Jaarrapport 2020

LBIO

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

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

Inhoud

1 Inleiding 1
2 Resultaten in kort bestek 2
3 Voorwoord van de directeur 3
4 Taken van het LBIO 5
4.1 Alimentatie 5
4.2 Internationale inning Alimentatie 6
4.3 Ouderbijdragen jeugdzorg 6
5 Leiderschap 7
5.1 De missie 7
5.2 Eigentijds leiderschap 7
5.3 Belangrijke ontwikkelingen in het verslagjaar 7
5.3.1 Thuiswerken 7
5.3.2 Informatieverstrekking 8
5.3.3 Vereenvoudiging beslagvrije voet en stroomlijning keten voor derdenbeslag 8
6 Beleid en strategie 9
6.1 Beantwoorden aan de taakstelling van de opdrachtgever 9
6.2 Kostprijssystematiek 9
6.3 Algemene Verordening Gegevensbescherming 9
6.4 Voorkomen overname inning 10
6.5 Telefonisch contact klant 10
6.6 Aanbevelingen van de Nationale ombudsman 11
6.7 Kwaliteit en deskundigheid 12
6.8 Naamsbekendheid LBIO 12
7 Management van middelen 14
7.1 Waarborgen kennis en informatie 14
7.2 Het automatiseringssysteem 14
7.3 Skype for Business 14
7.4 Informatiebeveiliging 14
7.5 Planningstool 15
8 Personeelsmanagement 16
8.1 Organisatiestructuur 16
8.2 Datagericht werkende en zelfstandige teams 16
8.3 Werken vanuit huis 17
8.4 Aannamebeleid 17
8.5 Het inwerktraject 18
8.6 Personeelshandboek en huisregels 18
9 Management van processen 19
9.1 Telefonische bereikbaarheid 19
9.2 Maatschappelijk verantwoord en duurzame incasso 19
9.3 Het project van Waarden Naar Woorden 19
9.4 Datagericht werken 20
9.5 Doelmatig werken 20
9.6 Administratieve organisatie en interne controle 20
9.7 Vereenvoudiging beslagvrije voet en Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag 21
9.7.1 Vereenvoudiging beslagvrije voet 21
9.7.2 Stroomlijning keten voor derdenbeslag (voorheen verbreding beslagregister) 23
9.8 Rijksbrede Benchmark (RBB) 23
9.9 Risicomanagement 24

9.9.1 Personeel 24
9.9.2 Gebruik financiële instrumenten 24
9.9.3 Fraude 25
9.9.4 Financieel 25
9.9.5 Negatieve publiciteit 25
9.9.6 De initiatiefwetsvoorstellen en de rol van het LBIO 25
9.9.7 Informatietechnologie en beveiliging 25
9.9.8 Datalekken 26
9.10 In control statement 26
10 Waardering door het personeel 28
10.1 Ontwikkeling en opleiding van medewerkers 28
10.2 Ziekteverzuim 28
10.3 Voedingsbegeleiding 28
10.4 Medezeggenschap 28
11 Waardering door de maatschappij 29
11.1 Maatschappelijke taak van het LBIO 29
11.2 Voorkomen van overname van de inning 29
11.3 Het informatieteam 29
11.4 Hulp bij herzieningsverzoeken 29
12 Waardering door de klanten 31
12.1 De klanttypen bij het LBIO 31
12.2 Klachten 31
12.3 Doorbetaling gelden 32
13 Resultaten primair proces 33
13.1 Alimentatie 33
13.2 Internationale Inning Alimentatie 33
13.3 Ouderbijdragen jeugdzorg 33
13.4 Zaakbestanden, resultaten en OPK-productie 34

II Jaarrekening

14 Jaarrekening 36
14.1 Balans per 31 december 2020 (voor bestemming saldo baten en lasten) 36
14.2 Staat van baten en lasten 38
14.3 Toelichting op de jaarrekening 39
14.4 Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening 39
14.5 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva 43
14.6 Grondslagen voor de bepaling van het resultaat 46
14.7 Toelichting op de balansposten 49
14.8 Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen 59
14.9 Toelichting op de posten van de staat van baten en lasten 60
14.10 Publicatie bezoldiging (gewezen) topfuncionarissen 63
14.11 Gebeurtenissen na balansdatum 63
15 Overige gegevens 64
15.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 64
16 Colofon 65

Bestuursverslag 2020 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 2020 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 onderdelen gelijk zijn aan dit jaarverslag.

2 Resultaten in kort bestek

Alimentatie	2020	2019	2018
Ontvangen verzoeken	9.225	9.700	9.799
Succesvolle bemiddeling	7.103	7.298	7.230
Overname incasso	2.122	2.402	2.569
Totaal Zakenbestand incasso	9.408	10.111	11.058
Resultaat incasso	17,6 milj.	18,9 milj.	18,9 milj.
Resultaat opslag	3,3 milj.	3,7 milj.	4,0 milj.

Internationale alimentatie	2020	2019	2018
Ontvangen verzoeken buitenland	165	175	162
Totaal zakenbestand buitenland	1.494	1.509	1.494
Resultaat incasso buitenland	3,2 milj.	3,3 milj.	3,5 milj.
Verzoeken incasso in Nederland	235	371	354
Totaal zakenbestand Nederland	1.924	1.927	1.831
Resultaat incasso Nederland	3,3 milj.	3,4 milj.	3,3 milj.

	2020	2019	2018
Opbrengsten			
Productvergoeding ministeries	2,6 milj.	2,0 milj.	1,7 milj.
Exploitatie-inkomsten	3,4 milj.	3,8 milj.	4,0 milj.
Kosten			
Personeel	4,3 millj.	4,0 milj.	4,0 milj.
Materieel	1,7 milj.	1,8 milj.	1,9 milj.
Resultaat	-0,1 milj.	-0,1 milj.	0,0 milj.
Vermogen	1,9 milj.	1,9 milj.	2,9 milj.

3 Voorwoord van de directeur

Het jaar 2020 was voor de hele wereld het jaar van de Coronacrisis, zo ook voor het LBIO. Voor de meeste medewerkers van het LBIO betekende dit vooral dat ze plotseling volledig thuis moesten gaan werken. Een groot gedeelte was al gewend aan het parttime thuiswerken en de overgang naar volledig thuis verliep dan ook nagenoeg vlekkeloos.

Voor de interventie- en incassomedewerkers geldt dat zij niet naar kantoor hoeven aangezien zij de administratieve werkzaamheden en het telefonisch te woord staan van de klant volledig vanuit huis kunnen uitvoeren. Ook de kwaliteitsadviseurs, de medewerkers van personeelszaken, de meerderheid van de afdeling ondersteuning en de MT-leden kunnen vanuit huis werken.

Bij het LBIO wordt wel fysieke post ontvangen. Hiervoor is een aantal medewerkers op kantoor om deze stukken in te scannen zodat deze beschikbaar zijn in het automatiseringssysteem. Doordat het slechts een aantal medewerkers betreft, is het houden van 1,5 meter afstand zeer gemakkelijk te realiseren. Om toezicht te houden hierop is er dagelijks één lid van het MT aanwezig op kantoor. De coronacrisis heeft geen impact op de financiering en continuïteit van het LBIO.

Als directeur van het LBIO ben ik trots op de medewerkers. Ze hebben deze crisis zeer goed opgepakt en hebben een grote mate van flexibiliteit laten zien dit jaar. Ons werk is vrijwel probleemloos en zonder vertragingen doorgelopen.

Wat betreft het aantal aanvragen om de betalingen van alimentatie op gang te brengen zien we een kleine daling. Het LBIO wist het succespercentage in de interventiefase te verhogen tot 77%, 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.
Het aantal algemene vragen over het op gang brengen van de betaling van alimentatie was wederom hoog het afgelopen jaar. Een teken dat meer mensen eerst zelf proberen de alimentatiebetalingen weer op gang te brengen.
Doordat het LBIO de laatste jaren in steeds meer zaken de onderlinge betalingen op gang heeft kunnen brengen, waardoor de inning niet hoefde te worden overgenomen, is het aantal zaken dat in behandeling is afgenomen. Hierdoor is het inningresultaat gedaald.

