparte telefoonnummer tegemoet gekomen aan de stijgende vraag van de maatschappij naar hulp en informatie. Het team Informatie adviseert tevens in gevallen waarin nog geen verzoek tot overname van de inning is ingediend maar de alimentatieplichtige of -gerechtigde contact opneemt omdat er een conflictsituatie dreigt te ontstaan. Dit betreft zowel advisering voordat partijen scheiden of de relatie verbreken als gevallen waarbij er (betalings)problemen zijn maar één van de partijen de intentie heeft deze zoveel mogelijk zelfstandig op te lossen. Middels het geven van informatie of door een voorzichtige bemiddeling tussen partijen wordt geprobeerd te voorkomen dat een inningverzoek moet worden ingediend. Het vroegtijdig helpen van de klanten heeft tot gevolg dat een langslepend conflict kan worden voorkomen.

12.3 Betaling door interventie

In de wet wordt ervan uitgegaan dat de betaling in eerste aanleg de verantwoordelijkheid is van de alimentatiegerechtigde en alimentatieplichtige. Dit grondbeginsel van de wetgever heeft bij de uitvoering van de taken van het LBIO een centrale plaats. Het LBIO heeft zichzelf als doelstelling gesteld om in minimaal 70% van de inningverzoeken de betalingen op gang te brengen zonder dat de inning hoeft te worden overgenomen en de klant derhalve geen kosten in rekening werd gebracht.

In het verslagjaar stimuleerde het LBIO zoals ook al eerder in dit verslag genoemd in 75,2% van het aantal verzoeken de onderlinge rechtstreekse betaling door een korte interventie. In deze gevallen hoefde het LBIO de inning niet over te nemen en werd de achterstand binnen enkele weken alsnog onderling rechtstreeks betaald door de tussenkomst van het LBIO. De ontstane betalingsachterstand werd op deze wijze snel opgelost waardoor het dossier snel kon worden gesloten. Het LBIO wijst door deze methode ouders en/of ex-partners direct op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van het voldoen aan de wettelijke alimentatieplicht en voorkomt dat alimentatieplichtigen onnodig in de schulden komen. Dit verhoogt de waarde van het LBIO voor de maatschappij.

12.4 Hulp bij herzieningsverzoek

In de ZBO-evaluatie van eind 2018 werd aanbevolen het onnodig oplopen van de vordering te voorkomen door de haalbaarheid van een herzieningsverzoek te toetsen met behulp van een nieuwe alimentatieberekening door het LBIO voor de gewijzigde situatie. In de rapportage van het onafhankelijke onderzoeksbureau werd aangegeven dat het LBIO betrokkenen momenteel wijst op

deze mogelijkheid, maar verder geen bemoeienis heeft met de aanvraag tot herziening. De dienstverlening van het LBIO kan volgens de aanbeveling 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.

Het LBIO is om die reden in het verslagjaar gestart met het voorbereiden van deze aanbeveling. Inmiddels zijn eerste ervaringen opgedaan met deze werkwijze. Volgend jaar zal uitvoering van deze aanbeveling verder worden geïntensiveerd en op het juiste niveau worden gebracht. Het helpen bij wijzigingsverzoeken zal worden uitgevoerd door de medewerkers die ook de informatieverzoeken behandelen die via het rechtstreekse telefoonnummer binnenkomen.

13 Resultaten primair proces

13.1 Alimentatie

Het aantal alimentatiegerechtigden dat in het verslagjaar het LBIO verzocht om de inning van de alimentatie over te nemen (9.700) is in het verslagjaar ongeveer gelijk gebleven vergeleken met 2018 (9.799).[4]

In 75,2% van het aantal verzoeken kwam de betaling na interventie door het LBIO alsnog tot stand en hoefde het LBIO niet over te gaan tot inning (vorig jaar was dit 73,8%). Daarmee zorgde de bemiddeling van het LBIO ervoor dat de rechtstreekse betalingen door de alimentatieplichtige aan de alimentatiegerechtigde weer op gang kwamen.

Het totale zakenbestand alimentatie daalde tot 10.111 zaken (vorig jaar waren dit 11.058 zaken). Het aantal zaken waarbij de inning diende te worden overgenomen bedraagt 2.402 stuks. In 2018 was dit ongeveer gelijk (2.569 stuks).

Doordat het LBIO de laatste jaren in steeds meer zaken de onderlinge betalingen op gang heeft kunnen krijgen waardoor de inning niet hoefde te worden overgenomen is het aantal zaken dat in behandeling is afgenomen. Toch wisten we het inningresultaat op een gelijk niveau te houden van € 18,9 miljoen in zowel 2018 als 2019.

13.2 Internationale Inning Alimentatie

Het aantal verzoeken om inning in Nederland is iets gestegen ten opzichte van 2018, net als het aantal verzoeken om inning in het buitenland. Verder nam het inningresultaat in Nederland iets toe tot € 3,4 miljoen en in het buitenland iets af tot € 3,3 miljoen.

13.3 Ouderbijdragen jeugdzorg

Het inningresultaat bij Ouderbijdragen bedraagt iets meer dan € 324.000. De openstaande vordering daalt doordat het LBIO de laatste 5 jaar, na overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid oninbare vorderingen afboekt.

[4] Deze aantallen zijn exclusief de aantallen van de afdeling internationale inning alimentatie.

13.4 Zaakbestanden, resultaten en OPK-productie

Alimentatie	2019	2018	2017
Zaakbestand			
Verzoeken overname inning	9.700	9.799	9.767
Overname inning	2.402	2.569	2.663
Geen overname inning	7.298	7.230	7.104
Aantal inningzaken per 31 dec	10.111	11.058	12.166
Resultaten			
Inningresultaat	€ 18,9 milj.	€ 18,9 milj.	€ 19,4 milj.
Openstaande vordering per 31 dec	€ 176,1 milj.	€ 187,3 milj.	€ 201,5 milj.
Resultaat opslagkosten	€ 3,7 milj.	€ 4,0 milj.	€ 4,3 milj.
OPK-productie			
Verzoeken ontvankelijk	8.387	8.439	8.487
Verzoeken niet-ontvankelijk	1.313	1.360	1.280
Normale inning	13.765	14.638	18.138
Loonbeslag	4.137	4.683	5.571
Deurwaarder	976	917	805

Internationale Inning Alimentatie	2019	2018	2017
Zaakbestand			
Verzoeken om inning in Nederland	371	354	348
Verzoeken om inning in buitenland	175	162	153
Zaakbestand ontvangstzaken	1.927	1.831	1.753
Zaakbestand verzendzaken	1.509	1.494	1.498
Resultaten			
Ontvangstzaken			
Inning door het LBIO	€ 3,4 milj.	€ 3,3 milj.	€ 3,1 milj.
Openstaande vordering per 31-12	€ 19,7 milj.	€ 17,5 milj.	€ 17,5 milj.
Verzendzaken			
Inning in het buitenland	€ 3,3 milj.	€ 3,5 milj.	€ 3,6 milj.
Openstaande vordering per 31-12	€ 42,6 milj.	€ 43,1 milj.	€ 42,3 milj.
OPK-productie			
Aanmelding ontvangstzaken	371	354	348
Aanmelding verzendzaak	175	162	153
Normale inning	2.901	2.268	2.825
Procedure	32	54	89
Loonbeslag	535	525	465
Deurwaarder	59	47	61

Ouderbijdragen	2019	2018	2017
Resultaten			
Geïnde gelden	€ 324.000	€ 377.000	€ 522.000
Openstaande vordering per 31-12	€ 4,2 milj.	€ 4,8 milj.	€ 5,4 milj.

