

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De minister voor Rechtsbescherming  
De heer drs. S. Dekker  
Postbus 20301  
2500 EH DEN HAAG

Geachte heer Dekker,

Met mijn brief aan u van 13 mei 2020 heb ik u geïnformeerd over de afronding van mijn onderzoek naar de klachtbehandeling door het LBIO. Ik heb u toen een afschrift van mijn rapport gestuurd.


Zoals ik u toen liet weten, zou na het verschijnen van mijn rapport gedurende ongeveer een jaar een evaluatie plaatsvinden. Die evaluatie is inmiddels afgerond. Om u te informeren over mijn bevindingen, stuur ik u bijgaand een afschrift van mijn brief hierover aan het LBIO.

Zoals u kunt lezen, stel ik vast dat het LBIO de nodige stappen heeft gezet om uitvoering te geven aan mijn aanbevelingen. Ik heb dan ook mijn waardering hierover uitgesproken.

Op enkele punten zie ik nog wel mogelijkheden tot verdere verbetering voor het LBIO; deze zullen op ambtelijk niveau worden besproken met medewerkers van het LBIO. Hiernaast zullen wij bij de behandeling van klachten van burgers extra aandacht blijven houden voor onder meer de begrijpelijkheid en toonzetting van berichten van het LBIO.

Een afschrift van dit bericht wordt gestuurd naar onze contactpersoon bij uw organisatie.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reiner van Zutphen

Pagina 1

**Datum**

**29 JUN 2021**

**Onderwerp**

Evaluatie LBIO

**Ons nummer**

2021.12988

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

1

**Contactpersoon**

Ditte Lubbersen

T 070 356 35 59 DL/rt

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen  
T.a.v. de directeur, de heer L. de Bakker

Per email: LNobels@lbio.nl

Geachte heer De Bakker,

Met mijn brief van 13 mei 2020 stuurde ik u mijn rapport *Van omgaan met onvrede naar leren van klachten*. In mijn brief kondigde ik een vervolgonderzoek aan, onder meer naar de wijze waarop mijn aanbevelingen door het LBIO zijn opgevolgd. Dit vervolgonderzoek, een evaluatie van het afgelopen jaar, heeft inmiddels plaatsgevonden. Met deze brief informeer ik u over mijn bevindingen.

### **Inleiding**

Voor de wijze waarop u het grootste deel van mijn aanbevelingen hebt opgevolgd, heb ik grote waardering. Dat geldt ook voor het feit dat u uw medewerkers heeft laten trainen om meer op het taalniveau B-1 te schrijven. Vanuit het belang van de burger blijven wij wel graag met uw organisatie in gesprek omdat wij nog mogelijkheden tot verdere verbetering zien.

Hieronder ga ik kort in op de diverse onderdelen van mijn rapport en licht ik toe waar naar mijn oordeel nog verbetering mogelijk is.

### **Het proces van klachtbehandeling**

Naar aanleiding van mijn aanbeveling 'wijzig het proces van klachtbehandeling' heeft het LBIO nu één vaste klachtbehandelaar. Hij is de vaste contactpersoon voor de Nationale ombudsman. Bij de klachtbehandeling krijgt hij zo nodig ondersteuning van enkele anderen. De leidinggevende heeft geen vaste rol meer in dit proces. Ik constateer dat u daarmee mijn aanbeveling hebt opgevolgd.

### **De toegankelijkheid van de klachtenprocedure**

Een aantal van mijn aanbevelingen was gericht op het toegankelijker maken van de klachtenprocedure. Inmiddels is de beschrijving van de klachtenprocedure op uw website aangepast. Hij is uitgebreider geworden en in meer begrijpelijke taal geformuleerd. De contactgegevens van de klachtbehandelaar zijn vermeld bij de klachtenprocedure. Daarmee hebt u mijn aanbevelingen ook op dit punt grotendeels opgevolgd. De beschrijving van de klachtenprocedure en met name de vindbaarheid ervan op uw website kunnen nog wel verder worden verbeterd. Mijn medewerkers doen hiervoor graag concrete suggesties tijdens een nog in te plannen gesprek op ambtelijk niveau.