Net als vorig jaar is het punt van het preferent maken van de kinderalimentatievordering aan de orde geweest. Kinderalimentatie is bedoeld voor de kosten en verzorging van minderjarige kinderen. Aangezien kinderen nog niet in staat zijn voor zichzelf te kunnen zorgen, kunnen zij aangemerkt worden als de zwakkeren in de samenleving. Beargumenteerd kan worden dat de zwakkeren in de samenleving beschermd en ondersteund moeten worden.
Het LBIO stuit 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. Het onderwerp preferentie is in 2008 al via de motie Anker[1] op de agenda geplaatst maar is toen al snel volledig stilgevallen. Nu in het

[1] *Kamerstukken II 2008/2009*, 31 700, nr. 56.

rapport van de ZBO-evaluatie[2] werd aangegeven dat het feit dat de kinderalimentatievordering niet preferent is tot schrijnende situaties leidt bij de alimentatiegerechtigden, werd dit punt in 2019 en in dit verslagjaar weer opgepakt. Vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid werden vragen gesteld over de problemen die het LBIO ervaart en er werd op een vlotte en prettige manier samengewerkt.

In een brief van 5 december 2019 heeft de minister van Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer aangegeven in beginsel positief te staan tegenover het preferent maken van de kinderalimentatievordering. Vervolgens gaf hij in een brief van 30 juni 2020 aan welke positie de preferentie van kinderalimentatie in de wet zou kunnen krijgen. Tot slot werd in de brief van 18 november 2020 door de minister geconcludeerd dat hij de preferentie van kinderalimentatie wettelijk wil regelen. Naar verwachting kan in het voorjaar van 2021 worden gestart met de voorbereiding van een wetsvoorstel.

L.D. de Bakker RA
Directeur

[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 interventie en bemiddeling, staat centraal bij de uitvoering van de taken. Gestreefd wordt naar een efficiënte, effectieve en klantvriendelijke taakuitvoering tegen zo laag mogelijke kosten waarbij het maatschappelijk verantwoord en duurzaam incasseren een centrale rol speelt.

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 ruimschoots behaald en bedroeg het percentage zaken dat niet overgenomen hoefde te worden 77%. In 2019 was dit nog 75,2% en in 2018 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 en ook om betrokkenen zelf - weliswaar met hulp van het LBIO - hun betalingsproblemen op te laten lossen. Deze werkwijze leidt vaak tot toekomstbestendige afspraken en vermindert de onderlinge problemen hetgeen uiteindelijk de betrokken kinderen ten goede komt.

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.
Regelmatig worden er kennisdeel-sessies georganiseerd waarbij de medewerkers onderling van elkaar kunnen leren.

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 Thuiswerken

Door de coronacrisis werden de meeste medewerkers plotseling gedwongen volledig vanuit huis te gaan werken. Een groot deel van de medewerkers werkte al gedeeltelijk thuis, maar het helemaal

niet meer naar kantoor kunnen was toch een flinke verandering. Het zoveel mogelijk verplaatsen van de werkzaamheden naar huis is de beste manier om elkaar te beschermen en een bijdrage te leveren aan het onder controle krijgen van de verspreiding van het virus. Er zijn bij het LBIO ook werkzaamheden die niet thuis kunnen worden gedaan zoals het verwerken van fysieke poststukken. Een aantal medewerkers van de afdeling Ondersteuning was op kantoor te vinden als dat noodzakelijk was en er werd veelvuldig afgestemd tussen thuis- en kantoormedewerkers om het werk vloeiend te laten verlopen.

5.3.2 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.

5.3.3 Vereenvoudiging beslagvrije voet en stroomlijning keten voor derdenbeslag

Op 1 januari 2021 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet ingegaan. Deze wet heeft als doel het eenvoudiger vaststellen van de beslagvrije voet alsmede in een meer uniforme toepassing door diverse beslagleggende partijen. De beslagvrije voet wordt in hoge mate geautomatiseerd berekend en daarnaast dient de beslagvrije voet jaarlijks te worden herberekend. In het verslagjaar zijn het automatiseringssysteem, het brievenpakket en de processen gereed gemaakt.
Het LBIO verwacht dat de jaarlijkse herberekeningen zullen leiden tot meer reacties van de klanten, zowel de alimentatiegerechtigden als de alimentatieplichtigen. Ook zal er minder geïncasseerd gaan worden middels derdenbeslag waardoor zaken langer zullen doorlopen. Om de klanten zo goed mogelijk te kunnen blijven helpen, verwacht het LBIO een aantal fte extra nodig te hebben. Hierover is in het verslagjaar en de voorgaande jaren reeds gesproken met het ministerie van Justitie en Veiligheid.

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 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 evenredig 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. Voor het jaar 2020 zijn de kostprijzen iets verhoogd en de normaantallen werden opnieuw vastgesteld voor de periode van één jaar. In het verslagjaar is besloten nog een jaar te blijven werken met deze kostprijzen en normaantallen.

6.3 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 behandelt zelf de verzoeken aangaande het recht op inzage, correctie en verwijdering. Tevens is de Functionaris voor de Gegevensbescherming verantwoordelijk voor het registreren en documenteren van datalekken en voor het op niveau houden van kennis en bewustzijn van medewerkers over privacy-aspecten.

Het LBIO heeft een verwerkingsregister waarin is gedocumenteerd welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel het LBIO dit doet en met welke partijen gegevens worden gedeeld. Ook staat de privacyverklaring op de website.

In het verslagjaar is een e-mailbox van het LBIO gecompromitteerd. Deze mogelijkheid deed zich voor doordat de (toonaangevende) virusscanner na een automatische update niet goed werkte terwijl deze omissie voor het LBIO niet zichtbaar was. Na onderzoek bleek dat de fout bij de virusscanner lag hetgeen het bedrijf heeft erkend. Door de cyberaanval werd een beperkt aantal klanten geconfronteerd met phishing-mails die niet van het LBIO afkomstig waren.
Na het bekend worden van de hack is een externe security-partij ingehuurd en zijn maatregelen getroffen om herhaling en eventuele verdere infectie te voorkomen. Ook is direct melding gemaakt op de website en zijn belanghebbenden rechtstreeks geïnformeerd. Het ging hierbij om een vijftigtal belanghebbenden. Van andere klanten hebben we geen reactie over vreemde e-mails of dergelijke vernomen. Ook heeft de security-partner niet vast kunnen stellen dat er meer belanghebbenden betrokkenen zouden zijn. Gebleken is dat het primaire systeem waarin o.a. de financiële en

persoonsgegevens zijn opgeslagen niet is geïnfecteerd en dat de wachtwoorden niet zijn buitgemaakt.

Los van de datalekken door de cyberaanval zijn er enkele datalekken geregistreerd en gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, het betrof hier incidentele gevallen zoals het versturen van post naar het oude adres.

6.4 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 77% 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 2019 was dit nog 75,2% en in 2018 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. Door de burgers zelf – ook als is het met hulp van het LBIO - hun betalingsproblemen op te laten lossen leidt dit vaak tot toekomstbestendige afspraken en vermindert dit de onderlinge problemen hetgeen uiteindelijk de betrokken kinderen ten goede komt. Wel heeft dit tot gevolg dat er minder inkomsten in de vorm van opslagkosten binnenkomen doordat er minder incassozaken zijn. In de afgelopen jaren 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 en in het belang van de burger.

6.5 Telefonisch contact klant

Gebleken is dat klanten het op prijs stellen als zij op belangrijke momenten naast schriftelijk 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.

Van de medewerkers wordt verder verwacht dat zij de klant actief telefonisch benaderen voordat de inning wordt overgenomen. Hieraan wordt veel aandacht besteed in de maandelijkse sturingsinformatie. Nieuwe medewerkers worden 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.

6.6 Aanbevelingen van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling door het LBIO. Op basis van dit onderzoek heeft de Nationale ombudsman in het verslagjaar een aantal aanbevelingen gedaan. Een groot deel hiervan is opgevolgd en het LBIO heeft de ombudsman hier in het verslagjaar over geïnformeerd.

Zo heeft het LBIO bevestigd dat de leidinggevenden geen rol hebben in de klachtprocedure bij het LBIO, behoudens indien een burger hier expliciet om vraagt. Het LBIO heeft verder ter verbetering van het proces van klachtbehandeling inmiddels één vaste klachtbehandelaar aangesteld die afstand heeft van het primaire proces. Dit betreft een ervaren medewerker die net als de zaakbehandelaars is getraind om meer op B1-taalniveau te schrijven. Ook is er met de Nationale ombudsman afgesproken dat er één vaste contactpersoon is met wie het LBIO onderwerpen met zaakoverstijgend niveau kan bespreken.

Verder is er in het verslagjaar een nieuwe, heldere en eenvoudige beschrijving van de klachtprocedure op de website geplaatst. De klachtenprocedure is duidelijk omschreven en het indienen van klachten is vereenvoudigd, waaronder een rechtstreeks telefoonnummer en een afzonderlijk e-mailadres om een eventuele klacht te kunnen indienen.

Het LBIO streeft er verder naar om zo laag mogelijk op de ladder van klachtbehandeling te blijven. Daarom werden in het verslagjaar ook de zaakbehandelaars zelf meer betrokken bij de afhandeling van klachten. Halverwege het verslagjaar is de registratie van deze informeel afgedane klachten aangepast. Uit de registratie van de informeel afgedane klachten wordt duidelijk of de zaakbehandelaar zelf dan wel de klachtbehandelaar de klacht informeel heeft weten af te handelen.

Wat betreft de communicatie met burgers had het LBIO al gemerkt dat de burger meer wil ervaren dat het naar zijn of haar argumenten luistert en dat hierop altijd wordt ingegaan, ongeacht of de aangehaalde argumenten ter zake doen. Om die reden is het LBIO reeds in 2019, en derhalve voor het onderzoek van de Nationale ombudsman, gestart met een verbetertraject op het gebied van de communicatie met burgers. Zo hield het LBIO onder professionele begeleiding van een extern bureau de sessies “Van Waarden Naar Woorden”. In dit project is onder meer de taal in brieven van het LBIO aangepast naar B1 niveau. Daar waar vakjargon niet was te vermijden, is de betekenis hiervan door het LBIO zo goed als mogelijk toegelicht. De medewerkers van het LBIO waren steeds betrokken bij het herschrijven van het brievenpakket naar B1-niveau. Zij zijn hierdoor op de hoogte van het gedachtegoed achter de aangepaste vorm van communicatie en kunnen de opgedane kennis vervolgens toepassen in de reacties op de brieven van burgers. Een tweede thema dat aan de orde kwam in voornoemde sessies was, dat bij het creëren van meer besef bij de medewerkers voor het verbeteren van de communicatie met de burger het evenzeer van belang is dat goed naar de burger wordt geluisterd, begrip wordt getoond en waar nodig excuses worden aangeboden en fouten rechtgezet. Daarbij werden medewerkers gestimuleerd om gemaakte fouten zo snel mogelijk toe te geven en indien mogelijk recht te zetten. De medewerkers dienen duidelijk te maken wat fout is gegaan en hoe dit voortaan anders zal worden gedaan. Ook worden zij gestimuleerd excuses te maken indien daarvoor aanleiding bestaat en daarbij duidelijk te maken waarvoor excuses worden gemaakt.

De medewerkers van het LBIO, waaronder de klachtbehandelaar hebben halverwege 2020 een cursus gevolgd op het gebied van mondelinge communicatie met burgers. Onderwerpen waren B1-taalniveau, neutrale en professionele toonzetting en telefonisch communiceren. Daarnaast is er voor de medewerkers van het LBIO een training gestart ten behoeve van het klantgericht schrijven.
De beschreven trainingen leiden ertoe dat het LBIO klantgerichter zal kunnen communiceren.

Bij het LBIO werd al jarenlang aandacht besteed aan het behandelen van klachten tijdens de teamoverleggen. Naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman is de frequentie hiervan verhoogd. Daarbij wordt bij de medewerkers onder de aandacht gebracht dat een klacht moet worden gezien als een uitnodiging om de eigen dienstverlening te verbeteren en dat er om die reden geen drempel moet zijn om klachten en signalen te melden. Voorts blijft het LBIO de zaakbehandelaar betrekken bij het proces van klachtbehandeling. Dit heeft een leeraspect voor de betreffende medewerker waarmee onvrede van een burger in het vervolg mogelijk eerder door de medewerker kan worden weggenomen.

In september van het verslagjaar ontving het LBIO een schrijven van de Nationale ombudsman waarin hij zich positief uitliet over de manier waarop het LBIO uitvoering heeft gegeven aan de aanbevelingen. De Nationale ombudsman ziet dit terug in de correspondentie met de klanten, de laagdrempelige klachtenprocedure en de onderlinge verstandhouding tussen de Nationale ombudsman en het LBIO.

6.7 Kwaliteit en deskundigheid

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 taalgebruik, taalvaardigheid , uniform werken, 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.

Naast controles worden er regelmatig kennisdeel-sessies gehouden in de vorm van intervisies, kwaliteitsuurtjes en werkoverleggen. Deze kennisdeel-sessies hebben als doel collectief met elkaar in gesprek te gaan om zo van elkaar te leren. Met deze sessies blijven de medewerkers ook verbonden met het LBIO en met de collega’s .

6.8 Naamsbekendheid LBIO

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 via Google weer verhoogd door onder andere het aanmaken van extra landingpagina’s en het verbeteren van de SEO-analyses in samenwerking met een extern bureau.

7 Management van middelen

7.1 Waarborgen kennis en informatie

Kennis en informatie zijn belangrijke middelen van een organisatie. Voor het LBIO is kennis zeker van belang aangezien 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.

7.2 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. De grosse is een gewaarmerkt afschrift van de gerechtelijke uitspraak waarin de alimentatie werd vastgesteld. 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.

7.3 Skype for Business

Het LBIO maakte voor de uitbraak van de coronacrisis al gebruik van Skype for Business echter nog niet op grote schaal en niet structureel. In het verslagjaar zijn alle medewerkers gebruik gaan maken van Skype for Business zodat iedereen op een veilige manier kan bellen, chatten en vergaderen vanuit huis.

7.4 Informatiebeveiliging

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.

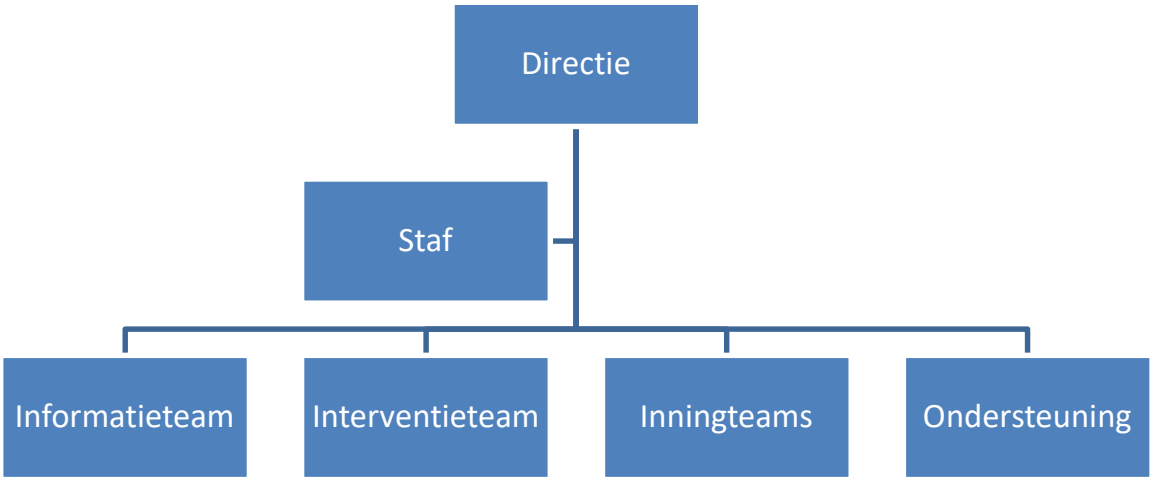
7.5 Planningstool

Het LBIO krijgt regelmatig vragen als klanten online een aanvraag in willen dienen. De meeste vragen gaan over het verkrijgen van de originele grosse maar soms ook over bepaalde velden van het aanvraagformulier. Om klanten goed uitleg te kunnen geven en te helpen bij het indienen van een aanvraag is op de website bij het aanvragen van de inning een knop geplaatst waarmee klanten een afspraak kunnen plannen met een medewerker van het informatieteam. De medewerker belt de klant terug op het door hem of haar aangegeven tijdstip. Deze planningstool is in november van het verslagjaar live gegaan.

8 Personeelsmanagement

8.1 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 Ondersteuning 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. In het verslagjaar waren er geen medewerkers gedetacheerd bij andere organisaties.

8.2 Datagericht werkende en zelfstandige 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, zeker nu er zoveel vanuit huis is gewerkt. 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.

Om zelfstandig te kunnen functioneren is ook datagericht werken van belang. De doelstellingen en prioriteiten binnen het LBIO zijn vastgelegd in het jaarplan en worden gecommuniceerd met de

medewerkers. Teneinde de leidinggevenden en de medewerkers goed inzicht te verschaffen in de mate waarin de doelstellingen van het LBIO daadwerkelijk worden gerealiseerd, stelde het stafbureau in het verslagjaar maandelijks een uitgebreide data-rapportage op mede ten behoeve van de medewerkers, waarin gereflecteerd wordt op de teamprestaties, gesignaleerde knelpunten in de uitvoering, etc.

8.3 Werken vanuit huis

Zoals eerder aangegeven hebben de meeste medewerkers door de coronacrisis volledig vanuit huis gewerkt. Een groot deel van de medewerkers werkte al gedeeltelijk thuis, maar het helemaal niet meer naar kantoor kunnen, was toch een flinke verandering. Voor het LBIO bestond het risico dat leidinggevenden de connectie zouden verliezen met de medewerkers. Ook bestond het risico dat medewerkers zich minder betrokken zouden voelen bij het LBIO maar ook onderling. Hierdoor zou het welzijn van de medewerkers kunnen afnemen. Om dit te voorkomen, dan wel zoveel mogelijk te beperken, hebben de leidinggevenden van het LBIO op regelmatige basis contact gezocht met de medewerkers. Ook werden er veelvuldig online teamoverleggen gepland waarbij het niet alleen draaide om het werk maar er voldoende ruimte was voor sociale interactie. Ook werden er zogeheten e-koffiemomenten gepland en kwamen sommige teams digitaal samen op speciale momenten zoals bijvoorbeeld tijdens kerst- en sinterklaas. De leidinggevenden hadden extra aandacht voor medewerkers die alleenstaand waren en medewerkers die vanuit huis moesten werken terwijl zij kinderen thuis hadden.

Het LBIO is trots op hoe de medewerkers het het afgelopen jaar hebben gedaan. Ze hebben deze crisis goed opgepakt en hebben een grote mate van flexibiliteit laten zien. Het MT heeft meerdere keren laten blijken aan de medewerkers dat het zeer tevreden is. Er werden complimenten geuit richting de medewerkers en er werden kleine presentjes en kaarten met opbeurende teksten verzonden.

8.4 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 ondersteuning, het interventieteam en het inningteam 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. Het komt regelmatig voor dat een stagiair(e) na afronding van de studie bij het LBIO in dienst wordt genomen.

8.5 Het inwerktraject

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 inwerken van nieuwe medewerkers gebeurde dit jaar door het thuiswerken een groot deel op afstand. Om wel connectie met de organisatie te krijgen kwamen soms kleine groepjes samen in een grote vergaderzaal waar zij, rekening houdend met minimaal 1,5 meter afstand, ingewerkt werden.

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.

8.6 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. In het verslagjaar is het personeelshandboek aangepast in verband met de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren.
De huisregels van het LBIO worden tevens periodiek onder de aandacht gebracht.

9 Management van processen

9.1 Telefonische bereikbaarheid

Voor 2020 had het LBIO als doelstelling om van alle inkomende gesprekken minimaal 96% te beantwoorden. Over het jaar 2020 is een beantwoordingpercentage van 97,8% behaald, waarbij de telefoon binnen een halve minuut werd opgenomen. Inkomende telefoontjes die niet binnen 30 seconden worden opgenomen, worden geregistreerd als onbeantwoord. In 2019 bedroeg het beantwoordingspercentage 97,1%.

9.2 Maatschappelijk verantwoord en duurzame incasso

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 zo vaak mogelijk overname van de inning te voorkomen. Het voorkomen van incassotrajecten blijkt een meer toekomstbestendige oplossing en voorkomt ook schuldenproblematiek bij betrokkenen. Het LBIO liep hiermee vooruit op een aantal andere organisaties in het schuldendomein. Voorts is persoonlijk contact met de klant het uitgangspunt.
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.

9.3 Het project van Waarden Naar Woorden

In 2019 is het LBIO gestart met de zogeheten sessies “Van Waarden Naar Woorden” onder leiding van een professionele organisatie. In het verslagjaar is dit project gecontinueerd. Met dit project is onder andere de gebruikte taal in brieven aangepast naar B1 taalniveau. In bepaalde gevallen was 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 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 2019 en 2020 hard heeft gewerkt aan een verbetertraject 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. In het verslagjaar heeft een aantal trainingen op het gebied van schriftelijke en mondelinge communicatie plaatsgevonden zowel fysiek als digitaal. De communicatietrainingen werden gegeven door een externe partij.

9.4 Datagericht werken

Bij het LBIO functioneren de teams voor een groot deel zelfstandig en daarbij hoort een datagerichte manier van werken. 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 data omtrent de doelstellingen en de 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.

9.5 Doelmatig werken

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.

9.6 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.

9.7 Vereenvoudiging beslagvrije voet en Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en het wetsontwerp stroomlijning keten voor derdenbeslag hebben als doel bij te dragen aan de vermindering van de schuldenproblematiek door onder andere het voorkomen van onnodige incassomaatregelen en proces- en executiekosten. Ook zal het bestaansminimum van burgers met schulden beter worden geborgd. Tevens zal de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen worden verbeterd in het geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen.
Om de implementatie van beide trajecten te kunnen realiseren en goed af te stemmen tussen alle betrokken partijen werd een overkoepelend project opgezet onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid waar het LBIO in het verslagjaar aan deelnam.

9.7.1 Vereenvoudiging beslagvrije voet

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet gaat in op 1 januari 2021. Deze wet heeft als doel het eenvoudiger vaststellen van de beslagvrije voet alsmede in een meer uniforme toepassing door diverse beslagleggende partijen. Beslagleggende partijen zijn een aantal overheidsorganisaties en de gerechtsdeurwaarders. Per 1 januari 2021 zal de beslagvrije voet in hoge mate geautomatiseerd worden berekend op basis van informatie uit de polisinformatie en de Basisregistratie Personen (BRP). Ook dient de beslagvrije voet jaarlijks te worden herberekend.

In het verslagjaar heeft het LBIO een Privacy Impact Assessment (PIA) uit laten voeren op de verwerkingen van bijzondere persoonsgegevens die in het kader van de informatievoorziening rondom de implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet worden verwerkt door het LBIO. Tevens zijn in het verslagjaar de automatiseringssystemen, het brievenpakket en de processen gereed gemaakt voor de live gang per 1 januari 2021.

De jaarlijkse herberekeningen van de beslagvrije voet zullen wel leiden tot meer reacties van de alimentatiegerechtigden en de alimentatieplichtigen. Ook zal er minder geïncasseerd gaan worden middels derdenbeslag waardoor zaken langer zullen doorlopen. Om de klanten zo goed mogelijk te kunnen blijven helpen, verwacht het LBIO na invoering van het wetsvoorstel een aantal fte extra nodig te hebben. Hierdoor wordt de kostprijs van het product loonbeslag uiteindelijk hoger. Hierover is in het verslagjaar en de voorgaande jaren meerdere keren gesproken met het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het LBIO heeft voor 2021 eenmalig een extra bedrag toegekend gekregen. In 2021 zal verder worden gesproken over de verhoging van de kostprijzen voor het product loonbeslag.

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet introduceert ook een nieuwe rol, de rol van coördinerend deurwaarder. De coördinerend deurwaarder krijgt de volgende taken:

1. Het coördineren van de uniforme berekening, vaststelling en eventuele aanpassing van de beslagvrije voet.
2. Het innen en eventueel verdelen van betalingen van de inhoudingsplichtige.
3. Eenduidig aanspreekpunt voor schuldenaar, andere schuldeisers en inhoudingsplichtige.

Volgens de huidige regelgeving komt de rol van coördinerend deurwaarder het LBIO niet toe. Het LBIO heeft bij het ministerie in het verslagjaar en de voorgaande jaren gepleit om ook de mogelijkheid te krijgen deze rol uit te voeren om onder andere de volgende redenen:

- **Wisseling van ontvangende partij**

Op het moment dat het LBIO als eerste beslaglegger beslag heeft liggen en er legt ook een deurwaarder beslag, zouden de afdrachten vanuit de inkomensverstrekker niet meer naar het LBIO worden overgemaakt maar naar de gerechtsdeurwaarder die daarmee Coördinerend Deurwaarder is. Dit is niet in lijn met de doelstellingen en vereenvoudigingen welke dit wetsvoorstel beoogt.

Het komt regelmatig voor dat bij wisseling de inkomensverstrekker niet of niet op tijd verwerkt. Vervolgens komen de betalingen niet direct door vanuit de Coördinerend Deurwaarder waardoor een alimentatiegerechtigde die gewend is maandelijks geld uit beslag te krijgen voor het onderhoud van de kinderen (onnodig) moet wachten op het geld waarop hij of zij recht heeft.

- **De frequentie en snelheid van de afdracht van gelden**

Een ander probleem is dat deurwaarders, gemeenten en uitvoeringsinstanties niet gewend zijn zoals het LBIO het geld snel na ontvangst af te dragen terwijl het voor de alimentatiegerechtigde vaak van groot belang is de achterstallige alimentatie zo snel mogelijk te ontvangen. De gelden zijn immers bedoeld voor de verzorging en opvoeding van de kinderen welke gezien kunnen worden als de zwakkeren in de samenleving. Voor een aantal gerechtsdeurwaarders is het zelfs lastig maandelijks af te dragen. De systemen van het LBIO zijn zo ingericht dat ontvangen gelden meestal dezelfde dag maar in elk geval binnen twee dagen volledig zijn doorbetaald aan de alimentatiegerechtigde en eventuele andere beslagleggers. Bij andere verdelende deurwaarders is de frequentie van doorbetaling vaak een stuk lager. Deze vertraging is onwenselijk voor een alimentatiegerechtigde die wacht op het geld.

- **Verdeelkosten**

Het LBIO verdeelt volledig automatisch en kosteloos. Er worden dus geen gelden in rekening gebracht bij de schuldenaar en ook aan het ministerie van Justitie en Veiligheid worden geen extra kosten in rekening gebracht voor de verdeling van de gelden. Indien een deurwaarder de gelden verdeelt, worden er per verdeelverzoek kosten in rekening gebracht. Dit betekent dat de kosten naarmate er meer beslagleggingen zijn evenredig hoger worden. Volgens het LBIO is dit juist voor mensen die al in de schulden zitten zeer nadelig en ongewenst. Ook krijgen de partijen (waaronder onze alimentatiegerechtigde) onnodig minder snel de openstaande schuld ingelost.

- **Verkeerde verdeling door de maandelijkse vordering**

Een ander probleem is dat er bij alimentatievorderingen veelal sprake is van een lopende verplichting die maandelijks opgeboekt dient te worden. Niet alle systemen van deurwaarders - maar ook gemeenten en andere uitvoeringsinstanties - kunnen dit op juiste wijze en geautomatiseerd verwerken. Hierdoor ontvangt het LBIO en daarmee de alimentatiegerechtigde structureel te weinig gelden in de verdeling. Dat leidt er dan weer toe dat het LBIO elke maand betrokken beslagleggers moet manen het juiste bedrag alsnog over te maken, hetgeen tot veel werk en irritaties bij betrokkenen leidt.

Het ministerie heeft in het verslagjaar aangegeven dat dit punt opgelost zal worden op het moment dat aan de kinderalimentatievordering preferentie zal worden toegekend. Immers bij een preferente vordering krijgt het LBIO automatisch de rol van Coördinerend Deurwaarder. In een brief van 18 november 2020 heeft de minister voor Rechtsbescherming toegezegd aan de Tweede Kamer dat hij de preferentie van kinderalimentatie wettelijk wil regelen en in het voorjaar van 2021 zal worden gestart met de voorbereiding van het wetsvoorstel.
Zodra de kinderalimentatievordering preferent is zal het LBIO automatisch de rol van Coördinerend deurwaarder krijgen waardoor voornoemde problemen opgelost zullen worden.

9.7.2 Stroomlijning keten voor derdenbeslag (voorheen verbreding beslagregister)

Het ontwerp Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag bouwt voort op de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet wat betreft het principe dat de schuldenaar zo min mogelijk informatie hoeft aan te leveren. Het voorstel regelt de verbetering van de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen.
Door verbreding van het beslagregister en verbeterde gegevensuitwisseling wordt de extra schakel tussen de partij die informatie nodig heeft en de partij die over deze informatie beschikt, weggenomen. Via een voorziening wordt de keten gefaciliteerd om deze gegevensuitwisseling geautomatiseerd vorm te geven. Ook wordt het mogelijk gemaakt om bij de vaststelling van de beslagvrije voet direct rekening te houden met lopende beslagen en verrekeningen. Dit zorgt voor meer transparantie van het beslagproces voor zowel de burger als de inkomstenbron en beslaglegger.

Beslagleggers kunnen aan de hand van uit te wisselen gegevens een inschatting maken of het loont om (gerechtelijke) kosten te maken. Voor het LBIO is deze afweging niet van toepassing omdat er geen sprake is van extra gerechtelijke kosten. Er is immers altijd al sprake van een executoriale titel. Verder heeft het LBIO een inspanningsverplichting om de kinder- en of partneralimentatie zoveel als mogelijk voor de alimentatiegerechtigde burger te incasseren.

Onder de werktitel “Verbreding Beslagregister” werken betrokken ketenpartijen aan de routeervoorziening waarmee de informatie-uitwisseling tussen beslagleggende en verrekenende partijen zal worden verbeterd.

In het verslagjaar heeft het LBIO met de andere ketenpartijen input geleverd en veelvuldig deelgenomen aan de overleggen om te komen tot een basisdocument waarin de startarchitectuur staat omschreven. Verder zijn er in uitvoeringstoetsen inschattingen gemaakt op welke wijze dit wetsontwerp effect gaat hebben op de processen binnen het LBIO en de initiële en structurele kosten. Naar verwachting zal in de eerste helft van 2021 door het ministerie van SZW de definitieve planning van de implementatie worden vastgesteld.

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 digitaal deel aan de “Leren in uitvoering dag” van de RBB.

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 gezien de coronacrisis laag maar benut voor de zekerheid 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 deurwaarders. 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 kredietermijn, 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 af te romen zodra dit saldo boven de $ 50.000 komt.

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 en vastgelegd.

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. Voor een dergelijke investering is dan ook de liquiditeit te laag. Het LBIO is hierover reeds in 2019 en 2020 in overleg getreden met het ministerie van Justitie en Veiligheid. In het vervolgoverleg wordt de omvang van de egalisatiereserve en het ombuigen van deze reserve van negatief naar positief meegenomen.

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

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

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 BRP 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 het thuiswerken is er tevens sprake van een goede beveiliging. Zo dient de thuiswerkplek te voldoen aan een virusscanner die bijgewerkt dient te zijn met actuele updates. Alleen indien aan deze voorwaarden is voldaan kan er ingelogd worden via een beveiligd portaal. Het inloggen gebeurt via een Multi Factor Authentication.

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 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.

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 (KPN) 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. Datalekken worden conform de Algemene verordening gegevensbescherming gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegeven. Tevens worden betreffende personen van wie de gegevens zijn gelekt snel geïnformeerd over het datalek. Als er een fout door een medewerker is gemaakt, wordt deze hierop aangesproken.

9.10 In control statement

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 management controlsysteem 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 9.9 van dit jaarverslag. Daar zijn ook de maatregelen opgenomen die het LBIO heeft genomen en de afwegingen die daarvoor zijn gemaakt.

Aan 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 managementteam worden 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 Ontwikkeling en opleiding van 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.

10.2 Ziekteverzuim

In het verslagjaar is het totale ziekteverzuim uitgekomen op 3,39%. De doelstelling van maximaal 5% is hiermee behaald. In 2019 bedroeg het ziekteverzuimpercentage 4,99%.
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.

	2020	2019	2018
Kort verzuim (< 7 dagen)	2,4%	3,6%	2,5%
Middellang verzuim (7 – 42 dagen)	0,5%	0,6%	0,3%
Lang verzuim (> 42 dagen)	0,5%	0,8%	0,8%
Totaal	**3,4%**	**5,0%**	**3,5%**

10.3 Voedingsbegeleiding

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 4 medewerkers begeleid door de Gewichtsconsulente. Voor de uitbraak van de coronacrisis was dit fysiek. Daarna gebeurde dit digitaal met medewerkers die al langere tijd werden begeleid en niet veel sturing meer nodig hadden.

10.4 Medezeggenschap

Het LBIO heeft een actieve ondernemingsraad (OR) 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. In het verslagjaar vonden die digitaal plaats. 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 maatschappij

11.1 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.

11.2 Voorkomen van overname van de inning

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 77% 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.

11.3 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. Het LBIO werd in het verslagjaar ruim 10.000 keer benaderd door burgers die hulp en informatie nodig hadden.

11.4 Hulp bij herzieningsverzoeken

In 2018 heeft een ZBO-evaluatie plaatsgevonden ten behoeve van de beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van het LBIO. De algemene conclusie was dat het LBIO de wettelijke taakopdracht doelgericht en doelmatig uitvoert, de bedrijfsvoering

adequaat op die taakstelling ingericht is, professionele monitoring en verbetering toepast en de kwaliteit van de dienstverlening hoog is. In de evaluatie wordt het probleem van oplopende vorderingen benoemd bij een wijziging in de inkomenspositie van de alimentatieplichtige. Aanbevolen wordt 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. 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 in te dienen. In de aanschrijving Planning en Controlcyclus 2020 werd aangegeven dat het ministerie erop vertrouwt dat de aanbevelingen uit het rapport gericht aan het LBIO ook in 2020 verder worden opgepakt. In 2019 is voorzichtig ervaring opgedaan met deze werkwijze en in 2020 is dit verder uitgebreid.

Voor klanten die wilden weten of het huidige bedrag mogelijk gewijzigd zou kunnen worden door nieuwe omstandigheden is op hun verzoek een berekening gemaakt. Ook werd informatie verstrekt over hoe zij verder konden handelen. Sommige ex-partners kwamen er samen uit na een berekening door het LBIO. Andere klanten werd informatie verstrekt over hoe zij een wijzigingsverzoek konden indienen bij de rechtbank en welke stukken zij hiertoe dienden aan te leveren. Het helpen bij wijzigingsverzoeken wordt uitgevoerd door de medewerkers van het informatieteam die via het rechtstreekse telefoonnummer te bereiken zijn. Deze medewerkers zijn niet betrokken bij de interventie- of incassozaak.

12 Waardering door de klanten

12.1 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;
- de burger die op de betaling van een bijdrage wordt aangesproken ;
- de klant die informatie tracht in te winnen over alimentatiekwesties;
- het ministerie van Justitie en Veiligheid in de hoedanigheid van opdrachtgever.

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.

12.2 Klachten

Het aantal bij het LBIO ingediende klachten in 2020 is licht gestegen naar 230 (2019: 222).
Van de ingediende klachten zijn in 2020 70 klachten formeel afgehandeld (waaronder 2 in internationale zaken en 2 alimentatierekenzaken). Voor 2019 bedroeg dit cijfer nog 21. De reden dat de klachtbehandelaar meer klachten formeel afhandelt houdt verband met het in 2019 gestarte onderzoek door de Nationale ombudsman. De ombudsman heeft het LBIO in zijn rapport daarover een aantal aanbevelingen gedaan om zowel behandeling als registratie van de klachten te verbeteren. De klachtbehandelaar heeft er in het verslagjaar daarom voor gekozen om meer klachten formeel af te doen, waar eerder gekozen werd voor een informele afhandeling.

In navolging van de aanbevelingen in het rapport van de Nationale ombudsman heeft het LBIO ervoor gekozen om zaakbehandelaars zoveel mogelijk eerst zelf klachten te laten oplossen. Klagers krijgen hierover dan zelf bericht van de zaakbehandelaar. Als er een oplossing is voor de klager (de oorzaak van de klacht wordt weggenomen) wordt de klacht als informeel afgehandeld beschouwd. Ook indien de klachtbehandelaar een formele afhandeling kan voorkomen door klachten tot een oplossing te brengen, worden deze geteld als informeel afgehandeld.

Het totaal aantal informeel afgehandelde klachten bedroeg 157 (2019: 195). Deze daling is het gevolg van meer formeel afgehandelde klachten in het verslagjaar. Vanwege de aangepaste werkwijze hebben zaakbehandelaars in 97 gevallen (van de 157 informeel afgehandelde klachten) zelf contact gezocht met de klager en de kwestie naar tevredenheid weten op te lossen, zodat sprake is van een informeel afgehandelde klacht. In de overige 60 klachten heeft de klachtbehandelaar moeten interveniëren en de ingediende klacht weten op te lossen.

Op het moment van schrijven zijn 3 klachten uit 2020 nog niet afgehandeld, zodat deze nog niet werden beoordeeld als formeel of informeel afgehandeld.

In onderstaande tabel wordt het aantal formeel afgehandeld klachten in alimentatie- en internationale alimentatiezaken weergegeven. Informeel afgedane klachten blijven buiten

beschouwing. Bij de tabel over aantallen in soorten klachtgronden worden alleen de klachten in alimentatiezaken weergegeven.

Afgehandelde formele klachten	2020	2019	2018
Alimentatie	66	20	26
Internationale alimentatie	2	1	1

Hieronder worden de klachtgronden voor alimentatiezaken weergegeven.

Klachtgronden	2020	2019	2018
Over de bejegening:			
Gegrond	3	1	0
Ongegrond/geen oordeel	1	0	1
Over toepassing wet/beleid:			
Gegrond	3	1	2
Ongegrond/geen oordeel	58	22	25
Over het geven van informatie			
Gegrond	3	1	0
Ongegrond/geen oordeel	1	0	1
Over de snelheid			
Gegrond	3	0	0
Ongegrond/geen oordeel	0	0	0

12.3 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 99,1% van deze gelden binnen twee werkdagen door te betalen. In 2019 was dit nog 99,4%.

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 (9.225) is in het verslagjaar iets gedaald vergeleken met 2019 (9.700).[4]

Tijdens de economische crisis van 2008 was er nagenoeg direct sprake van een sterke stijging van het aantal aanvragen bij het LBIO. In eerste instantie was de verwachting dat het aantal aanvragen ook nu exponentieel zou groeien. In het verslagjaar bleef een stijging van het aantal verzoeken, ondanks mogelijke financiële problemen door Corona uit. De steunmaatregelen van de overheid hebben hieraan bijgedragen. Zo is het aantal faillissementen laag gebleven en is er geen sprake van een ontslaggolf. Daarnaast lijkt het erop dat er meer solidariteit is onder burgers dan tijdens de financiële crisis van 2008. Afgeleid kan worden dat de huidige crisis niet zozeer financieel wordt gevoeld en daardoor (nog) niet tot een toenemend aantal aanvragen heeft geleid.

In 77% 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 75,2%). 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 9.408 zaken (vorig jaar waren dit 10.111 zaken). Het aantal zaken waarbij de inning diende te worden overgenomen bedraagt 2.122 stuks. In 2019 was dit hoger (2.402stuks).

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. Hierdoor is het inningresultaat gedaald en bedroeg in het verslagjaar € 17,6 miljoen. In 2019 was dit nog € 18,9 miljoen.

13.2 Internationale Inning Alimentatie

Het aantal verzoeken om inning in Nederland is fors gedaald ten opzichte van 2019. Gebleken is dat in andere landen de activiteiten van de Centrale Autoriteiten sinds de uitbraak van Corona ver zijn teruggevallen. Het aantal verzoeken om inning in het buitenland daalde met 10 stuks vergeleken met vorig jaar. Verder nam het inningresultaat in Nederland en in het buitenland iets af tot respectievelijk € 3,3 miljoen en € 3,2 miljoen.

13.3 Ouderbijdragen jeugdzorg

Het inningresultaat bij Ouderbijdragen bedraagt iets meer dan € 214.000. 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	2020	2019	2018
Zaakbestand			
Verzoeken overname inning	9.225	9.700	9.799
Overname inning	2.122	2.402	2.569
Geen overname inning	7.103	7.298	7.230
Aantal inningzaken per 31 dec	9.408	10.111	11.058
Resultaten			
Inningresultaat	€ 17,6 milj.	€ 18,9 milj.	€ 18,9 milj.
Openstaande vordering per 31 dec	€ 168,6 milj.	€ 176,1 milj.	€ 187,3 milj.
Resultaat opslagkosten	€ 3,3 milj.	€ 3,7 milj.	€ 4,0 milj.
OPK-productie			
Verzoeken ontvankelijk	7.980	8.387	8.439
Verzoeken niet-ontvankelijk	1.245	1.313	1.360
Normale inning	12.155	13.765	14.638
Loonbeslag	3.316	4.137	4.683
Deurwaarder	815	976	917

Internationale Inning Alimentatie	2020	2019	2018
Zaakbestand			
Verzoeken om inning in Nederland	235	371	354
Verzoeken om inning in buitenland	165	175	162
Zaakbestand ontvangstzaken	1.924	1.927	1.831
Zaakbestand verzendzaken	1.494	1.509	1.494
Resultaten			
Ontvangstzaken			
Inning door het LBIO	€ 3,3 milj.	€ 3,4 milj.	€ 3,3 milj.
Openstaande vordering per 31-12	€ 19,7 milj.	€ 19,7 milj.	€ 17,5 milj.
Verzendzaken			
Inning in het buitenland	€ 3,2 milj.	€ 3,3 milj.	€ 3,5 milj.
Openstaande vordering per 31-12	€ 44,7 milj.	€ 42,6 milj.	€ 43,1 milj.
OPK-productie			
Aanmelding ontvangstzaken	235	371	354
Aanmelding verzendzaak	165	175	162
Normale inning	3.052	2.901	2.268
Procedure	42	32	54
Loonbeslag	417	535	525
Deurwaarder	24	59	47

Ouderbijdragen	2020	2019	2018
Resultaten			
Geïnde gelden	€ 214.000	€ 324.000	€ 377.000
Openstaande vordering per 31-12	€ 3,8 milj.	€ 4,2 milj.	€ 4,8 milj.

Jaarrekening 2020
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 2020 (voor bestemming saldo baten en lasten)

		31 december 2020		31 december 2019	
ACTIVA		€	€	€	€
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	[1]				
Software		70.522		98.773	
			70.522		98.773
Materiële vaste activa	[2]				
Kantoorinventaris en technische installaties		186.618		266.085	
Hardware		31.593		63.926	
Materiële vaste activa in ontwikkeling		35.214		131.350	
			253.425		461.361
Financiële vaste activa	[3]				
Financiële vaste activa		29.491		29.491	
			29.491		29.491
Vlottende activa					
Vorderingen	[4]				
Overige vorderingen		138.330		251.311	
Vooruitbetaalde / nog te ontvangen bedragen		107.576		105.738	
			245.906		357.049
Liquide middelen	[5]		3.165.615		3.470.542
Totaal activazijde			3.764.959		4.417.216

14.1 Balans per 31 december 2020 (voor bestemming saldo baten en lasten)

		31 december 2020		31 december 2019	
PASSIVA		€	€	€	€
Eigen vermogen	[6]				
Egalisatiereserve		(155.274)		(7.695)	
Vervangingsreserve		2.107.656		2.007.409	
Resultaat boekjaar		(75.997)		(47.332)	
			1.876.385		1.952.382
Voorzieningen	[7]				
Personeels gerelateerde voorzieningen		36.599		49.064	
Jubileumvoorziening		104.818		110.666	
Overige voorzieningen		287.044		294.421	
			428.461		454.151
Kortlopende schulden	[8]				
Crediteuren		42.212		82.611	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		285.790		122.614	
Overige schulden / vooruitontvangen bedragen		429.393		1.045.490	
Schulden inzake primair proces		702.718		759.968	
			1.460.113		2.010.683
Totaal passivazijde			3.764.959		4.417.216

14.2 Staat van baten en lasten

		2020		2019	
		€	€	€	€
Opbrengsten OPK productie			5.867.255		5.698.529
Overige opbrengsten			204.703		107.536
BATEN	[9]		6.071.958		5.806.065
Personeelsgerelateerde kosten	[10]	3.078.765		2.910.663	
Sociale lasten	[11]	462.889		419.551	
Pensioenlasten	[12]	463.068		414.804	
Overige personeelskosten	[13]	309.297		304.761	
Afschrijvingen immateriële vaste activa	[14]	28.251		28.251	
Afschrijvingen materiële vaste activa	[15]	128.037		149.918	
Huisvestingskosten		280.325		255.845	
Bureaukosten		478.776		457.941	
Automatiseringskosten	[16]	525.787		233.980	
Kosten van derden	[17]	392.760		677.683	
LASTEN			6.147.955		5.853.397
Saldo van baten en lasten			(75.997)		(47.332)

De toelichtingen op pagina 39 tot en met 63 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 Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen ('LBIO') is een publiekrechtelijk rechtspersoon en is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 61057509. 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 2020, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2020.

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.
De coronacrisis heeft geen impact op de financiering en continuïteit van het LBIO.

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. Indien de tijdswaarde van geld materieel is en de periode waarover de uitgaven contant worden gemaakt meer dan een jaar is, worden voorzieningen gewaardeerd tegen de contante waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen.
De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde indien de tijdswaarde van het geld niet materieel is of de periode waarover de uitgaven contant worden gemaakt maximaal een jaar is.

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.
Elk ontvangen bedrag wordt telkens verdeeld over de openstaande posten waaronder opslag. De opbrengst alimentatie-opslagen wordt 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 topinkomens (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.

Overige opbrengsten

Onder overige bedrijfsopbrengsten worden resultaten verantwoord die niet rechtstreeks samenhangen met de levering van goederen of diensten in het kader van de normale, niet-incidentele bedrijfsactiviteiten.

Overheidssubsidies

Exploitatiesubsidies worden als bate verantwoord in de winst- en verliesrekening in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer een gesubsidieerd exploitatietekort zich heeft voorgedaan. De baten worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen. Het betreft hier een subsidie voor de invoeringskosten van de beslagvrije voet (BVV) en wordt gepresenteerd onder de overige opbrengsten.

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	(1.113.167)
Boekwaarde per 1 januari	98.773
Desinvesteringen	(5.674)
Afschrijvingen desinvesteringen	5.674
Afschrijvingen	(28.251)
Mutaties 2020	(28.251)
Aanschafwaarde	1.206.266
Cumulatieve afschrijvingen	(1.135.744)
Boekwaarde per 31 december	70.522

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.

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 2020
	€	€	€	€
Aanschafwaarde	721.054	503.199	131.350	1.355.603
Cumulatieve afschrijvingen	(454.969)	(439.273)	-	(894.242)
Boekwaarde per 1 januari	266.085	63.926	131.350	461.361
Investeringen	-	16.237	-	16.237
Desinvesteringen	(29.472)	(20.895)	(96.136)	(146.503)
Afschrijvingen desinvesteringen	29.472	20.895	-	50.367
Afschrijvingen	(79.467)	(48.570)	-	(128.037)
Mutaties 2020	(79.467)	(32.333)	(96.136)	(207.936)
Aanschafwaarde	691.582	498.541	35.214	1.225.337
Cumulatieve afschrijvingen	(504.964)	(466.948)	-	(971.912)
Boekwaarde per 31 december	186.618	31.593	35.214	253.425

Onder de Materiële vaste activa in ontwikkeling zijn de kosten ad. € 35.214 opgenomen voor de nog niet in gebruik genomen telefooncentrale. Naar verwachting zal de centrale in 2021 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]

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Financiële vaste activa		
Borgsommen	2.071	2.071
Depot vordering portikosten	27.420	27.420
	29.491	29.491

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen [4]

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overige vorderingen		
[A] Deurwaarders	138.330	251.311

In de vorderingen is een bedrag begrepen van € 0 (2019: € 0) met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
[A] Deurwaarders		
Deurwaarderskosten	(157.837)	(150.263)
Depot deurwaarders	296.167	401.574
	138.330	251.311

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 2020 wordt nog voor circa € 158.000 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.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Vooruitbetaalde / nog te ontvangen bedragen		
Overige exploitatie	107.576	102.214
Doorbelasting personeelskosten IND	-	3.524
	107.576	105.738

In de vooruitbetaalde / nog te ontvangen bedragen is een bedrag begrepen van € 54.024 (2019: € 13.238) met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Liquide middelen [5]		
Kas	2.387	1.258
Banktegoeden	137.595	41.116
Gelden bij Agentschap van de Generale Thesaurie (min. van Financiën)	3.025.633	3.428.168
	3.165.615	3.470.542

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]

	2020	2019
	€	€
Egalisatiereserve		
Stand per 1 januari	(7.695)	1.063.477
Resultaat voorgaand boekjaar	(47.332)	(28.125)
Terugbetalingsverplichting ministerie na resultaatbestemming	-	(877.852)
Dotatie egalisatiereserve resultaatbestemming voorgaand boekjaar	(47.332)	(905.977)
Afschrijvingen boekjaar, overheveling naar vervangingsreserve	(156.288)	(178.169)
Afname cumulatieve afschrijvingen materiële vaste aciva	56.041	12.974
Stand per 31 december	(155.274)	(7.695)

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.

	2020	2019
	€	€
Vervangingsreserve		
Stand per 1 januari	2.007.409	1.842.214
Afname cumulatieve afschrijvingen materiële vaste aciva	(56.041)	(12.974)
Afschrijvingen boekjaar, overheveling van egalisatiereserve	156.288	178.169
Stand per 31 december	2.107.656	2.007.409

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 2020 van het ministerie bedraagt € 2.573.915. De maximale omvang van de egalisatiereserve bedraagt derhalve € 231.700 (9%). Het saldo van de egalisatiereserve per 31 december 2020 na dotatie 2019 en na de aanvulling van de vervangingsreserve 2020 bedraagt € -155.274. De maximale toename van de egalisatiereserve bedraagt derhalve € 386.974.

De directie stelt voor om het saldo van baten en lasten 2020 ad € - 75.997 als volgt te verdelen:
een bedrag ad € - 75.997 wordt ten laste gebracht van de egalisatiereserve.

Na toevoeging van het resultaat 2020 bedraagt de egalisatiereserve € - 231.271. Dat houdt in dat er in 2021 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]

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overige personeel gerelateerde voorzieningen		
Voorziening WW- en BW-verplichtingen	19.599	40.114
Voorziening transitievergoeding Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)	17.000	8.950
	36.599	49.064

	2020	2019
	€	€
Voorziening WW- en BW-verplichtingen		
Stand per 1 januari	40.114	52.680
Dotatie	-	1.516
Onttrekking	(13.806)	(14.082)
Vrijval	(6.709)	-
Stand per 31 december	19.599	40.114

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 2021 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.

	2020	2019
	€	€
Voorziening transitievergoeding Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)		
Stand per 1 januari	8.950	-
Dotatie	8.050	8.950
Stand per 31 december	17.000	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

	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	110.666	110.962
Dotatie	9.390	18.939
Onttrekking	(15.238)	(19.235)
Stand per 31 december	104.818	110.666

De voorziening jubileumverplichtingen wordt gevormd voor verplichtingen van 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 met ingang van 2021.
De dotatie ad € 9.390 is verantwoord onder de overige personeelskosten.
De jubileumvoorziening is gewaardeerd tegen de nominale waarde aangezien de tijdswaarde van het geld niet materieel is.
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 € 22.378 begrepen met een verwachte looptijd korter dan 1 jaar. Een bedrag ad € 67.835 heeft een verwachte looptijd van langer dan 5 jaar.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overige voorzieningen		
Schadeclaims	88.044	95.421
Licentiekosten software	115.000	115.000
Informatiekosten	84.000	84.000
	287.044	294.421

	2020	2019
	€	€
Schadeclaims		
Stand per 1 januari	95.421	111.766
Onttrekking	(7.377)	(16.345)
Stand per 31 december	88.044	95.421

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.

	2020	2019
	€	€
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.

In de voorziening is een bedrag begrepen van € 0 (2019: € 0) met een resterende looptijd korter dan 1 jaar.

	2020	2019
	€	€
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.

In de voorziening is een bedrag begrepen van € 0 (2019: € 0) met een resterende looptijd korter dan 1 jaar.

KORTLOPENDE SCHULDEN [8]

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Handelscrediteuren		
Crediteuren	42.212	82.611

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	231.184	74.662
Premies pensioen	54.606	47.952
	285.790	122.614

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.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overige schulden / vooruitontvangen bedragen		
[A] Ministerie van Justitie en Veiligheid	175.982	636.982
Vakantiegeldverplichting	-	133.150
Vakantiedagenverplichting	178.786	105.850
Eindejaarsuitkering	-	19.608
Overige schulden	74.625	149.900
	429.393	1.045.490

Vanaf 1 januari 2021 is het Individueel Keuze Budget (IKB) ingevoerd. Het IKB-budget bedraagt 16,37 % van het salaris en bestaat onder andere uit de voormalige vakantietoeslag en eindejaarsuitkering. Hiermee is het recht op vakantietoeslag en eindejaarsuitkering komen te vervallen. Medewerkers kunnen het IKB-budget gedurende het jaar laten uitbetalen. Indien hier niet of niet volledig voor gekozen wordt, zal het reseterende IKB-budget sowieso in de maand december volledig worden uitgekeerd. Derhalve bestaat er aan het einde van het boekjaar geen resevering voor het IKB- budget.

Onder de overige schulden/vooruitontvangen bedragen is een bedrag van € 0 (2019 € 0) begrepen met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

	31-12-2020	31-12-2019
[A] Ministerie van Justitie en Veiligheid		
Subsidie Beslagvrije voet (BVV)	366.000	-
Kosten besteed aan project Beslagvrije voet (BVV)	-109.075	-
Resultaatbestemming 2018 *	-	877.852
Te ontvangen inzake meer/minder productie 2018 *	-	-33.410
Te ontvangen inzake meer/minder productie 2019	-	-207.460
Te ontvangen inzake meer/minder productie 2020	-80.943	-
	175.982	636.982

In 2020 is € 366.000 ontvangen aan subsidie voor de invoeringskosten van de beslagvrije voet (BVV), waarvan in 2020 voor € 109.075 aan kosten is besteed aan dit project. Het resterende deel zal in 2021 worden besteed.

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, zijn in 2020 verrekend met het voorschot van de subsidie voor het jaar 2020.

In 2020 is reeds een voorschot aan subsidie toegekend en uitbetaald van € 2.492.972. Het LBIO heeft recht op een subsidie op basis van de gerealiseerde aantallen en gerealiseerde opslag van € 2.573.915. Het nog te vorderen bedrag van € 80.943 zal in 2021 alsnog worden uitbetaald aan het LBIO.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Schulden inzake primair proces		
Schulden inzake primair proces	702.718	759.968

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 € 93.650 bedraagt (2019: € 72.500).
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	234.405
> 1 jaar en < 5 jaar	514.666
> 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]

	2020	2019
	€	€
Opbrengsten OPK productie		
Opbrengsten OPK productie	5.867.255	5.698.529
Afdracht opbrengsten opslag alimentatie	(3.293.340)	(3.715.953)
Netto subsidie ministerie voor Justitie en Veiligheid	2.573.915	1.982.576
Opbrengsten opslag alimentatie	3.293.340	3.715.953
	5.867.255	5.698.529

	2020	2019
	€	€
Overige opbrengsten		
Opbrengsten alimentatierekenen	90.925	85.050
Rente opbrengsten / valuta - koersverschillen	4.703	8.264
Doorbelasting personeelskosten	-	14.222
Subsidie Beslagvrije voet (BVV)	109.075	-
	204.703	107.536

	2020	2019
	€	€
Personeel gerelateerde kosten [10]		
Brutolonen en salarissen	3.066.641	2.871.809
Personeelskosten m.b.t. doorbelasting	-	20.371
Uitzendkrachten / ingeleend externe	12.124	18.483
	3.078.765	2.910.663

Gemiddeld aantal werknemers
Gedurende het boekjaar waren gemiddeld in dienst:

	2020	2019
	€	€
Medewerkers in FTE	69,7	64,8
Uitzendkrachten in FTE	0,0	0,1
Stage in aantallen	2,0	3,6
Gedetacheerd in FTE	0,0	0,3
	71,7	68,8

	2020	2019
	€	€
Sociale lasten [11]		
Sociale lasten	462.889	419.551

	2020	2019
	€	€
Pensioenlasten [12]		
Pensioenpremie personeel	463.068	414.804

De ABP dekkingsgraad per 31 december 2020 is 93,2% (2019: 97,8%).

	2020	2019
	€	€
Overige personeelskosten [13]		
Reiskosten woon-werk	72.644	101.425
Kosten ondernemingsraad	-	6.059
Raad van Advies	750	2.216
Diverse overige personeelskosten	225.172	165.656
Mutatie personeel-gerelateerde voorziening	(6.709)	1.516
Mutatie voorziening jubileumverplichting	9.390	18.939
Dotatie voorz. transitievergoeding Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)	8.050	8.950
	309.297	304.761

	2020	2019
	€	€
Afschrijvingen immateriële vaste activa [14]		
Software	28.251	28.251

	2020	2019
	€	€
Afschrijvingen materiële vaste activa [15]		
Kantoorinventaris en technische installaties	79.467	78.887
Hardware	48.570	71.031
	128.037	149.918

	2020	2019
	€	€
Automatiseringskosten [16]		
Automatiseringskosten	525.787	233.980

Onder de automatiseringskosten is € 109.075 opgenomen voor kosten inzake project beslagvrije voet (BVV).

	2020	2019
	€	€
Kosten van derden [17]		
Deurwaarderskosten	993.132	1.418.382
Verhaalde Deurwaarderskosten	(770.133)	(952.030)
Deurwaarderskosten gesaldeerd	222.999	466.352
Controle- en advieskosten	96.956	100.234
Informatie- en advieskosten	18.357	42.130
Advocaatkosten	24.673	35.541
Vertaalkosten/tolken	29.775	33.426
	392.760	677.683

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 topinkomens (WNT) 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 € 201.000.

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

	2020	2019
	€	€
Beloning:	125.090	117.138
Belastbare kostenvergoedingen:	2.560	1.256
Voorzieningen betaalbaar op termijn:	20.239	19.524
Totaal bezoldiging:	147.889	137.918
Toepasselijk WNT-maximum:	201.000	194.000

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, 15 februari 2021

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 in dit document 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