Jaarrekening 2019
LBIO

Het LBIO is de specialist voor het innen van alimentatie. Deskundige medewerkers garanderen een effectieve uitvoering van deze maatschappelijk belangrijke taak.

14.1 Balans per 31 december 2019 (voor bestemming saldo baten en lasten)

		31 december 2019		31 december 2018	
ACTIVA		€	€	€	€
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	[1]				
Software		98.773		127.024	
			98.773		127.024
Materiële vaste activa	[2]				
Kantoorinventaris en technische installaties		266.085		338.014	
Hardware		63.926		133.658	
Materiële vaste activa in ontwikkeling		131.350		131.350	
			461.361		603.022
Financiële vaste activa	[3]				
Financiële vaste activa		29.491		29.491	
			29.491		29.491
Vlottende activa					
Vorderingen	[4]				
Overige vorderingen		251.311		160.930	
Vooruitbetaalde / nog te ontvangen bedragen		105.738		138.304	
			357.049		299.234
Liquide middelen	[5]		3.470.542		3.897.467
Totaal activazijde			4.417.216		4.956.238

14.1 Balans per 31 december 2019 (voor bestemming saldo baten en lasten)

		31 december 2019		31 december 2018	
PASSIVA		€	€	€	€
Eigen vermogen	[6]				
Egalisatiereserve		(7.695)		1.063.477	
Vervangingsreserve		2.007.409		1.842.214	
Resultaat boekjaar		(47.332)		(28.125)	
			1.952.382		2.877.566
Voorzieningen	[7]				
Personeels gerelateerde voorzieningen		49.064		52.680	
Jubileumvoorziening		110.666		110.962	
Overige voorzieningen		294.421		310.766	
			454.151		474.408
Kortlopende schulden	[8]				
Crediteuren		82.611		166.754	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		122.614		119.231	
Overige schulden / vooruitontvangen bedragen		1.045.490		371.993	
Schulden inzake primair proces		759.968		946.286	
			2.010.683		1.604.264
Totaal passivazijde			4.417.216		4.956.238

14.2 Staat van baten en lasten

		2019		2018	
		€	€	€	€
Opbrengsten OPK productie			5.698.529		5.712.290
Overige opbrengsten			107.536		153.421
BATEN	[9]		5.806.065		5.865.711
Personeelsgerelateerde kosten	[10]	2.910.663		3.001.149	
Sociale lasten	[11]	419.551		405.597	
Pensioenlasten	[12]	414.804		386.679	
Overige personeelskosten	[13]	304.761		226.782	
Afschrijvingen immateriële vaste activa	[14]	28.251		31.292	
Afschrijvingen materiële vaste activa	[15]	149.918		119.896	
Huisvestingskosten	[16]	255.845		340.722	
Bureaukosten	[17]	457.941		518.983	
Automatiseringskosten	[18]	233.980		275.661	
Kosten van derden	[19]	677.683		587.075	
LASTEN			5.853.397		5.893.836
Saldo van baten en lasten			(47.332)		(28.125)

De toelichtingen op pagina 36 tot en met 59 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.

14.3 Toelichting op de jaarrekening

Activiteiten
Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is een incassobureau dat op basis van de Wet Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (artikel 2 lid 3) belast is met de haar:
a. bij of krachtens Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek opgedragen taken ter zake van de inning van onderhoudsbijdragen voor minderjarigen en meerderjarigen die de leeftijd van eenentwintig jaar nog niet hebben bereikt en ter zake van de inning van uitkeringen tot levensonderhoud ten behoeve van een echtgenoot of geregistreerd partnerschap; en
b. bij andere wetten opgedragen taken.

Deze taken worden uitgevoerd in opdracht van de minister van Justitie en Veiligheid. De kerntaken bestaan uit het innen van alimentatiebijdragen, zowel nationaal als internationaal (binnen en buiten de EU).

Het LBIO acht het van groot belang dat de onderlinge betaling van alimentatie op gang wordt gebracht dan wel op gang wordt gehouden. Derhalve wordt er veel aandacht besteed aan het traject voordat de inning wordt overgenomen, de zogenaamde interventiefase.

Het kantoor van het LBIO is gevestigd aan de Marten Meesweg 111 te Rotterdam.

14.4 Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2019, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2019.

De balans is opgesteld vóór resultaatbestemming.

De jaarrekening van het LBIO is opgesteld in overeenstemming met artikel 35 lid 1 van de Kaderwet Zelfstandige Bestuursorganen (en daarmee zoveel mogelijk met overeenkomstige toepassing van Titel 9 Boek 2 BW) en de bepalingen van en krachtens de Wet normering Topinkomens (WNT).

Daar waar van Titel 9 Boek 2 BW wordt afgeweken, is dat toegelicht. De posten waarbij wordt afgeweken van Titel 9 Boek 2 BW zijn:
- Depot deurwaarderskosten
- Egalisatiereserve
- Vervangingsreserve
- Voorziening schadeclaims
- Opbrengsten alimentatie-opslag
- De staat van baten en lasten voldoet niet aan de modellen van het Besluit modellen jaarrekening

Daarnaast stelt het LBIO in afwijking van RJ Klein wel een bestuursverslag op conform RJ 400.

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Een actief wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de organisatie zullen toevloeien en het actief een kostprijs of een waarde heeft waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Activa die hier niet aan voldoen worden niet in de balans verwerkt, maar worden aangemerkt als niet in de balans opgenomen activa.

Een verplichting wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag waartegen de afwikkeling zal plaatsvinden op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Onder verplichtingen worden mede voorzieningen begrepen. Verplichtingen die hier niet aan voldoen worden niet in de balans opgenomen, maar worden verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichtingen.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans opgenomen als een transactie niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting. Dergelijke transacties geven evenmin aanleiding tot het verantwoorden van resultaten. Bij de beoordeling of er sprake is van een belangrijke verandering in de economische realiteit wordt uitgegaan van de economische voordelen en risico's die zich naar waarschijnlijk in de praktijk zullen voordoen, en niet op voordelen en risico's waarvan redelijkerwijze niet te verwachten is dat zij zich voordoen.

Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. De resultaten van de transactie worden in dat geval direct in de staat van baten en lasten opgenomen, rekening houdend met eventuele voorzieningen die dienen te worden getroffen in samenhang met de transactie.
Indien de weergave van de economische realiteit ertoe leidt dat het opnemen van activa waarvan de rechtspersoon niet het juridisch eigendom bezit, wordt dit feit vermeld.

De baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.
Baten worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat tevens de functionele valuta is.

Continuïteit van de activiteiten
De jaarrekening is opgesteld op basis van continuïteitsveronderstellingen.

Schattingswijziging
Er hebben zich geen schattingswijzigingen voorgedaan.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa
Op iedere balansdatum wordt voor alle vaste activa beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Wanneer de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde, wordt een bijzonder waardeverminderingsverlies verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de bedrijfswaarde en de opbrengstwaarde.

Verder wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er enige indicatie is dat een in eerdere jaren verantwoord bijzonder waardeverminderingsverlies is verminderd. Als een dergelijke indicatie aanwezig is, wordt de realiseerbare waarde van het betreffende actief geschat.

Terugneming van een eerder verantwoord bijzonder waardeverminderingsverlies vindt alleen plaats als sprake is van een wijziging van de gehanteerde schattingen bij het bepalen van de realiseerbare waarde sinds de verantwoording van het laatste bijzonder waardeverminderingsverlies. In dat geval wordt de boekwaarde van het actief opgehoogd tot de geschatte realiseerbare waarde, maar niet hoger dan de boekwaarde die bepaald zou zijn (na afschrijvingen) als in voorgaande jaren geen bijzonder waardeverminderingsverlies voor het actief zou zijn verantwoord.

Financiële instrumenten
Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten (zoals vorderingen en schulden), als afgeleide financiële instrumenten (derivaten) verstaan.

Financiële activa en financiële verplichtingen worden in de balans opgenomen op het moment dat contractuele rechten of verplichtingen ten aanzien van dat instrument ontstaan. Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Financiële instrumenten worden bij de eerste waardering verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en de direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Indien echter financiële instrumenten bij de vervolgwaardering worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de staat van baten en lasten, worden direct toerekenbare transactiekosten bij de eerste waardering direct verwerkt in de staat van baten en lasten.

Primaire financiële instrumenten
Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost van de 'Grondslagen voor de waardering van activa en passiva'.

Afgeleide financiële instrumenten
Er zijn geen afgeleide financiële instrumenten opgenomen in de jaarrekening.

Bijzondere waardeverminderingen financiële activa
Vorderingen die niet individueel onderhevig zijn gebleken aan bijzondere waardevermindering worden collectief beoordeeld of deze onderhevig zijn aan bijzondere waardevermindering, dit door samenvoeging van vorderingen met vergelijkbare risicokenmerken.
De boekwaarde van vorderingen wordt verminderd met de voorziening voor dubieuze debiteuren. Vorderingen die niet incasseerbaar zijn worden afgeboekt van de voorziening. Andere toevoegingen en onttrekkingen aan de voorziening worden in de staat van baten en lasten verantwoord.

Saldering van financiële instrumenten

Een financieel actief en een financiële verplichting worden gesaldeerd als de organisatie beschikt over een deugdelijk juridisch instrument om het financiële actief en de financiële verplichting gesaldeerd af te wikkelen en de organisatie het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen.

Als sprake is van een overdracht van een financieel actief dat niet voor verwijdering uit de balans in aanmerking komt, wordt het overgedragen actief en de daarmee samenhangende verplichting niet gesaldeerd.

Schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

Transacties in vreemde valuta's

De jaarrekening is opgesteld in euro's. Vorderingen, schulden en verplichtingen in vreemde valuta worden omgerekend tegen de koers per balansdatum. Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode worden in de jaarrekening verwerkt tegen de koers van afwikkeling. Eventuele koersverschillen worden opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Transacties luidend in vreemde valuta's worden bij eerste verwerking omgerekend naar de functionele valuta van de organisatie tegen de geldende wisselkoersen op de transactiedatum.

In vreemde valuta's luidende monetaire activa en verplichtingen worden op balansdatum naar de functionele valuta omgerekend tegen de op die datum geldende wisselkoersen. Valutakoersverschillen die voortkomen uit de afwikkeling van monetaire posten, dan wel voortkomen uit de omrekening van monetaire posten in vreemde valuta, worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening in de periode dat zij zich voordoen. Uitgezonderd hiervan zijn koersverschillen op monetaire posten die deel uitmaken van de netto-investering in een bedrijfsuitoefening in het buitenland (zie hierna).

Niet-monetaire activa en passiva in vreemde valuta's die tegen historische kostprijs worden opgenomen, worden naar de functionele valuta omgerekend tegen de geldende wisselkoersen op de transactiedatum.

Niet-monetaire activa en passiva in vreemde valuta's die tegen actuele waarde worden opgenomen, worden naar de functionele valuta omgerekend tegen de wisselkoersen op het moment waarop de actuele waarde wordt bepaald. De bij omrekening optredende valuta-koersverschillen worden als onderdeel van de herwaarderingsreserve rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt.

14.5 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige voordelen die dat actief in zich bergt, zullen toekomen aan de organisatie en de kosten van dat actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.
De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.
De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht of zelf vervaardigd immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld.
Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering worden de uitgaven verantwoord als kosten in de winst-en-verliesrekening.
De grondslagen voor de vaststelling en verwerking van bijzondere waardeverminderingen zijn opgenomen onder het hoofd Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa.

Materiële vaste activa
Materiële vaste activa worden in de balans verwerkt indien het waarschijnlijk is dat de toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot dat actief zullen toekomen aan de organisatie en de kosten van het actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.
De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen hun kostprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.
De kostprijs van de genoemde activa bestaat uit de aanschafprijs en overige kosten om de activa op hun plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik.
De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de aanschafprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Afschrijving start op het moment dat een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij afstoting.

Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd als zij de gebruiksduur van het object verlengen en/of leiden tot toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot het object. De kosten voor periodiek groot onderhoud komen rechtstreeks ten laste van de staat van baten en lasten.

Buiten gebruik gestelde activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere opbrengstwaarde.

Voor verkoop beschikbare vaste activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere opbrengstwaarde.

Boekwinsten en -verliezen bij verkoop van de vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Financiële vaste activa

Financiële vaste activa
De overige vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, welke gelijk zijn aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

Vorderingen

De kortlopende vorderingen betreffen de vorderingen met een looptijd korter dan één jaar. Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief transactiekosten (indien materieel).
Na eerste verwerking vindt waardering plaats tegen geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen, onder aftrek van voorzieningen wegens oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

Deurwaarderskosten

De OPK-vergoeding (Onderzoek Productnormering en Kostprijsbepaling) vanuit het ministerie voor een product ‘deurwaarder’ wordt toegekend bij het geven van een incasso-opdracht aan de deurwaarder. Pas bij beëindiging van de opdracht worden kosten (verhaalbaar en niet verhaalbaar) door de deurwaarder in rekening gebracht. Het moment van beëindigen van de opdracht ligt doorgaans in een volgend boekjaar.

Om de OPK-vergoeding en de te maken kosten zoveel mogelijk aan hetzelfde jaar toe te rekenen, worden naast de OPK-opbrengsten de te verwachten kosten geboekt op het moment dat de opdracht is gegeven (o.b.v een vooraf berekend norm tarief).

De wijze van presenteren is niet in overeenstemming met Titel 9 BW2, waarbij de opbrengsten en kosten toegerekend moeten worden aan de periode waarin door de deurwaarder werkzaamheden zijn verricht.

Liquide middelen
De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde en staan, voor zover niet anders vermeld, ter vrije beschikking van de organisatie.
Liquide middelen die naar verwachting langer dan 12 maanden niet ter beschikking staan van de organisatie, worden gerubriceerd als financiële vaste activa.
Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen past schatkistbankieren toe.

Eigen vermogen

Financiële instrumenten die op grond van de juridische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogensinstrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen.
Financiële instrumenten die op grond van de juridische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de staat van baten en lasten verantwoord als kosten of opbrengsten.

De financierings- en afrekenmethodiek bestaat uit basisafspraken van 1999. Hierop is een herijking gedaan in 2005 en 2015. De herijking in 2005 betreft de vaststelling van een aangepaste financierings- en afrekenmethodiek en een nieuwe definitie voor balansreserveringen en voorzieningen. De herijking in 2015 betreft de vereenvoudiging van de financierings- en afrekenmethodiek en aanpassing vanwege het wegvallen van het product Ouderbijdragen.

Met ingang van 2005 zijn op basis van het rapport "Project Herijking kostprijzen LBIO" d.d. 30 mei 2005 de volgende reserves toegestaan:

Egalisatiereserve
Deze heeft als functies het waarborgen van de continuïteit, het opvangen van fluctuaties in de exploitatie en het opvangen van algemene bedrijfsrisico's. Jaarlijks wordt het saldo van baten en lasten toegevoegd c.q. onttrokken aan de reserve. Voorwaarde is dat deze maximaal 9% mag bedragen van de subsidieverlening over het betreffende boekjaar, hetgeen afwijkt van Titel 9 BW2.

Vervangingsreserve
Deze reserve is gecreëerd om de vervanging van de immateriële en materiële vaste activa volledig met eigen vermogen te kunnen financieren. Gelet daarop dient de vervangingsreserve te kunnen voorzien in het verschil tussen de aanschafwaarde en de boekwaarde van de immateriële en materiële vaste activa. Om dit te kunnen bewerkstelligen dienen de jaarlijkse afschrijvingen op deze activa aan de reserve te worden toegevoegd ten laste van de egalisatiereserve.
Op deze manier wordt bereikt dat (bij ongewijzigde prijzen) op moment van vervanging voldoende liquide middelen aanwezig zijn.
Het totaal van de gecumuleerde afschrijvingen dient op de balans opgenomen te worden onder de post vervangingsreserve. Dit wijkt af van Titel 9 BW2.

Voorzieningen
Een voorziening wordt in de balans opgenomen wanneer er sprake is van:

- een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt; en
- het waarschijnlijk is dat voor afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is.

Rechten en verplichtingen voortvloeiend uit eenzelfde overeenkomst worden niet in de balans opgenomen indien en voor zover noch de organisatie noch de tegenpartij heeft gepresteerd. Opname in de balans geschiedt wanneer de nog te ontvangen respectievelijk te leveren prestatie en tegenprestatie niet (meer) met elkaar in evenwicht zijn en dit voor de organisatie nadelige gevolgen heeft.
Indien (een deel van) de uitgaven die noodzakelijk zijn om een voorziening af te wikkelen waarschijnlijk geheel of gedeeltelijk door een derde worden vergoed bij afwikkeling van de voorziening, wordt de vergoeding als afzonderlijk actief gepresenteerd.
Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale of contante waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen.

De voorzieningen zijn gevormd voor verplichtingen die samenhangen met de bedrijfsvoering. De overige personeel gerelateerde voorziening is bepaald door de contante waarde te berekenen van de verwachte uitgaven, rekening houdend met een rente percentage van twee. De voorziening jubileumverplichting en overige voorzieningen zijn gewaardeerd op nominale waarde.

Voor risico's inzake schadeclaims die niet door de subsidieverstrekkers worden vergoed, is in het verleden door middel van subsidieverlening door de ministeries van Justitie en Veiligheid en van VWS een bedrag beschikbaar gesteld. In het kader van de huidige subsidieregeling, waarin rekening is gehouden met het bestaan van deze voorziening, is deze voorziening (in afwijking van de voorschriften in Titel 9 BW2) gehandhaafd.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden betreffen de schulden met een looptijd korter dan één jaar. Deze worden bij eerste verwerking opgenomen tegen reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de schuld.

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen
De niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen zijn, tenzij anders vermeld, gewaardeerd tegen nominale waarde.

14.6 Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Opbrengst alimentatie-opslag
De opslag die wordt berekend bij het innen van alimentatie wordt tot het resultaat van het boekjaar gerekend, voor zover gerealiseerd. Dit houdt in dat de opslag wordt verantwoord op het moment van toekenning van ontvangen bedragen.
De opbrengst alimentatie-opslag wordt berekend per ontvangen bedrag. Elk ontvangen bedrag wordt telkens verdeeld over de openstaande posten waaronder opslag. De opbrengst alimentatie-opslagen worden verantwoord in het resultaat na ontvangst van de bedragen. Opslagen worden opgenomen tegen de reële waarde van de ontvangen vergoeding.
Deze grondslag voor opbrengst alimentatie-opslag wijkt af van Titel 9 BW 2.

O.P.K. (Onderzoek Productnormering en Kostprijsbepaling)

In 2015 heeft een wijziging plaatsgevonden ten aanzien van de financiering op basis van het rapport “Herijking kostprijzen LBIO”. Vanaf dat moment vindt voorschotfinanciering plaats op basis van de normaantallen voor het boekjaar te vermenigvuldigen met de door het ministerie vastgestelde kostprijzen (2015) van de 11 producten. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met het verschil tussen de normaantallen en de aantallen uit het jaarplan, vermenigvuldigd met het variabale deel van de kostprijs.

De afrekening over het boekjaar wordt als volgt berekend: de normaantallen worden vermenigvuldigd met de kostprijzen. Op basis van de realisatie wordt het verschil tussen de normaantallen en de gerealiseerde aantallen verrekend met het variabele deel van de kostprijs. Bij een manco wordt het variabele deel van de kosten in mindering gebracht en bij een surplus wordt het variabele deel van de kosten ermee verhoogd. Als de gerealiseerde productie exact gelijk is aan de aantallen van het jaarplan vindt er dus geen verrekening plaats.

De afrekening ten aanzien van de subsidie wordt als vordering of als schuld opgenomen op de balans.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

De beloningen van het personeel worden als last in de staat van baten en lasten verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de organisatie.

Pensioenen

De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de “verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering”.

Het LBIO is aangesloten bij een bedrijfstakpensioenfonds, het ABP, en past, tezamen met andere rechtspersonen, deze pensioenregeling toe. Het LBIO heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in het geval van een tekort, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies. De regeling is in de jaarrekening verwerkt als een verplichting aan de pensioenuitvoerder. Dat houdt in dat in de resultatenrekening de pensioenlast wordt opgenomen gelijk aan de in het jaar verschuldigde premie. In de balans wordt de nog verschuldigde premie over het boekjaar als kortlopende schuld opgenomen.

Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het bedrijfstakpensioenfonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Voor een op balansdatum bestaand overschot bij de pensioenuitvoerder wordt een vordering opgenomen als de organisatie de beschikkingsmacht heeft over dit overschot, het waarschijnlijk is dat het overschot naar de organisatie zal toevloeien en de vordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Leasing
De organisatie kan financiële en operationele leasecontracten afsluiten. Een leaseovereenkomst waarbij de voor- en nadelen verbonden aan het eigendom van het leaseobject geheel of nagenoeg geheel door de lessee wordengedragen, wordt aangemerkt als een financiële lease. Alle andere leaseovereenkomsten classificeren als operationele leases. Bij de leaseclassificatie is de economische realiteit van de transactie bepalend en niet zozeer de juridische vorm. Classificatie van de lease vindt plaats op het tijdstip van het aangaan van de betreffende leaseovereenkomst.

Als de organisatie optreedt als lessee in een operationele lease, wordt het leaseobject niet geactiveerd. Vergoedingen die worden ontvangen als stimulering voor het afsluiten van een overeenkomst worden verwerkt als een vermindering van de leasekosten over de leaseperiode. Leasebetalingen en vergoedingen inzake operationele leases worden lineair over de leaseperiode ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht, tenzij een andere toerekeningsystematiek meer representatief is voor het patroon van de met het leaseobject te verkrijgen voordelen.

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten en rentelasten en soortgelijke kosten
Rentebaten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost. Rentelasten en soortgelijke lasten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren.

Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen die nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum en die blijken tot aan de datum van het opmaken van de jaarrekening worden verwerkt in de jaarrekening.
Gebeurtenissen die geen nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum worden niet in de jaarrekening verwerkt. Als dergelijke gebeurtenissen van belang zijn voor de oordeelsvorming van de gebruikers van de jaarrekening, worden de aard en de geschatte financiële gevolgen ervan toegelicht in de jaarrekening.

Vennootschapsbelasting

De bij de wet opgedragen taken van het LBIO en de bekostiging daarvan zijn van publiekrechtelijke aard. Het zelfstandig bestuursorgaan is dan ook als publiekrechtelijke rechtspersoon aangemerkt. Op grond van artikel 2, eerste lid, onderdeel g, en derde lid, van de Wet op de vennootschapsbelasting 1969 is het zelfstandig bestuursorgaan voor de opgedragen wettelijke taken niet belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting.

Waarderingsgrondslagen WNT
Voor de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) heeft het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen zich gehouden aan de Beleidsregel toepassing WNT en deze als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd.

14.7 Toelichting op de balansposten

ACTIVA

VASTE ACTIVA

Immateriële vaste activa [1]
Het verloop van de immateriële vaste activa wordt als volgt weergegeven:

	Software
	€
Aanschafwaarde	1.211.940
Cumulatieve afschrijvingen	(1.084.916)
Boekwaarde per 1 januari	127.024
Afschrijvingen	(28.251)
Mutaties 2019	(28.251)
Aanschafwaarde	1.211.940
Cumulatieve afschrijvingen	(1.113.167)
Boekwaarde per 31 december	98.773

Verkopen hebben niet plaatsgevonden in het boekjaar.
De organisatie is een investeringsverplichting aangegaan ter grootte van € 0.

Afschrijvingspercentages:

Software	5 jaar

Materiële vaste activa [2]

Het verloop van de materiële vaste activa wordt als volgt weergegeven:

	Kantoor-inventaris en technische installaties	Hardware	Materiële vaste activa in ontwikkeling	Totaal 2019
	€	€	€	€
Aanschafwaarde	714.096	514.874	131.350	1.360.320
Cumulatieve afschrijvingen	(376.082)	(381.216)	-	(757.298)
Boekwaarde per 1 januari	338.014	133.658	131.350	603.022
Investeringen	6.958	1.299	-	8.257
Desinvesteringen	-	(12.974)	-	(12.974)
Afschrijvingen desinvesteringen	-	12.974	-	12.974
Afschrijvingen	(78.887)	(71.031)	-	(149.918)
Mutaties 2019	-71.929	-69.732	-	-141.661
Aanschafwaarde	721.054	503.199	131.350	1.355.603
Cumulatieve afschrijvingen	(454.969)	(439.273)	-	(894.242)
Boekwaarde per 31 december	266.085	63.926	131.350	461.361

Onder de Materiële vaste activa in ontwikkeling zijn de kosten ad. € 131.350 opgenomen voor de nog niet in gebruik genomen telefooncentrale (2014: € 92.869, 2015 € 3.949, 2016 € 23.696 en 2017 € 10.836). De afspraken tussen de leverancier en het LBIO behelst een turn key oplossing. Vooralsnog zijn de afspraken niet dusdanig dat daar aan voldaan wordt en is de centrale nog niet in gebruik. Naar verwachting zal de centrale in 2020 in gebruik genomen worden.

De desinvesteringen betreffen activa die niet meer aanwezig zijn binnen de organisatie en zijn afgevoerd. Verkopen hebben niet plaatsgevonden in het boekjaar.
De organisatie is een investeringsverplichting aangegaan ter grootte van € 0.

Afschrijvingstermijnen:	
Kantoor-inventaris en technische installaties	5 jaar
Hardware	3 jaar
Materiële vaste activa in ontwikkeling	0 jaar

Financiële vaste activa [3]

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Financiële vaste activa		
Borgsommen	2.071	2.071
Depot vordering portikosten	27.420	27.420
	29.491	29.491

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen [4]

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Overige vorderingen		
[A] Ministerie van Justitie en Veiligheid	-	33.410
[B] Deurwaarders	251.311	127.520
	251.311	160.930

In de vorderingen is een bedrag begrepen van € 0 (2018: € 0) met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
[A] Ministerie van Justitie en Veiligheid		
Te ontvangen inzake meer/minder productie 2018	-	33.410
	-	33.410

Einde 2019 is er per saldo geen vordering op het ministerie, maar een schuld aan het ministerie. Voor nadere toelichting wordt verwezen naar de overige schulden.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
[B] Deurwaarders		
Deurwaarderskosten	(150.263)	(275.082)
Depot deurwaarders	401.574	402.602
	251.311	127.520

Deurwaarderskosten:

De OPK-vergoeding (Onderzoek Productnormering en Kostprijsbepaling) vanuit het ministerie voor een product 'deurwaarder' wordt toegekend bij het geven van een incasso-opdracht aan de deurwaarder. Pas bij beëindiging van de opdracht worden kosten (verhaalbaar en niet verhaalbaar) door de deurwaarder in rekening gebracht. Het moment van beëindigen van de opdracht ligt doorgaans in een volgend boekjaar.

Om de OPK-vergoeding en de te maken kosten zoveel mogelijk aan hetzelfde jaar toe te rekenen, worden naast de OPK-opbrengsten de te verwachten kosten geboekt op het moment dat de opdracht is gegeven (o.b.v een vooraf berekend norm tarief). Op 31 december 2019 wordt nog voor circa € 150.000 aan kostenfacturen verwacht van de op dat moment lopende incasso-opdrachten bij de deurwaarders.

De wijze van presenteren is niet in overeenstemming met Titel 9 BW2, waarbij de opbrengsten en kosten toegerekend moeten worden aan de periode waarin door de deurwaarder werkzaamheden zijn verricht.

Depot deurwaarders:

Een deurwaardersafrekening bestaat uit een incassoresultaat minus de gemaakte kosten/provisie en wordt bij beëindiging van de opdracht ontvangen.
Het incassobedrag wordt geleidelijk geëind. Het is van belang voor de alimentatiegerechtigde dat betaling snel plaatsvindt. Om die reden betaalt een deurwaarder de ontvangen gelden direct door aan het LBIO. Op grond van de financiële bewaarplicht die voor gerechtsdeurwaarders geldt, betaalt het LBIO aan de deurwaarder ter financiering van de door hem gemaakte kosten in de overgedragen dossiers een bedrag vooruitlopend op een definitieve afrekening per dossier. Deze vooruitbetalingen worden als depot aangemerkt waarbij periodiek het niveau wordt afgestemd met de deurwaarder en tussentijds verrekening plaatsvindt.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Vooruitbetaalde / nog te ontvangen bedragen		
Overige exploitatie	102.214	118.341
Doorbelasting personeelskosten IND	3.524	19.963
	105.738	138.304

In de vooruitbetaalde / nog te ontvangen bedragen is een bedrag begrepen van € 13.238 (2018: € 35.802) met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Liquide middelen [5]		
Kas	1.258	3.518
Banktegoeden	41.116	584.679
Gelden bij Agentschap van de Generale Thesaurie (min. van Financiën)	3.428.168	3.309.270
	3.470.542	3.897.467

Het saldo van de liquide middelen staat ter vrije beschikking.
Sinds eind 2012 is het LBIO overgegaan tot het verplicht gestelde "schatkistbankieren". Dit betekent dat dagelijks het overschot op de meeste bankrekeningen automatisch wordt overgeboekt naar een bankrekening van het ministerie van Financiën en dat het saldo wordt aangevuld indien het saldo in de loop van de dag negatief is geworden.
Daarnaast zijn er enkele bankrekeningen die niet zijn gekoppeld aan het Schatkistbankieren, het betreft bankrekeningen met geringe saldi.

PASSIVA

EIGEN VERMOGEN [6]

	2019	2018
	€	€
Egalisatiereserve		
Stand per 1 januari	1.063.477	92.947
Resultaat voorgaand boekjaar	(28.125)	80.046
Terugbetalingsverplichting ministerie na resultaatbestemming	(877.852)	(37.315)
Dotatie egalisatiereserve resultaatbestemming voorgaand boekjaar	(905.977)	42.731
Afschrijvingen boekjaar, overheveling naar vervangingsreserve	(178.169)	(151.188)
Afname cumulatieve afschrijvingen materiële vaste aciva	12.974	1.078.987
Stand per 31 december	(7.695)	1.063.477

De egalisatiereserve bedraagt maximaal 9% van de subsidie van het boekjaar, dit maximum is vastgelegd in de subsidievoorwaarden. De resultaatbestemming is nog niet verwerkt per balansdatum.
Het te bestemmen resultaat heeft invloed op de definitieve stand van de egalisatiereserve en de schuld/vervordering verhouding aan het ministerie.
Deze wijze van verwerking is in afwijking van Titel 9 BW2.

	2019	2018
	€	€
Vervangingsreserve		
Stand per 1 januari	1.842.214	2.770.013
Afname cumulatieve afschrijvingen materiële vaste aciva	(12.974)	(1.078.987)
Afschrijvingen boekjaar, overheveling van egalisatiereserve	178.169	151.188
Stand per 31 december	2.007.409	1.842.214

Deze reserve is gecreëerd om de vervanging van de immateriële en materiële vaste activa volledig met eigen vermogen te kunnen financieren. Gelet daarop dient de vervangingsreserve te kunnen voorzien in het verschil tussen de aanschafwaarde en de boekwaarde van de immateriële en materiële vaste activa. Om dit te kunnen bewerkstelligen dienen de jaarlijkse afschrijvingen op deze activa aan de reserve te worden toegevoegd ten laste van de egalisatiereserve.
Op deze manier wordt bereikt dat (bij ongewijzigde prijzen) op moment van vervanging voldoende liquide middelen aanwezig zijn.
Het totaal van de gecumuleerde afschrijvingen dient op de balans opgenomen te worden onder de post vervangingsreserve. Dit wijkt af van Titel 9 BW2.

Resultaatbestemming

Conform de met het ministerie van Justitie en Veiligheid overeengekomen afspraak, zoals vastgelegd in het rapport “Project herijking kostprijzen LBIO” d.d. 30 mei 2005 (voorheen ministeries Justitie en VWS), wordt het resultaat toegevoegd aan de egalisatiereserve. De maximum omvang van deze egalisatiereserve is gelijk aan 9% van de subsidieverlening over het boekjaar. Een eventueel surplus wordt uitbetaald aan het ministerie.

De subsidie 2019 van het ministerie bedraagt € 1.982.576. De maximale omvang van de egalisatiereserve bedraagt derhalve € 178.400 (9%). Het saldo van de egalisatiereserve per 31 december 2019 na dotatie 2018 en na de aanvulling van de vervangingsreserve 2019 bedraagt € - 7.695. De maximale toename van de egalisatiereserve bedraagt derhalve € 186.095.

De directie stelt voor om het saldo van baten en lasten 2019 ad € - 47.332 als volgt te verdelen:
een bedrag ad € - 47.332 wordt ten laste gebracht van de egalisatiereserve.

Na toevoeging van het resultaat 2019 bedraagt de egalisatiereserve € - 55.027. Dat houdt in dat er in 2020 op basis van de eerder gemaakte afspraken voor € 0 aan liquide middelen zal terugvloeien aan het ministerie.

Volgens artikel 34 lid 2 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen behoeft deze jaarrekening de goedkeuring van de minister van Justitie en Veiligheid. In afwachting van de goedkeuring van dit besluit is het saldo verantwoord als resultaat boekjaar in de balans.

VOORZIENINGEN [7]

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Overige personeel gerelateerde voorzieningen		
Voorziening WW- en BW-verplichtingen	40.114	52.680
Voorziening transitievergoeding Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)	8.950	-
	49.064	52.680

	2019	2018
	€	€
Voorziening WW- en BW-verplichtingen		
Stand per 1 januari	52.680	122.401
Dotatie	1.516	7.135
Onttrekking	(14.082)	(66.060)
Vrijval	-	(10.796)
Stand per 31 december	40.114	52.680

In de overige personeel gerelateerde voorziening zijn de WW- en BW-verplichtingen opgenomen. Het LBIO is eigen risicodrager voor de WW en BW, hetgeen betekent dat door instanties uitgekeerde gelden aan voormalig medewerkers op het LBIO worden verhaald. De hoogte van de voorziening is gebaseerd op de te verwachten uitgaven vanaf 2020 rekening houdend met een disconteringsvoet van 2%. In het saldo van de personeel-gerelateerde voorziening is een bedrag ad € 12.558 begrepen met een verwachte looptijd korter dan 1 jaar. Een bedrag ad € 0 heeft een verwachte looptijd van langer dan 5 jaar.

De dotatie in 2018 heeft betrekking op een werkelijke stijging van de kosten met betrekking tot één specifiek persoon die niet voorzien waren per einde vorig boekjaar.
De vrijval in 2018 wordt veroorzaakt vanwege het feit dat er voor een deel van de voorziening geen omstandigheden hebben plaatsgevonden op basis waarvan een onttrekking zou moeten plaatsvinden.

	2019	2018
	€	€
Voorziening transitievergoeding Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)		
Stand per 1 januari	-	-
Dotatie	8.950	-
Stand per 31 december	8.950	-

Voor medewerkers die een contract voor bepaalde tijd hebben, is in het kader van de Wet Arbeidsmarkt in Balans een voorziening gevormd voor de eventueel te betalen transitievergoeding indien een contract niet wordt verlengd.

Jubileumverplichtingen

	2019	2018
	€	€
Stand per 1 januari	110.962	124.625
Dotatie	18.939	-
Onttrekking	(19.235)	(2.188)
Vrijval	-	(11.475)
Stand per 31 december	110.666	110.962

De voorziening jubileumverplichtingen wordt gevormd voor verplichtingen van (uitgestelde) jubileumuitkeringen. Bij het bepalen van de verplichting wordt rekening gehouden met blijfkansen, met het aantal reeds verstreken dienstjaren, deeltijdfactor en de nog resterende jaren tot aan pensioenleeftijd. De hoogte van deze voorziening is gebaseerd op de verwachte uitgaven vanaf 2020.
De dotatie ad € 18.939 is verantwoord onder de overige personeelskosten.
Bij het bepalen van de voorziening wordt rekening gehouden met de uitkeringen volgens de cao die als volgt zijn: bij 12,5 jaar wordt 25% van het maandsalaris uitgekeerd, bij 25 jaar wordt 70% van het maandsalaris uitgekeerd en bij 40 jaar wordt 100% van het maandsalaris uitgekeerd. Daarnaast wordt een gemiddelde salarisgroei van 1,5% verwacht. De contante waarde van toekomstige uitgaven is bij het bepalen van de voorziening buiten beschouwing gelaten.
In het saldo van deze voorziening is een bedrag ad € 18.665 begrepen met een verwachte looptijd korter dan 1 jaar. Een bedrag ad € 61.545 heeft een verwachte looptijd van langer dan 5 jaar.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Overige voorzieningen		
Schadeclaims	95.421	111.766
Licentiekosten software	115.000	115.000
Informatiekosten	84.000	84.000
	294.421	310.766

	2019	2018
	€	€
Schadeclaims		
Stand per 1 januari	111.766	124.019
Onttrekking	(16.345)	(12.253)
Stand per 31 december	95.421	111.766

Voor risico's inzake schadeclaims die niet door de subsidieverstrekkers worden vergoed, is in het verleden door middel van subsidieverlening door de ministeries van Justitie en Veiligheid en van VWS een bedrag beschikbaar gesteld. In het kader van de huidige subsidieregeling, waarin rekening is gehouden met het bestaan van deze voorziening, is deze voorziening (in afwijking van de voorschriften in Titel 9 BW2) gehandhaafd.

Het is niet te voorspellen voor welk bedrag in de voorziening een resterende looptijd heeft langer dan 1 jaar.

	2019	2018
	€	€
Licentiekosten software		
Stand per 1 januari	115.000	115.000
Dotatie	23.000	23.000
Mutatie af	(23.000)	(23.000)
Stand per 31 december	115.000	115.000

Voor licentiekosten software is een voorziening opgenomen met betrekking tot nog te verwachten kosten. Met ingang van 2017 wordt de voorziening gemaximeerd op de laatste 5 jaar, derhalve heeft er in 2017 een vrijval plaatsgevonden.

In de voorziening is een bedrag begrepen van € 0 (2018: € 0) met een resterende looptijd korter dan 1 jaar.

	2019	2018
	€	€
Informatiekosten		
Stand per 1 januari	84.000	84.000
Dotatie	16.800	16.800
Mutatie af	(16.800)	(16.800)
Stand per 31 december	84.000	84.000

Voor informatiekosten is een voorziening opgenomen met betrekking tot nog te verwachten kosten. Met ingang van 2017 wordt de voorziening gemaximeerd op de laatste 5 jaar, derhalve heeft er in 2017 een lagere dotatie plaatsgevonden.

In de voorziening is een bedrag begrepen van € 0 (2018: € 0) met een resterende looptijd korter dan 1 jaar.

KORTLOPENDE SCHULDEN [8]

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Handelscrediteuren		
Crediteuren	82.611	166.754

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Omzetbelasting	-	3.885
Loonheffing	74.662	70.750
Premies pensioen	47.952	44.596
	122.614	119.231

De salarisadministratie van het LBIO wordt verzorgd door een extern bureau. Het LBIO draagt zelf zorg voor de afdracht van de loonheffingen en de pensioenpremies. De per balansdatum opgenomen bedragen betreffen de af te dragen loonheffing en pensioenpremies over de maand december.

Het LBIO verricht bij haar activiteiten geen 'met BTW belaste prestaties'. De doorbelasting van personeelskosten in geval van detachering van medewerkers bij andere organisaties is wel belast met omzetbelasting. Derhalve wordt elk kwartaal aangifte omzetbelasting gedaan en betreft de balanspost de nog af te dragen BTW over het vierde kwartaal. De detachering van medewerkers is in 2019 gestopt.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Overige schulden / vooruitontvangen bedragen		
[A] Ministerie van Justitie en Veiligheid	636.982	-
Vakantiegeldverplichting	133.150	131.525
Vakantiedagenverplichting	105.850	109.663
Eindejaarsuitkering	19.608	19.515
Overige schulden	149.900	111.290
	1.045.490	371.993

Onder de overige schulden/vooruitontvangen bedragen is een bedrag van € 0 (2018 € 0) begrepen met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

	31-12-2019	31-12-2018
[A] Ministerie van Justitie en Veiligheid		
Resultaatbestemming 2018 *	877.852	-
Te ontvangen inzake meer/minder productie 2018 *	-33.410	-
Te ontvangen inzake meer/minder productie 2019	-207.460	-
	636.982	-

In 2015 heeft een wijziging plaatsgevonden ten aanzien van de financiering op basis van het rapport “Herijking kostprijzen LBIO”. Vanaf dat moment vindt voorschotfinanciering plaats op basis van de normaantallen voor het boekjaar te vermenigvuldigen met de door het ministerie vastgestelde kostprijzen (2015) van de 11 producten. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met het verschil tussen de normaantallen en de aantallen uit het jaarplan, vermenigvuldigd met het variabale deel van de kostprijs.

De afrekening over het boekjaar wordt als volgt berekend: de normaantallen worden vermenigvuldigd met de kostprijzen. Op basis van de realisatie wordt het verschil tussen de normaantallen en de gerealiseerde aantallen verrekend met het variabele deel van de kostprijs. Bij een manco wordt het variabele deel van de kosten in mindering gebracht en bij een surplus wordt het variabele deel van de kosten ermee verhoogd. Als de gerealiseerde productie exact gelijk is aan de aantallen van het jaarplan vindt er dus geen verrekening plaats.

* De bedragen met betrekking tot 2018 in totaal € 844.442, zullen in 2020 verrekend worden met het voorschot van de subsidie voor het jaar 2020.

In 2019 is reeds een voorschot aan subsidie toegekend en uitbetaald van € 1.775.116. Het LBIO heeft recht op een subsidie op basis van de gerealiseerde aantallen en gerealiseerde opslag van € 1.982.576. Het nog te vorderen bedrag van € 207.460 zal in 2020 alsnog worden uitbetaald aan het LBIO.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Schulden inzake primair proces		
Schulden inzake primair proces	759.968	946.286

Hieronder zijn begrepen de bedragen die zijn ontvangen van onderhoudsplichtigen, maar die nog niet zijn doorbetaald aan ontvangstgerechtigden (inclusief ministerie).

Hieronder zijn begrepen de bedragen die zijn ontvangen van alimentatieplichtigen, maar die nog niet zijn doorbetaald aan alimentatiegerechtigden naast aan het ministerie door te betalen ouderbijdragen Jeugdzorg welke laatste circa € 72.500 bedraagt (2018: € 54.000).
Daarnaast ontvangt het LBIO teveelbetalingen die moeten worden terugbetaald. De belangrijkste oorzaken van teveelbetalingen zijn dat werkgevers te lang blijven betalen op loonbeslagen naast posten die nog niet door- of terugbetaald kunnen worden in afwachting van de uitkomst van een wijzigingsprocedure.

14.8 Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Voorwaardelijke verplichtingen en belangrijke financiële verplichtingen

Huurverplichtingen
Het kantoorgebouw te Rotterdam wordt gehuurd door het LBIO als zelfstandig huurder.

Per 1 maart 2018 is een huurcontract aangegaan voor het pand te Rotterdam. De huurperiode bedraagt 6 jaar, met de mogelijkheid te verlengen. De opzegtermijn bedraagt 12 maanden.
Verhuurder heeft aan het LBIO een structurele huurkorting verstrekt ten bedrage van 14 maanden huur excl. btw-compensatie. Deze korting wordt over de eerste huurperiode van 6 jaar verdeeld.

	Huur-verplichting
	€
< 1 jaar	231.950
> 1 jaar en < 5 jaar	775.505
> 5 jaar	-

De huurverplichting is berekend incl. servicekosten, voorschotten voor energiekosten en BTW.

14.9 Toelichting op de posten van de staat van baten en lasten

BATEN [9]

	2019	2018
	€	€
Opbrengsten OPK productie		
Opbrengsten OPK productie	5.698.529	5.712.290
Afdracht opbrengsten opslag alimentatie	(3.715.953)	(3.962.294)
Netto subsidie ministerie voor Justitie en Veiligheid	1.982.576	1.749.996
Opbrengsten opslag alimentatie	3.715.953	3.962.294
	5.698.529	5.712.290
Overige opbrengsten		
Opbrengsten alimentatierekenen	85.050	66.737
Rente opbrengsten / valuta - koersverschillen	8.264	9.065
Doorbelasting personeelskosten	14.222	77.619
	107.536	153.421

	2019	2018
	€	€
Personeel gerelateerde kosten [10]		
Brutolonen en salarissen	2.871.809	2.789.454
Personeelskosten m.b.t. doorbelasting	20.371	133.800
Uitzendkrachten	18.483	77.895
	2.910.663	3.001.149

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het boekjaar waren gemiddeld in dienst:

	2019	2018
	€	€
Medewerkers in FTE	64.8	65.2
Uitzendkrachten in FTE	0.1	1.0
Stage in aantallen	3.6	4.2
Gedetacheerd in FTE	0.3	1.9
	68.8	72.3

	2019	2018
	€	€
Sociale lasten [11]		
Sociale lasten	419.551	405.597

	2019	2018
	€	€
Pensioenlasten [12]		
Pensioenpremie personeel	414.804	386.679

De ABP dekkingsgraad per 31 december 2019 is 97,8% (2018: 97,0%).

	2019	2018
	€	€
Overige personeelskosten [13]		
Reiskosten woon-werk	101.425	98.661
Kosten ondernemingsraad	6.059	4.819
Raad van Advies	2.216	3.289
Diverse overige personeelskosten	174.606	135.149
Mutatie personeel-gerelateerde voorziening	1.516	(3.661)
Mutatie voorziening jubileumverplichting	18.939	(11.475)
	304.761	226.782

	2019	2018
	€	€
Afschrijvingen immateriële vaste activa [14]		
Software	28.251	31.292

	2019	2018
	€	€
Afschrijvingen materiële vaste activa [15]		
Kantoorinventaris en technische installaties	78.887	52.363
Hardware	71.031	67.533
	149.918	119.896

	2019	2018
	€	€
Kosten van derden [19]		
Deurwaarderskosten	1.418.382	1.220.215
Verhaalde Deurwaarderskosten	(952.030)	(814.636)
Deurwaarderskosten gesaldeerd	466.352	405.579
Controle- en advieskosten	100.234	107.862
Verwerking bij derden	-	242
Informatie-/ advieskosten	42.130	11.476
Advocaatkosten	35.541	33.658
Vertaalkosten/tolken	33.426	28.258
	677.683	587.075

Zaken waarbij de LBIO executie ontoereikend is, gaan over naar de deurwaarder. De kosten van de inzet van deurwaarders zijn te verdelen in verhaalbare deurwaarderkosten en niet-verhaalbare deurwaarderskosten.

De OPK-vergoeding (Onderzoek Productnormering en Kostprijsbepaling) vanuit het ministerie voor een product ‘deurwaarder’ wordt toegekend bij het geven van een incasso-opdracht aan de deurwaarder. Pas bij beëindiging van de opdracht worden kosten (verhaalbaar en niet verhaalbaar) door de deurwaarder in rekening gebracht. Het moment van beëindigen van de opdracht ligt doorgaans in een volgend boekjaar.

Om de OPK-vergoeding en de te maken kosten zoveel mogelijk aan hetzelfde jaar toe te rekenen, worden naast de OPK-opbrengsten de te verwachten kosten geboekt op het moment dat de opdracht is gegeven (o.b.v een vooraf berekend norm tarief).

De wijze van presenteren is niet in overeenstemming met Titel 9 BW2, waarbij de opbrengsten en kosten toegerekend moeten worden aan de periode waarin door de deurwaarder werkzaamheden zijn verricht.

14.10 Publicatie bezoldiging (gewezen) topfunctionarissen

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector voor topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen geldt ook voor het LBIO. De bruto beloning van de topfunctionarissen moet in de jaarrekening worden gepubliceerd, ook al is dit lager dan de WNT-norm van € 194.000.

Naam	L.D. de Bakker
Functie:	Directeur
Duur dienstverband:	Onbepaalde tijd
Omvang Dienstverband:	Fulltime
Topfunctionaris:	1 januari tot en met 31 december

	2019	2018
	€	€
Beloning:	117.138	113.844
Belastbare kostenvergoedingen:	1.256	430
Voorzieningen betaalbaar op termijn:	19.524	17.893
Totaal bezoldiging:	137.918	132.167
Toepasselijk WNT-maximum:	194.000	189.000

14.11 Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die in de jaarrekening danwel onder de overige gegevens toegelicht moeten worden.

Ondertekening van de jaarrekening

Rotterdam, 7 februari 2020

L.D. de Bakker RA
De directeur van het
LBIO Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

15 Overige gegevens

15.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen controleverklaring.

16 Colofon

Samenstelling

Vormgeving

Druk

Dit is een uitgave van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen.

Exemplaren van dit jaarverslag zijn kosteloos verkrijgbaar bij het directiesecretariaat, telefoonnummer (010) 28 94 997.

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen LBIO
Postbus 8901
3009 AX
ROTTERDAM
info@lbio.nl
http://www.lbio.nl