### **De registratie van klachten**

Ook de registratie van klachten door het LBIO is sterk verbeterd. Er heeft een opvallende verschuiving plaatsgevonden van 'informeel' naar 'formeel' behandeld. Mede daardoor geeft de registratie nu een beter inzicht in de wijze waarop de ontvangen klachten zijn afgehandeld. Er resteren nog wel

Pagina 1

**Datum**

**29 JUN 2021**

**Onderwerp**

Vervolgonderzoek opvolging  
aanbevelingen

**Ons nummer**

202112988

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

geen

**Contactpersoon**

Ditte Lubbersen  
T 070 356 35 59 DL/rt

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

vragen over de wijze van registreren. Deze kunnen wat mij betreft op ambtelijk niveau worden gesteld en beantwoord.

Pagina 2

### **De inhoud en toonzetting van reacties op klachten**

De toonzetting van uw brieven was één van de speerpunten van mijn onderzoek van vorig jaar. Die liet namelijk te wensen over. Ook op dit punt zie ik inmiddels forse verbetering. De klachtafhandelingsbrieven van het LBIO zijn over het algemeen beter leesbaar en hebben een meer neutrale toonzetting. Wel zijn de brieven nog vaak op een hoger taalniveau geschreven dan B-1. Ook is het beeld nog niet stabiel; wij zien uitschieters naar boven en naar beneden. Om het LBIO in staat te stellen de stijgende lijn op dit punt voort te zetten, zullen mijn medewerkers voorbeelden van zowel goede als minder goede brieven met uw medewerkers bespreken. De toonzetting van de brieven van het LBIO zal voor ons voorlopig een aandachtspunt blijven.

**Ons nummer**  
202112988

### **Aandacht voor het gelijk van de burger**

Ook op dit punt heeft het LBIO een flinke slag gemaakt, maar is verdere verbetering mogelijk en nodig. Het beeld is nog wisselend. Ook hiervoor geldt dat mijn medewerkers voorbeelden met uw medewerkers zullen bespreken en dat wij hiervoor voorlopig extra aandacht zullen hebben.

### **Een ander aandachtspunt: de website**

Hoewel de website van het LBIO geen onderdeel uitmaakte van mijn onderzoek, wil ik toch de bevindingen van mijn onderzoeksteam met u delen. Mijn medewerkers zien nog mogelijkheden om de algemene informatie op de website van het LBIO verder te verbeteren, vooral waar het gaat om begrijpelijkheid van de teksten en vindbaarheid van de informatie. Ik raad u aan hier nog eens goed naar te (laten) kijken. Mijn medewerkers kunnen, desgewenst, een toelichting geven.

### **Tot slot**

Hiervoor heb ik aangegeven op welke punten ik nog verbetermogelijkheden zie op het gebied van de klachtbehandeling.

Al met al ben ik van mening dat het LBIO grote vorderingen heeft gemaakt in het verhogen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. Het is nu van belang om de stijgende lijn voort te zetten. Gelet op de verbeteringen die in het afgelopen jaar zijn doorgevoerd, heb ik er vertrouwen in dat u ook het vervoltraject succesvol zult vormgeven. Het lijkt mij goed om in het eerste kwartaal van 2022 een bestuurlijk overleg te plannen waarin wij hierover verder kunnen praten.

Daarnaast wil ik graag op kortere termijn onze bevindingen met u bespreken. Wegens de komende vakantieperiode bleek het lastig om nu al iets in te plannen.



**nationale  
ombudsman**

Daarom ontvangt u nu eerst deze brief en zal op een later moment een gesprek plaatsvinden. Waarschijnlijk zal dat op 25 augustus zijn; ik begreep dat dat alleen nog afhangt van de beschikbaarheid van uw medewerkers.

Pagina 3

**Ons nummer**  
202112988

Een afschrift van deze brief stuur ik naar de minister voor Rechtsbescherming.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen