



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,

Op 1 februari 2019 heb ik een onderzoek geopend naar de wijze waarop het LBIO verzoeken om overname van de inning van alimentatie behandelt en naar de wijze waarop het LBIO omgaat met klachten. Tijdens dit onderzoek hebben ook gesprekken plaatsgevonden met enkele van uw medewerkers.

Mijn onderzoek is nu afgerond. Ik stuur u hierbij een exemplaar van het openbaar rapport dat op basis van dit onderzoek is opgesteld.

Met deze brief informeer ik u graag nader over mijn rapport en over enkele punten van aandacht.

Klachtbehandeling door het LBIO

Ik heb besloten, het openbaar rapport toe te spitsen op de klachtbehandeling door het LBIO, omdat uit mijn onderzoek naar voren is gekomen dat op dat terrein het meeste te verbeteren valt voor het LBIO.

Bij de behandeling van klachten staat het LBIO voor een grote uitdaging, zo heb ik vastgesteld. Het LBIO is immers werkzaam in het spanningsveld tussen ex-partners van wie de onderlinge verhoudingen vaak ernstig verstoord zijn. Bij de behandeling van een klacht van één van beide partijen moet het LBIO steeds zien te voorkomen dat het onbedoeld de andere partij in de kaart speelt of de schijn van partijdigheid wekt. Dat is klachtbehandeling op het scherpst van de snede. Om professioneel te kunnen blijven onder dergelijke uitdagende omstandigheden, is het extra van belang te erkennen dat klachtbehandeling een vak is dat specialistische kennis en vaardigheden vereist. Het vak van klachtbehandeling kan alleen tot zijn recht komen als dit op de juiste wijze is verankerd in de organisatie.

Ik heb onderzocht en beoordeeld of het perspectief van de burger voldoende is geborgd in de behandeling van klachten door het LBIO. Ik heb de klachtbehandeling door het LBIO getoetst aan mijn visie op professionele klachtbehandeling.

Ik stel vast dat de klachtenprocedure van het LBIO duidelijker moet worden. Ik vind het met name van belang dat er professionele klachtbehandelaars komen, die afstand hebben tot het primair proces. Ook moet de klachtenprocedure toegankelijker worden. Mogelijkheden tot verbetering zie ik ook in de wijze waarop klachten worden geregistreerd en geëvalueerd, zodat het LBIO optimaal kan leren van klachten. Voor de tevredenheid van de burger is de manier waarop op klachten wordt gereageerd van groot belang. Het lijkt erop dat niet alle medewerkers van het LBIO zich bewust zijn van hun toonsetting en van de gevolgen die deze heeft voor de relatie met de burger. Om de kwaliteit van de klachtbehandeling te verbeteren, is het nodig dat het LBIO meer aandacht heeft voor eenvoudig taalgebruik en voor een

Pagina 1

Datum
13 mei 2020

Onderwerp
onderzoek naar het LBIO

Ons nummer
2018.28073

Bijlage(n)
Rapport
Reactie van het LBIO
Mijn reactie

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



correcte, neutrale toonzetting van brieven. Ook zal het LBIO op een betere manier excuses moeten aanbieden en fouten moeten rechtzetten.

Pagina 2

Ik heb het LBIO de volgende aanbevelingen gedaan:

Ons nummer

2018.28073

1. wijzig het proces van klachtbehandeling;
2. verbeter de toegankelijkheid van de klachtenprocedure;
3. zorg voor een duidelijke en inzichtelijke registratie van klachten;
4. maak werk van de inhoud en toonzetting van reacties op klachten;
5. heb meer aandacht voor het gelijk van de burger;
6. maak klachten onderwerp van gesprek binnen de organisatie.

In hoofdstuk 7 van mijn rapport wordt nader ingegaan op deze aanbevelingen.

Andere punten die van belang zijn

Vanwege de focus in mijn rapport op klachtbehandeling, heb ik enkele andere aandachtspunten onbesproken gelaten. Deze heb ik met een brief onder de aandacht van het LBIO gebracht. Graag informeer ik u ook over deze punten. Het gaat in het bijzonder om de schriftelijke communicatie met alimentatiegerechtigden en -plichtigen.

Het LBIO heeft mij laten weten dat het inmiddels heeft besloten meer aandacht te besteden aan de wijze waarop en de toon waarmee het communiceert met de burger. Deze heeft in veel gevallen hulp nodig om de problemen rond de alimentatie op te lossen met zijn of haar ex-partner en het is van belang dat het LBIO hierbij de-escalierend te werk gaat. Het LBIO noemt hierbij in het bijzonder de rol die het heeft bij maatschappelijk verantwoord incasseren. Door het LBIO is inmiddels besloten om de website en het brievenpakket hierop aan te passen, om de alimentatieplichtige en -gerechtigde op dit punt beter te informeren.

Ook heeft het LBIO mij laten weten dat het zich door een bureau laat adviseren over verbetering van de website en van de belangrijkste standaardbrieven, zodat deze onder meer worden aangepast naar B1-taalniveau. Waar vakjargon niet te voorkomen is, zal meer toelichting worden opgenomen. Een einddatum voor dit project kon het LBIO ten tijde van de reactie op mijn conceptrapport nog niet geven. Wel hebben mijn medewerkers enkele voorbeelden ontvangen van aangepaste brieven.

Ik heb tegenover het LBIO mijn waardering uitgesproken over het feit dat het langs deze weg inmiddels aan de slag is gegaan met mijn bevindingen. Met het aanpassen van het taalniveau van de standaardbrieven kan in mijn visie al veel worden bereikt. Ik hoop dat deze ontwikkeling op korte termijn wordt doorgezet, zodat niet alleen de standaardbrieven worden aangepast, maar ook alle medewerkers van het LBIO worden opgeleid om te kunnen schrijven op taalniveau B-1. Ik zie dit als een ontwikkeling die voor de gehele overheid, en dus ook voor het LBIO, van belang is.

Hiernaast heb ik het LBIO erop gewezen dat de toonzetting van andere dan klachtafhandelingsbrieven ook aandacht behoeft. Tijdens mijn onderzoek naar het LBIO heb ik brieven gezien met een weinig neutrale, soms zelfs ronduit escalerende toon. Ik vind het belangrijk dat medewerkers van overheidsinstanties met de nodige professionele afstand met burgers communiceren en dat zij niet hun eigen oordeel in deze communicatie laten doorklinken.

Ook vind ik het belangrijk dat medewerkers oog hebben voor emoties en dat zij daarop gepaste wijze op weten te reageren. Zeker bij de communicatie met



alimentatieplichtigen valt in dit opzicht nog veel te bereiken, zodat zij zich meer gehoord voelen. Dit aspect sluit ook aan bij de bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek van Kantar, dat ik in mijn onderzoek heb betrokken.

Pagina 3

Ons nummer
2018.28073

Overigens verdient de website van het LBIO een compliment. Die is overzichtelijk, duidelijk en laagdrempelig. Daarnaast valt op dat de contactgegevens van het LBIO via de website makkelijk te vinden zijn; zo is het telefoonnummer niet 'weggestopt' en wordt ook een e-mailadres vermeld. In dit opzicht kan het LBIO dienen als goed voorbeeld voor andere overheidsinstanties. De inhoudelijke informatie op de website verdient op een aantal punten nog wel extra aandacht; het LBIO heeft mij laten weten dat hier op het moment naar gekeken wordt.

De evaluatie door Significant

Bij mijn onderzoek naar het LBIO is aanvankelijk ook de evaluatie van het onderzoeksbureau Significant betrokken. Het ging in het bijzonder om de evaluatie van de klachtbehandeling. Uit de informatie waarover wij beschikken, leiden wij af dat Significant de cijfers van het LBIO niet correct heeft geïnterpreteerd of gerapporteerd. Het gevolg hiervan is, dat het totaal aantal (formele) klachten zoals beschreven door Significant, afwijkt van het aantal door het LBIO gerapporteerde klachten over de besproken jaren. Daarnaast trekt Significant – uitsluitend op basis van de formeel behandelde klachten – enkele conclusies die in mijn visie niet gedragen worden door de informatie die daaraan ten grondslag ligt. Dat heeft onder meer geleid tot de vaststelling door Significant dat in 2017 geen enkele klacht over bejegening en snelheid meer is ontvangen door het LBIO. Hierbij had Significant, naar mijn mening, vraagtekens moeten zetten. Daarnaast trekt Significant uit de dalende lijn van het aantal klachten en het aandeel gegronde klachten de conclusie, dat het LBIO succesvol is in het beperken van het aantal klachten en de onderliggende fouten. Een conclusie die zonder nader onderzoek, in mijn visie, niet getrokken kan worden; het kan bijvoorbeeld ook wijzen op een onvoldoende klachtherkenning. Daarom heb ik besloten de evaluatie door Significant niet in mijn rapport te betrekken.

De alimentatieprocedure

Al eerder bracht ik mijn zorgen over de lange, stroperige procedures die mensen moeten doorlopen als het bedrag van hun alimentatie moet worden aangepast, onder uw aandacht.

Ik vind het belangrijk dat er een voorziening komt waarmee partijen de alimentatie snel en eenvoudig opnieuw kunnen laten berekenen en aanpassen aan de gewijzigde omstandigheden.

Gezien de huidige crisis, waarin financiële situaties zodanig kunnen veranderen dat het problematisch wordt om te voldoen aan de bestaande alimentatieverplichting, is snelle actie op dit punt wenselijk. Hoewel het LBIO in dit soort gevallen aanstuurt op een minnelijke regeling, is het daarbij volledig afhankelijk van de instemming van de alimentatiegerechtigde. Komt die instemming er niet, dan heeft het LBIO de verplichting de alimentatie te innen, ook in situaties waarin duidelijk is dat de alimentatiegerechtigde daardoor ernstig in de problemen komt. Nu de wachttijden in de rechtspraak nog verder zijn opgelopen, acht ik het zeer onwenselijk om de alimentatieplicht in dergelijke gevallen in stand te laten totdat de rechter de alimentatieplicht heeft kunnen aanpassen. Ik dring er daarom bij u op aan een voorziening te treffen waardoor de alimentatieplicht in schrijnende gevallen snel kan worden aangepast, eventueel in afwachting van een rechterlijk oordeel.



De reactie van het LBIO op het conceptrapport

Wij hebben het LBIO in de gelegenheid gesteld, een reactie te geven op het conceptrapport en het daarbij aan het LBIO gelaten of uw Ministerie ook eerst het conceptrapport zou ontvangen. Het LBIO heeft ervoor gekozen, uitsluitend zelf te reageren op het concept. Wij hebben uw medewerkers hierover geïnformeerd.

Deze reactie en mijn reactie weer daarop stuur ik ter informatie mee. Hiernaast ontvangt het LBIO een afschrift van mijn brief aan u.

Ten slotte

Met het verschijnen van mijn rapport is het onderzoek naar de klachtbehandeling door het LBIO niet afgerond. Mijn medewerkers zullen gedurende circa een jaar deze klachtbehandeling en de opvolging van mijn aanbevelingen monitoren. Na afloop van deze periode zal mijn rapport een vervolg krijgen. In welke vorm dat dan zal zijn, zal te zijner tijd worden vastgesteld.

Mocht u het op prijs stellen om met mij van gedachten te wisselen over mijn rapport, dan hoor ik dat graag van u. Een afschrift van deze brief wordt naar de contactpersoon bij uw organisatie gezonden. Zij kan hierover dan contact opnemen met mijn medewerkers.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen