



Rapport

Datum: 6 april 2005

Rapportnummer: 2005/103

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam, een door haar verschuldigd bedrag aan premieachterstand over de jaren 2000, 2001 en 2002 heeft ingevorderd. Tevens klaagt verzoekster erover dat haar in dit verband door het UWV een bedrag van € 800 aan kosten in rekening is gebracht.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster is zelfstandig ondernemer. Ten behoeve van haar onderneming heeft zij een aantal personeelsleden in dienst. Als zelfstandig ondernemer en werkgever dient zij het UWV (voorschot)betalingen te doen met betrekking tot de door haar verschuldigde premies SV.
2. Op 13 mei 2003 had verzoekster een achterstand in de premiebetaling met betrekking tot de jaren 2000, 2001, 2002 en 2003 opgelopen ter hoogte van € 26.112,18. Met betrekking tot de achterstand over het jaar 2003 werd het verzoekster door het UWV toegestaan deze alsnog via de gebruikelijke maandregeling te voldoen mits de achterstand van € 1.996,20 over dit jaar werd voldaan. Met betrekking tot de ontstane achterstand over de jaren 2000, 2001 en 2002 werd verzoekster door het UWV geen betalingsregeling toegestaan. Zij diende het gehele bedrag aan achterstand over deze jaren ter hoogte van € 21.688,70 (inclusief rente) vóór 4 augustus 2003 te voldoen. Verzoekster bleef hiermee in gebreke, aangezien het haar niet mogelijk was het hele bedrag in een keer te voldoen. Voor het UWV was dit reden tot het aanvragen van het faillissement van verzoekster over te gaan.
3. Verzoekster werd bij brief van 11 augustus 2003 door een door het UWV ingeschakeld advocatenkantoor van de faillissementsaanvraag in kennis gesteld. In reactie hierop heeft verzoekster een accountantskantoor ingeschakeld, welke op 14 augustus 2003 een betalingsvoorstel aan het UWV heeft gedaan welk voorstel alsnog door het UWV is geaccepteerd.

II. Ten aanzien van de wijze waarop de invordering heeft plaatsgevonden

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de invordering heeft plaatsgevonden. Meer specifiek heeft de klacht van verzoekster betrekking op de hierna volgende gedragingen van het UWV.

II.a. Het moment waarop verzoekster is aangemaand

1. Ten aanzien van de wijze waarop het UWV de invordering van de premieachterstand over de jaren 2000, 2001, 2002 en 2003 heeft doen plaatsvinden klaagt verzoekster er in de eerste plaats over dat het UWV haar niet eerder dan in mei 2003 over de ontstane betalingsachterstand over deze jaren heeft geïnformeerd. Naar de mening van verzoekster had het op de weg van het UWV gelegen haar hierover in een veel eerder stadium te informeren.

2. In reactie hierop heeft het UWV aangegeven inderdaad pas op 13 mei 2003 een eerste betalingsherinnering te hebben verzonden. De reden hiervoor is het UWV niet bekend, maar moet wellicht gezocht worden in een probleem van systeemtechnische aard. Het UWV is van mening dat het verzoekster niet eerder had moeten aanmanen. Op de werkgever rust de verplichting tot tijdige premieafdracht, hetgeen maakt dat een aanmaning - al dan niet "tijdig" - hoe dan ook overbodig zou moeten zijn.

3. Het UWV kan in deze zienswijze niet worden gevolgd. In het Besluit incasso en invordering van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (rechtsvoorganger van het UWV) van 18 april 2000 (zie Achtergrond, onder 1.) en de daarbij behorende Bijlage: Werkmodel Besluit incasso en invordering (zie Achtergrond, onder 2) wordt het beleid weergegeven dat door de uitvoeringsinstellingen bij de incasso en invordering van premies sociale verzekeringen in acht dient te worden genomen. Onder I. Inleiding van de Bijlage staat dat het invorderingsproces bij niet betalen snelle en doeltreffende incassomaatregelen dient te treffen. Onder 3. aanmanen van de Bijlage staat dat een werkgever indien deze niet op tijd betaalt binnen één maand na de vervaldag tenminste een schriftelijke aanmaning wordt gestuurd. Dit betekent dat het UWV volgens de eigen beleidsregels voortvarend en doeltreffend dient te handelen indien het zich met een achterstand in de premiebetaling geconfronteerd ziet.

4. Door verzoekster eerst in mei 2003 te herinneren aan nog openstaande premiebedragen over de jaren 2000, 2001 en 2002 is het UWV in deze in het kader van de invordering op hem rustende voortvarendheid en doeltreffendheid in ernstige mate te kort geschoten en heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid dat inhoudt dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Het betreft hier een eigen verantwoordelijkheid van het UWV welke verplichting los staat van de op de werkgever rustende verplichting tot tijdige premieafdracht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II.b. het niet aangeven wat wel een acceptabel betalingsvoorstel zou zijn geweest

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat het UWV heeft nagelaten aan te geven wat voor hem dan wel een acceptabel betalingsvoorstel zou zijn geweest waardoor haar de mogelijkheid tot het doen van een zodanig voorstel is ontnomen, hetgeen voor haar verstrekking emotionele en financiële gevolgen met zich heeft meegebracht.

2. In reactie hierop is door het UWV aangegeven dat het door verzoekster gedane aanbod om € 2.000 per maand te betalen door het UWV onvoldoende werd bevonden omdat de premie al lang volledig betaald had moeten zijn. Als verzoekster het UWV op dat moment alsnog een beter aanbod had gedaan, dan zou het UWV daarover onderhandeld hebben.

3. Uit het door het UWV opgemaakte verslag van het telefoongesprek van 21 juli 2003 (zie Bevindingen, onder 3.2.) tussen verzoekster en het UWV kan worden opgemaakt dat verzoekster tijdens dit gesprek door de desbetreffende medewerkster van het UWV nadrukkelijk te kennen is gegeven dat haar geen regeling zou worden toegestaan. Ook aan het administratiekantoor van verzoekster zijn blijkens het door het UWV opgemaakte verslag van het met het administratiekantoor op 31 juli 2003 gevoerde telefoongesprek mededelingen van soortgelijke strekking gedaan (zie Bevindingen, onder 3.3.). Uit de inhoud van deze verslagen komt naar voren dat in deze beide telefoongesprekken zowel door verzoekster als door haar administratiekantoor herhaaldelijk en nadrukkelijk om een regeling is verzocht. Niet blijkt dat daarbij door het UWV op enige wijze is aangegeven wat voor hem op het desbetreffende moment een acceptabel betalingsvoorstel zou zijn geweest.

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Wanneer een bestuursorgaan op het punt staat een voor een burger vergaande invorderingsmaatregel te nemen brengt dit vereiste met zich mee dat het bestuursorgaan de desbetreffende burger adequaat dient te informeren over de hem nog ter beschikking staande mogelijkheden om de voorgenomen invorderingsmaatregel te voorkomen en over de voorwaarden waaraan daarbij dient te worden voldaan. Dit in het bijzonder wanneer hierom expliciet door de burger in kwestie wordt verzocht.

5. In de Bijlage: Werkmodel Besluit incasso en invordering (zie Achtergrond, onder 2.) staat onder 4.1., Uitstel van betaling op verzoek werkgever, aangegeven dat een werkgever het UWV om uitstel van betaling en/of een betalingsregeling kan verzoeken. Betalingsregelingen dienen daarbij qua looptijd te zijn gemaximeerd op een periode van twaalf maanden alsmede dient de werkgever tenminste aan een aantal voorwaarden te voldoen. Nu verzoekster na tussenkomst van een door haar ingeschakeld accountantskantoor nog geen maand ná het telefoongesprek van 21 juli 2003 alsnog een betalingsregeling door het UWV is toegestaan, kan hieruit worden geconcludeerd dat verzoekster voldeed aan de voorwaarden om voor een betalingsregeling in aanmerking te komen. Niet duidelijk is waarom het UWV op 21 juli 2003 niet aan verzoekster heeft aangegeven wat op dat moment voor hem een acceptabel betalingsvoorstel zou zijn geweest. Dit in het bijzonder niet nu het UWV, zoals door hem is gesteld, daarover dan zeker met verzoekster onderhandeld zou hebben. Hierdoor is verzoekster de mogelijkheid tot het doen van een zodanig voorstel onthouden en is verzoekster onnodig in haar belangen geschaad. Het UWV heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van een

actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt evenmin behoorlijk.

II.c. Het aanvragen van het faillissement van verzoekster

1. Verzoekster klaagt er vervolgens over dat het UWV tot het aanvragen van haar faillissement is overgegaan. Dit correspondeerde niet met de haar eerder door het UWV gedane mededeling dat de vordering uit handen zou worden gegeven aan een incassobureau. Ook overigens was er voor het UWV naar de mening van verzoekster onvoldoende reden tot het voor haar zeer belastende middel van een faillissementsaanvraag te besluiten, nu het UWV ook andere minder belastende invorderingsmaatregelen tot zijn beschikking stonden.
2. Met betrekking tot de aan verzoekster door het UWV gedane mededeling dat de vordering uit handen zou worden gegeven aan een incassobureau, geeft het onderzoek onvoldoende aanknopingspunt om te kunnen concluderen dat een mededeling van deze strekking op zodanige wijze is gedaan dat hieruit voor verzoekster gerechtvaardigde verwachtingen konden ontstaan.
3. Ten aanzien van zijn keuze voor een faillissementsaanvraag is door het UWV aangegeven dat het verschillende mogelijkheden had. Naast het aanvragen van een faillissement had het tevens kunnen kiezen voor het inschakelen van een incassobureau of voor een gebruikmaken van de diensten van de Belastingdienst. Het UWV werd echter geconfronteerd met een oplopende schuldenlast en de resultaten van mogelijke invorderingstrajecten waren onzeker. De enige mogelijkheid om de regie in eigen hand te houden was dan ook het aanvragen van het faillissement van verzoekster. Daarbij is het UWV van mening dat een faillissementsuitspraak inderdaad zeer belastend is, doch een faillissementsaanvraag niet. Het UWV heeft daarbij niet aangestuurd op een faillissement. Zijn voorkeur gaat er altijd naar uit dat zijn nota's betaald worden.
4. Het UWV kan in zijn zienswijze dat slechts een faillissementsuitspraak zeer belastend is en niet een faillissementsaanvraag niet worden gevolgd. Het UWV moet hiermee geacht worden weinig oog te hebben voor de impact welke het aanvragen van een faillissement met zich meebrengt. Gelet op de consequenties waarmee zowel verzoekster als haar twaalf werknemers zich bij een mogelijk faillissement van haar onderneming geconfronteerd zouden zien, was het voorstelbaar dat een faillissementsaanvraag door verzoekster als zeer belastend zou (kunnen) worden ervaren. Bovendien kan het bekend worden van een faillissementsaanvraag bij zakenrelaties van verzoekster nadelige gevolgen hebben voor de zakelijke activiteiten van verzoekster.
5. Daarnaast is het de Nationale ombudsman uit het onderzoek onvoldoende gebleken welke de redenen zijn geweest die het UWV in dit specifieke geval tot het aanvragen van

een faillissement hebben doen besluiten. De hiertoe door het UWV aangevoerde redenen, namelijk dat de resultaten van mogelijke invorderingstrajecten onzeker waren en een faillissementsaanvraag de enige mogelijkheid was om de regie in eigen hand te houden, moeten hiertoe althans als onvoldoende worden aangemerkt. Ook een faillissementsaanvraag kent meerdere uitkomsten en is daarmee in haar resultaat even onzeker als mogelijke andere invorderingstrajecten. Ten aanzien van het behouden van de regie over de invordering is het wellicht zo dat deze bij een invordering via de Belastingdienst van het UWV wordt weggenomen, doch bij een invordering via een incassobureau is dit zeer zeker niet het geval. Dit nog afgezien van het feit dat aan dit door het UWV ingebrachte criterium niet die waarde kan worden toebedacht als door het UWV blijktbaar wordt voorgestaan. Ook in de in de Bijlage: Werkmodel Besluit incasso en invordering onder 1. genoemde criteria welke de keuze van een uitvoeringsinstelling voor een bepaalde invorderingstraject bepaalde wordt dit criterium niet als zodanig genoemd.

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Met betrekking tot de keuze van een invorderingsmaatregel impliceert dit vereiste dat door het bestuursorgaan een afweging dient te worden gemaakt tussen de door het bestuursorgaan te realiseren invorderingsdoelstelling enerzijds en de daarbij betrokken belangen van de burger anderzijds en deze afweging niet tot een onredelijke uitkomst mag leiden.

7. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het UWV door bij wijze van invordering het faillissement van verzoekster aan te vragen voor een voor verzoekster (zeer) belastende vorm van invordering gekozen. Een invordering via een incassobureau zou voor verzoekster, naar zij stelt en ook aannemelijk is te achten, minder belastend zijn geweest. Waarom door het UWV niettemin voor een faillissementsaanvraag is gekozen is uit het onderzoek niet duidelijk geworden, althans zijn hiertoe door het UWV onvoldoende aanvaardbare redenen aangevoerd. Daarbij geldt zoals hiervoor onder II.a. is geoordeeld - zonder hiermee enige afbreuk te doen aan de eigen verantwoordelijkheid van verzoekster ten aanzien van de tijdigheid van de premiebetalingen - dat het UWV zelf in ernstige mate is tekortgeschoten door over een periode van meer dan drie jaren geen enkele actie richting verzoekster te ondernemen waardoor de premieschuld ongestoord heeft kunnen oplopen. Enige terughoudendheid met betrekking tot het jegens verzoekster in te zetten invorderingsmiddel alsmede enige souplesse met betrekking tot haar dringende verzoek tot een afbetalingsregeling te kunnen komen was op grond hiervan op haar plaats geweest. Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat de beslissing van het UWV om vrijwel direct voor het middel van een faillissementsaanvraag te kiezen niet als redelijk is aan te merken en het UWV met deze keuze niet heeft gehandeld zoals van hem op grond van het redelijkheidsvereiste had mogen worden verwacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de verzoekster in rekening gebrachte kosten

1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat haar door het UWV een bedrag van € 800 aan kosten in rekening is gebracht. Het betreft hier de kosten van het door het UWV ten behoeve van de faillissementsaanvraag van verzoekster ingeschakelde advocatenkantoor. Deze kosten bedroegen € 1.600 en waren eerst geheel aan verzoekster doorberekend. Vervolgens heeft het UWV besloten het verzoekster in rekening te brengen kostenbedrag te matigen tot een bedrag van € 800. Naar de mening van verzoekster hadden haar in het geheel geen kosten in rekening mogen worden gebracht. Als het UWV in mei 2003 direct adequaat had gereageerd was het mogelijk geweest om op dat moment tot een goede regeling te komen. Dit had haar de kosten van het inschakelen van een duur accountantskantoor bespaard. Nu ziet zij zich naast deze kosten tevens met het haar door het UWV in rekening gebrachte kostenbedrag geconfronteerd. Zij acht dit niet terecht.

2. Het UWV meent met een deling van de kosten verzoekster in voldoende mate tegemoet te zijn gekomen. Inderdaad is de communicatie niet optimaal verlopen, maar verzoekster is degene die in gebreke was met de tijdige afdracht van de verschuldigde premie werknemersverzekeringen. Het UWV acht het dan ook alleszins redelijk dat de kosten gedeeld worden.

3. Het UWV kan in zijn zienswijze op dit punt worden gevolgd. Op verzoekster rust de plicht tot tijdige betaling van de haar door het UWV in rekening gebrachte premies werknemersverzekeringen. Door over een periode van meer dan drie jaar met deze betaling geheel en al in gebreke te blijven, is verzoekster in de nakoming van deze op haar rustende betalingsverplichting in ernstige mate in gebreke gebleven. Verzoekster heeft daarmee tevens bewust het risico genomen dat zij de opeenvolgende betalingsachterstand niet meer op eerste vordering van het UWV zou kunnen voldoen. Of het tot een eerdere betalingsregeling zou zijn gekomen indien het UWV bij de pogingen van verzoekster om tot een betalingsregeling te komen duidelijk was geweest, is daarbij de vraag aangezien het zeer wel denkbaar is dat juist de druk van de ingezette invorderingsmaatregel verzoekster tot het uiterste heeft doen gaan om tot een regeling te komen. Daarbij zou verzoekster ook indien het UWV tot een voor haar minder belastende invorderingsmaatregel als het inschakelen van een incassobureau dan wel invordering via de Belastingdienst had besloten met de hieraan verbonden kosten geconfronteerd zijn geweest. Onder deze omstandigheden is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV verzoekster - bezien vanuit een oogpunt van coulance - voldoende tegemoet gekomen is door tot een matiging van het kostenbedrag met de helft te besluiten.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, is

gegrond ten aanzien van de wijze waarop de invordering heeft plaatsgevonden:

met betrekking tot het moment waarop verzoekster is aangemaand, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

met betrekking tot het niet aangeven wat wel een acceptabel betalingsvoorstel zou zijn geweest, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

met betrekking tot het aanvragen van het faillissement van verzoekster, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

niet gegrond ten aanzien van:

de verzoekster in rekening gebrachte bedrag aan kosten.

Onderzoek

Op 16 december 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 10 december 2003, van mevrouw X te Zevenhuizen, met een klacht over een gedraging van de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het UWV berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster is zelfstandig ondernemer. Ten behoeve van haar onderneming heeft zij een aantal personeelsleden in dienst. Als zelfstandig ondernemer en werkgever dient zij aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) (voorschot)betalingen te doen met betrekking tot de door haar verschuldigde premies SV.
2. Van de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam, ontving verzoekster op een gegeven moment vier betalingsherinneringen, alle vier gedateerd op 13 mei 2003. In deze herinneringen verzocht het UWV verzoekster over te gaan tot betaling van een bedrag van € 4.866,01 aan voorschotpremies SV 2003, een bedrag van € 10.000,19 aan afrekening premies SV 2002, een bedrag van € 6.822,50 aan afrekening premies SV 2001 en een bedrag van € 4.423,48 aan afrekening premies SV 2000. Verzoekster werd daarbij door het UWV gevraagd ervoor te zorgen dat deze bedragen binnen veertien dagen op de rekening van het UWV waren bijgeschreven.
3. Naar aanleiding van deze betalingsherinneringen verzocht verzoekster het UWV bij brief van 21 mei 2003 om een betalingsregeling met betrekking tot de ontstane achterstand in de betaling van de (voorschot)premies SV over de jaren 2000 tot en met 2003. Verzoekster deelde het UWV in deze brief onder meer het volgende mee:

“... Gezien enkele financiële tegenvallers is het voor mij niet mogelijk om het bedrag in de door u gestelde termijn te voldoen. Inmiddels begint het een en ander weer recht te trekken en ik zou u daarom willen voorstellen om maandelijks € 2000 naar u over te maken te beginnen met de maand juni. Daar ik verder weinig financiële ruimte heb (ook niet via de bank) hoop ik dat u zich kunt vinden in mijn voorstel, zodat ik hier met uw medewerking op een goede manier uit kan komen...”
4. Op 21 juli 2003 vond tussen verzoekster en het UWV telefonisch overleg plaats over het door verzoekster in haar brief van 21 mei 2003 gedane betalingsvoorstel. Daarbij werd verzoekster door het UWV meegedeeld dat voor het lopende jaar (2003) de maandregeling kon worden hervat. Verzoekster diende dan wel de achterstand van € 1.996,20 te voldoen. De door verzoekster voorgestelde langlopende regeling voor de voorgaande jaren (2000, 2001 en 2002) werd door het UWV niet gehonoreerd. Verzoekster werd daarbij meegedeeld dat haar voor de achterstand over deze jaren in het geheel geen regeling zou worden toegestaan. Dit werd verzoekster schriftelijk bevestigd bij beslissing van 21 juli 2003. Het UWV verzocht haar het premiebedrag van € 21.345,22 (inclusief rente) voor 4 augustus 2003 te betalen.
5. Bij faxbericht van 23 juli 2003 vroeg het administratiekantoor van verzoekster het UWV zijn beslissing met betrekking tot de afwijzing van een betalingsregeling te heroverwegen. Door het UWV werd naar aanleiding van dit faxbericht op 31 juli 2003 telefonisch contact opgenomen met het desbetreffende administratiekantoor waarbij deze door het UWV werd meegedeeld dat het standpunt van het UWV was verwoord in de beslissing van 21 juli

2003. Op een poging van het administratiekantoor om alsnog tot een betalingsregeling te komen werd niet ingegaan. Gevraagd om een schriftelijke reactie op zijn faxbericht van 23 juli 2003 werd het administratiekantoor van verzoekster verwezen naar de beslissing van 21 juli 2003.

6. Bij brief van 11 augustus 2003 van een door het UWV ingeschakeld advocatenkantoor werd verzoekster meegedeeld dat op verzoek van het UWV met betrekking tot het opeisbare schuldbedrag van € 24.267,96 een faillissementsverzoek bij de rechtbank was ingediend en de behandeling van dit verzoek op korte termijn was te verwachten.

7. Verzoekster schakelde hierop een accountantskantoor in dat zich bij brief van 14 augustus 2003 tot het UWV wendde. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

“...de volgende betalingsregeling voorstellen:

Er zal voor het einde van de maand augustus 2003 € 7.500 worden overgemaakt ter vermindering van de premieachterstand over de jaren 2000-2002.

Het restant van deze achterstand zal in de drie maanden volgend op de maand augustus 2003, dus in de maanden september tot en met november 2003, in gelijke termijnen worden voldaan.

De premies 2003 zullen worden voldaan volgens het daarvoor geldende betalingsschema, waarbij eventuele achterstanden voor het einde van augustus 2003 zullen zijn ingelopen.”

8. Op basis van het in de brief van het door verzoekster ingeschakelde accountantskantoor van 14 augustus 2003 gedane betalingsvoorstel werd tussen verzoekster en het UWV een betalingsregeling overeengekomen.

9. Verzoekster richtte zich vervolgens bij brief van 13 oktober 2003 met een klacht tot het UWV, waarbij zij het volgende aanvoerde:

“...Langs deze weg wil ik u graag op de hoogte brengen over de gang van zaken op de afdeling loon en premie-inning en tevens mijn beklag doen over de manier waarop mijn zaak is afgehandeld.

13 mei 2003 ontving ik een aanmaning waaruit bleek dat ik behoorlijk in gebreke was gebleven. Dit was de eerste aanmaning die ik van u ontving. Ik heb direct telefonisch contact opgenomen, mijn excuses aangeboden en een betalingsregeling voorgesteld.

Mij werd medegedeeld dat ik een betalingsvoorstel op papier moest zetten, hetgeen ik direct heb gedaan. Ik stelde voor om ten minste € 2.000,00 per maand af te lossen. Begin juni heb ik € 2500,00 overgemaakt. In juni ontving ik nieuwe aanmaningen gedateerd 10

juni. Ik heb direct telefonisch contact opgenomen en gesproken met mevr. B. Zij bevestigde dat mijn verzoek om betalingsregeling binnen was gekomen en in behandeling was bij mevr. M. Verder adviseerde zij dat ik af moest wachten en in tussen tijd door moest gaan met betalen. Eind juni heb ik wederom € 2500,00 overgemaakt.

21 juli werd ik terwijl ik op het punt stond om op vakantie te gaan gebeld, dat ik mevr. M. moest bellen. Ik heb dit onmiddellijk gedaan. In eerste instantie zei ze dat het kon wachten tot na 8 augustus, het moment dat ik terug zou komen. Voor mijn gemoedsrust wilde ik graag weten wat het besluit aangaande de betalingsregeling was. Mevr. M. vertelde dat men daar niet mee akkoord kon gaan ik vroeg haar wat dan wel acceptabel was. Ik heb haar gesmeekt om een voor u acceptabele betalingsregeling met mij te treffen. Ook mijn verzoek om haar chef te spreken werd niet gehonoreerd. Zij wilde uitsluitend gaan voor een directe betaling van het totale bedrag en was omdat het een en ander nu besproken was niet bereid om te wachten tot na mijn vakantie. Na lang aandringen was zij nog wel bereid om dit op schrift te zetten (dit terwijl bij u wel alles schriftelijk ingediend moet worden). Reageren zou voor mij niet mogelijk zijn in verband met mijn vakantie, zij vond dat dat mijn probleem was. Opmerkelijk is dat zij nu zoveel haast had terwijl zij zelf ruim twee maanden na mijn betalingsvoorstel reageert.

Mijn boekhouder heeft vervolgens gereageerd maar ook met hem weigerde mevr. M. te spreken over een voor u acceptabel betalingsvoorstel. Verder deelde ze mij nog mede dat ze de vordering uit handen zou geven aan incassobureau waarmee ik waarschijnlijk een regeling van drie termijnen kon treffen.

Vervolgens heb ik direct na terugkomst op 11 augustus € 3000,- overgemaakt. Tot mijn verbazing lag er op 12 augustus een brief van advocatenkantoor M. & O. Hierin werd medegedeeld dat verzoek tot faillissement van mijn bedrijf bij de rechtbank is ingediend. Op zich een vreemde gang van zaken omdat er geen verdere schuldeisers zijn en ik niet opgehouden ben met betalen.

Verder was mijn bereidheid om spoedig te betalen zeer groot en leek het mij op zijn minst merkwaardig om de werkgelegenheid op deze manier in gevaar te brengen.

Vervolgens heb ik een dure accountant ingehuurd die met u wel een voor u acceptabele heeft kunnen treffen. Ook deze gang van zaken is uiteindelijk opmerkelijk, omdat het voor mij in eerste instantie niet mogelijk was om tot een betalingsregeling te komen en ik onnodig hoge kosten voor uw advocaat en mijn accountant heb moeten maken om uiteindelijk toch tot een regeling te komen.

Om aan deze regeling te kunnen voldoen heb ik intern diverse maatregelen moeten nemen. Waarbij ik doe wat ik kan doen omdat ik erken dat het een fout van mijn kant was om zolang in gebreke te blijven.

(...)

Natuurlijk geef ik toe dat ik behoorlijk in gebreke ben gebleven.

Na de eerste aanmaning van uw kant heb ik echter alle bereidheid getoond om deze fout zo snel mogelijk goed te maken. Van uw kant heb ik echter uitsluitend tegenwerking mogen ontvangen zodat het onnodig veel tijd en geld heeft gekost.

Natuurlijk ben ik bereid om de rente te betalen, ik maak echter wel bezwaar tegen de kosten die in rekening worden gebracht, omdat er geen enkele aanleiding was om mijn faillissement aan te vragen. Ik zou tevens graag zien dat deze zaak intern onderzocht wordt...”

10. In antwoord op deze klacht deelde het UWV verzoekster bij brief van 12 november 2003 het volgende mee:

“...Naar aanleiding van uw brief van 21 mei 2003 heeft mevrouw M. u in de maand juni verschillende malen getracht telefonisch te bereiken, voor het laatst op 19 juni 2003. Deze pogingen waren telkens zonder succes. Uiteindelijk heeft zij 21 juli 2003 een boodschap achtergelaten bij uw medewerkster mevrouw H., waarop dezelfde dag het door u aangehaalde contact tot stand is gekomen.

Besproken werd, dat uw voorstel om € 2.000,00 per maand te betalen voor ons onacceptabel was. Op een premieschuld tot en met het premiejaar 2002 van € 21.345,22, alsmede lopende verplichtingen met betrekking tot het jaar 2003 van ongeveer € 1.000,00 per maand zou dit neer zijn gekomen op een langlopende betalingsregeling. Dit terwijl u al lange tijd uitstel van betaling had genoten. Mevrouw M. heeft dit dezelfde dag schriftelijk aan u bevestigd.

Omdat er op dat moment geen uitzicht bestond op spoedige aflossing van de premieschuld, besloten wij dat het tijd was om de voortgang van de invordering door middel van faillissementsaanvraag te bespoedigen. Hierbij dient overigens bedacht te worden, dat u tussen de aankondiging hiervan op 11 augustus 2003 en de daadwerkelijke behandeling van het verzoek tot faillietverklaring door de rechtbank altijd nog in de gelegenheid bent de achterstand aan te zuiveren. Blijft betaling uit, dan heeft dat consequenties. Wij kunnen immers niet toestaan dat een werkgever langdurig in gebreke blijft, terwijl andere werkgevers onze nota's wel op tijd betalen.

Zoals door u beschreven, is in de loop van de maand augustus op initiatief van uw adviseur de heer H. alsnog een betalingsregeling tot stand gekomen. U vindt dit opmerkelijk gezien uw eerdere ervaringen. Wij willen u er echter op wijzen dat de heer H. ons een aanzienlijk beter voorstel deed, waarbij de schuld in de maanden september tot en met november 2003 middels betalingen van telkens € 3.422,24 geheel zou worden voldaan.

Vervolgens werd de regeling op uw verzoek aangepast: de termijnbedragen werden verlaagd tot € 4.589,32 en aan u werd toegestaan het restant ad € 2.498,75 te betalen op 10 december 2003. Wij verwijzen naar de brief van onze advocaat van 25 september 2003.

Helaas is uit de correspondentie voorafgaande aan de brief van 25 september 2003 niet op te maken op welke dag van de maand uw betalingen plaats zouden (moeten) vinden. Weer op uw verzoek gingen wij er op 26 september 2003 mee akkoord dat niet aan het begin van iedere maand, maar pas per de 25e betaald zou worden.

Al met al willen wij de conclusie trekken dat communicatiestoornissen over en weer bij u tot de nodige verwarring hebben geleid. Dit betreuren wij. Aan de andere kant zijn wij u uiteindelijk op verschillende punten tegemoet gekomen.

- Hoewel niet daartoe verplicht, hebben wij u een betalingsregeling toegestaan;
- de door u verschuldigde kosten hebben wij al met 50% gematigd tot € 800,00;
- de betalingsregeling werd op u passende wijze nader vorm gegeven.

Op basis van het door ons ingestelde onderzoek moet uw klacht ongegrond worden verklaard. De door u te betalen kosten blijven gehandhaafd op € 800,00...”

11. Naar aanleiding van de brief van het UWV van 12 november deelde verzoekster het UWV per brief van 19 november 2003 het volgende mee:

“...Ik stuit echter op een paar onjuistheden.

Mevrouw M. zegt in juni meerdere malen telefonisch contact met mij te hebben opgenomen en beticht mij ervan dat ik daar niet op gereageerd heb.

Nog mijn secretaresse service, nog mijn personeel hebben telefoontjes van haar ontvangen.

Ik kan u zelfs een overzicht geven van inkomende telefoontjes via mijn secretaresse service.

Het is zelfs zo dat ik zelf op 11 of 12 juni nadat ik nog niets gehoord had zelf telefonisch contact op heb genomen. Ik heb gesproken met mevrouw B. die mij vertelde dat mijn brief in behandeling was bij mevrouw M. en dat ik gewoon door moest gaan met betalen, hetgeen ik ook heb gedaan. Verder is het op zijn minst opmerkelijk dat mevrouw M. niet schriftelijk is ingegaan op mijn betalingsvoorstel.

Tijdens het gesprek met mevrouw M. op 21 juli heb ik getracht om met haar tot een voor u redelijk betalingsvoorstel te komen. Mevrouw M. vertelde mij echter dat zij uitsluitend

akkoord kon gaan met betaling in een keer en wenste niet om met mij tot een voor u acceptabel betalingsvoorstel te komen.

Letterlijk citaat is "wij hebben al voldoende geduld met u gehad".

Wel beloofde zij mij dat de zaak uit handen gegeven zou worden en dat ik met het incassobureau een betalingsregeling van drie termijnen af kon spreken. Dit bleek echter een directe faillissementsaanvraag te zijn.

Conclusie is dat het betalingsvoorstel zoals besproken met de heer H. ook met mij besproken had kunnen worden op 21 juli. Ik had echter geen idee wat voor u acceptabel zou zijn en heb hier op geen enkele manier antwoord op gekregen. Nog op mijn telefoontje half mei, nog op mijn schriftelijke betalingsvoorstel, nog naar mijn telefoontje met mevrouw M.

Verder is de belofte niet nagekomen dat ik bij het incassobureau in drie termijnen kon betalen.

Naast het feit dat ik dankbaar ben dat u mij de gelegenheid heeft gegeven om in termijnen te betalen ben ik nog steeds teleurgesteld over de manier waarop het een en ander gelopen is. Ik blijf van mening dat als u bij mijn pogingen om tot een betalingsvoorstel te komen duidelijk was geweest over datgene wat voor u acceptabel was, het nooit zover had hoeven te komen.

Ook het feit dat mevrouw M. mij ervan beticht dat ik botweg niet op haar telefoontjes gereageerd heb, terwijl ik dusdanig doordrongen en geschrokken was van de gehele zaak en ook aan kan tonen dat ik steeds direct gereageerd heb vind ik ronduit teleurstellend. Omdat ik vind dat het een en ander van uw kant ook niet vlekkeloos verlopen is wil ik nogmaals het verzoek doen om de kosten geheel kwijt te schelden..."

12. In antwoord hierop deelde het UWV verzoekster bij brief van 28 november 2003 het volgende mee:

"...Uw brief brengt ons niet tot een ander standpunt dan verwoord in ons schrijven van 29 oktober 2003 (bedoeld is 12 november 2003; N.o.). Inderdaad is de communicatie niet optimaal verlopen, maar u bent degene die in gebreke was met de tijdige afdracht van verschuldigde premie werknemersverzekeringen. Wij achten het dan ook alleszins redelijk dat de kosten gedeeld worden..."

13. Het door het UWV ten aanzien van haar klacht ingenomen standpunt was voor verzoekster aanleiding zich bij brief van 10 december 2003 tot de Nationale ombudsman te wenden.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder KLACHT en voorts toegelicht in het verzoekschrift dat door verzoekster op 10 december 2003 bij de Nationale ombudsman werd ingediend. Hierin werd het volgende opgemerkt:

“...Het antwoord is voor mij niet bevredigend omdat mijns inziens er teveel fouten zijn gemaakt door het UWV GAK waardoor mijn onderneming onnodig in moeilijkheden is gebracht. Ik vind dergelijke handelswijze voor een overheidsinstantie volstrekt onaanvaardbaar. Verder vind ik het zeer ongepast dat het UWV GAK onwaarheden vertelt en valse beloftes doet.

Uitgebreid verslag van hetgeen heeft plaatsgevonden heb ik u reeds toegezonden.

Enkele punten van mijn bezwaar wil ik hier echter graag toelichten.

Het feit dat het UWV GAK mij pas in mei 2003 heeft aangemaand heeft bij mij de indruk gewekt dat het UWV GAK niet zo'n haast had. Ik vind dan ook dat men mij eerder had moeten aanmanen. UWV GAK beweerd dit eerder te hebben gedaan, hiervan heb ik echter niets gezien en er is ook geen enkel bewijs van.

Ik erken dat ik in gebreke ben gebleven, maar vanaf het moment dat ik hiervan middels een aanmaning van op de hoogte ben gesteld heb ik alles gedaan om dit in orde te maken. Hier ben ik echter uitsluitend gestuit op falend en onwillig handelen van het UWV GAK. Naar de eerste aanmaning heb ik direct telefonisch contact opgenomen met de vraag wat voor het UWV GAK een redelijk betalingsvoorstel zou zijn. Mij werd geantwoord dat men dat niet kon zeggen en dat ik zelf schriftelijk een voorstel moest doen. Wellicht had men mij al kunnen informeren dat het wel wenselijk was dat de afbetaling geheel in 2003 zou geschieden. Ik heb me wel aan het advies gehouden om direct met het schriftelijke betalingsvoorstel tot betalen over te gaan.

Omdat er op mijn schriftelijke betalingsvoorstel niet gereageerd werd en er uitsluitend een nieuwe aanmaning kwam heb ik wederom telefonisch gereageerd hierbij kreeg ik te horen dat het voorstel in behandeling was en dat ik gewoon door moest gaan met betalen hetgeen ik ook gedaan heb.

Zoals u heeft kunnen lezen kwam er pas eind juli een telefonische reactie van mevrouw M. Deze beweerde dat mijn betalingsvoorstel onaanvaardbaar was en dat zij de gehele maand juni getracht had om telefonisch met mij in contact te komen (iets wat pertinent niet waar is). Omdat zij vond dat ze nu wel geduld genoeg had gehad wenste zij dat het gehele bedrag per omgaande betaald werd. Over een betalingsvoorstel was niet meer te praten, ook is het mij niet gelukt om in dit gesprek doorverbonden te worden naar haar meerdere om met deze persoon tot een redelijk voorstel te komen. Wel heeft zij mij tijdens dit gesprek gezegd dat zij de vordering uit handen zou geven en dat ik dan de mogelijkheid zou krijgen om in drie termijnen te betalen. Dit werd echter een faillissementsaanvraag.

Ook hier stuit ik helaas op valse beloftes.

Omdat ondanks mijn pogingen om mijn tekortkoming in orde te maken zijn mijn onderneming en daarbij een stuk werkgelegenheid ernstig in gevaar zijn gebracht. Zelf heb ik door alle tumult en financiële zorgen op de rand van overspannenheid verkeerd. Ik blijf van mening dat de € 800,- buiten de rente die ik moet betalen geheel ten onterechte is. Als men in mei namelijk adequaat had gereageerd was het mogelijk geweest om op dat moment direct tot een goede regeling te komen en hadden de door mij extra gemaakte kosten en inspanningen achterwege kunnen blijven. Ik vraag me dan ook af of het mogelijk is om hier een schadevergoeding voor te eisen.

Verder vind ik dat het functioneren van het UWV GAK in deze eens ernstig aan de kaak gesteld mag worden. Het is voor mij moeilijk te verkroppen dat een organisatie waaraan ik verplicht ben om maandelijks grote bedragen af te dragen zich kenmerkt door willekeurig handelen. Ik hoop dat het mogelijk is voor u om actie te ondernemen...”

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. De Nationale ombudsman stelde bij de opening van het onderzoek het UWV de volgende vragen:

“...1. In zijn beslissing van 21 juli 2003 deelt het UWV verzoekster mee aan haar verzoek tot het treffen van een betalingsregeling niet te kunnen voldoen. Bij brief van 23 juli 2003 reageert het administratiekantoor van verzoekster op deze afwijzing met het verzoek aan het UWV zijn beslissing dienaangaande te heroverwegen. Bij brief aan het UWV van 14 augustus 2003 van verzoeksters accountantskantoor wordt in dit verband aangetekend dat met de brief van het administratiekantoor van verzoekster van 23 juli 2003 bedoeld is bezwaar aan te tekenen tegen de afwijzing van de voorgestelde betalingsregeling. Verzoekster heeft de Nationale ombudsman telefonisch meegedeeld met betrekking tot dit bezwaar geen nadere berichten van het UWV te hebben ontvangen. In dit verband verzoek ik u mij te berichten of de brief van het administratiekantoor van verzoekster van 23 juli 2003 als bezwaar is opgepakt en zo ja, in welk stadium van behandeling dit bezwaar zich bevindt. Zo nee, waarom niet.

2. Verzoekster geeft aan voor de betreffende premieachterstanden eerst op 13 mei 2003 een betalingsherinnering van het UWV te hebben ontvangen. Is dit juist en zo ja, wat is de reden dat verzoekster door het UWV niet eerder met de ontstane achterstand in de premiebetalingen is geconfronteerd? Zo nee, kunt u aangeven wanneer verzoekster vóór 13 mei 2003 door het UWV is gewezen op de betalingsachterstand en mij kopie(en) van deze herinnering(en) toezenden?

3. Na de herinneringsbrief van 13 mei 2003 ontvangt verzoekster een nieuwe herinneringsbrief op 10 juni 2003. Eén schriftelijke aanmaning als bedoeld onder 3.

Aanmanen van de Bijlage behorende bij het Besluit incasso en vordering van het Lisv van 18 april 2000 - waarin onder meer staat aangegeven welke maatregelen het UWV kan nemen indien de betaling opnieuw uitblijft - stelt verzoekster niet te hebben ontvangen. Is dit juist en zo ja, wat is de reden dat verzoekster niet tenminste een keer schriftelijk is aangemaand op de wijze zoals het Besluit incasso en invordering voorschrijft? Zo nee, verzoek ik u mij kopie van de door het UWV verstuurde aanmaning(en) toe te zenden.

4. Wat is de reden dat door het UWV met betrekking tot de ontstane achterstand is gekozen voor het (zeer belastende) middel van een faillissementsaanvraag?

5. Volgens het Besluit incasso en invordering van het Lisv van 18 april 2000 staan een uitvoeringsinstelling twee wijzen van invordering ter beschikking. Met betrekking tot de wijze van invordering is door het UWV niet gekozen voor een invordering via de belastingdienst. Ik leid hieruit af dat het UWV hiermee gekozen heeft voor de civielrechtelijke weg. Met betrekking tot een civielrechtelijke invordering staat in voormeld besluit aangegeven dat deze dient plaats te vinden volgens de voorschriften en mogelijkheden gebaseerd op het Burgerlijk Wetboek. Hoe verhoudt dit voorschrift zich met het door het UWV verzochte faillissement van verzoekster, nu dit niet op het Burgerlijk Wetboek doch op de Faillissementswet gestoeld is geweest?

6. Verzoekster geeft aan dat in het telefoongesprek van 21 juli 2003 met mevrouw M. van het UWV over een betalingsregeling niet viel te praten, ook niet over de condities welke voor het UWV dan wel acceptabel waren. Is dit juist en zo ja, waarom is door het UWV met het door verzoekster ingeschakelde accountantskantoor hierover vervolgens wel overleg gevoerd en tot afspraken gekomen?

7. Welke (beleids)regels gelden er bij het treffen van een betalingsregeling?

8. Graag ontvang ik van u kopieën van de telefoonrapporten van de in de periode van 13 mei 2003 tot en met 21 juli 2003 plaatsgevonden hebbende telefoongesprekken tussen verzoekster en mevrouw M. c.q. mevrouw B. van het UWV. Tevens verzoek ik u mij de data in de maand juni 2003 op te geven waarop mevrouw M. heeft getracht verzoekster telefonisch te bereiken.

9. Is verzoekster voorafgaand aan de klachtbeslissing van 12 november 2003 in de gelegenheid gesteld te worden gehoord en zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze?..."

2. Bij brief van 2 april 2004 reageerde het UWV als volgt op de klacht en op de hem door de Nationale ombudsman bij de opening van het onderzoek gestelde vragen:

"...1) De brief van het administratiekantoor van (verzoekster; N.o.) hebben wij telefonisch beantwoord op 31 juli 2003. In dit telefoongesprek hebben wij verwezen naar de al op 21 juli 2003 uitgereikte beslissing; een telefoonrapport is bijgevoegd (I). Uit de brief van het

administratiekantoor en uit het hierop volgende telefoongesprek, blijkt dat de administrateur niet bekend was met onze beslissing d.d. 21 juli 2003. Zijn brief hebben wij om deze reden niet als bezwaar aangemerkt.

2) Het is juist dat wij pas op 13 mei 2003 een betalingsherinnering hebben verzonden. De reden hiervoor is ons niet bekend, maar moet wellicht gezocht worden in een probleem van systeemtechnische aard. Wij zijn het niet eens met (verzoekster; N.o.) waar zij stelt dat wij haar eerder hadden moeten aanmanen. Op de werkgever rust de verplichting tot tijdige premieafdracht, dus een aanmaning - al dan niet "tijdig" - zou hoe dan ook overbodig moeten zijn. Ons is overigens niet duidelijk waarom (verzoekster; N.o.) stelt dat UWV Gak beweert dat zij eerder is aangemaand.

3) De aanmaningen zijn wel aan (verzoekster; N.o.) verzonden. Als bijlage treft u vier kopieën aan van op 1 juli 2003 verzonden aanmaningen (II, III, IV en V).

4) Wij zijn tot een faillissementsaanvraag overgegaan omdat de premieschuld onaanvaardbare proporties dreigde aan te nemen. Zie de vier aanmaningen d.d. 1 juli 2003.

5) Aan artikel 1 van de faillissementswet kan iedere schuldeiser de bevoegdheid ontlennen de faillietverklaring van zijn schuldenaar te verzoeken wanneer deze in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen. Aan deze bevoegdheid wordt geen afbreuk gedaan door de in art. 15 Coördinatiewet toegekende speciale bevoegdheden met betrekking tot de inning van onze vorderingen. Evenmin is het al of niet uitvaardigen van een dwangbevel van invloed daar de vordering ook al vóór dit (eventueel) uitvaardigen opvorderbaar was (HR 26 juni 1964; RSV1964/nr. 145).

6) Wij verwijzen u naar de gespreksnotitie van mevrouw M. (medewerkster UWV; N.o.). Met het accountantskantoor hebben wij geen afspraken gemaakt. Wel met haar advocaat. Met onze brief van 12 november 2003 hebben wij de reden hiervoor aan (verzoekster; N.o.) meegedeeld.

7) Wij verwijzen u naar de bijlage die wij verzenden bij onze aanmaningen (VI).

8) Notities hierover van mevrouw M. treft u als bijlage aan (VII, VIII en IX).

9) Uit de derde alinea van onze brief d.d. 23 oktober 2003 is op te maken dat verzoekster in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord (X). (De vierde en vijfde alinea van deze brief zijn abusievelijk niet doorgehaald)..."

3. Het UWV verschafte de Nationale ombudsman bij zijn reactie onder meer afschriften van de volgende stukken:

3.1 Vier aanmaningen welke het UWV verzoekster op 1 juli 2003 heeft verzonden met betrekking tot achterstallige premiebetalingen over de jaren 2000, 2001, 2002 en 2003 en waarbij elke aanmaning betrekking had op één van deze jaren. In deze aanmaningen wordt verzoekster met het nemen van rechtsmaatregelen gedreigd indien niet tot algehele betaling binnen veertien dagen wordt overgegaan alsmede aangezegd dat daaraan rente en hoge kosten zijn verbonden die geheel voor haar rekening komen.

3.2. Een telefoonnotitie van het telefoongesprek van 21 juli 2003 tussen mevrouw M. van het UWV en verzoekster, waarin onder meer het volgende staat vermeld:

“Nu er vanochtend door ons opnieuw contact is opgenomen met bovengenoemde onderneming, heeft de secretaresse mw. H. (verzoekster; N.o.) op haar vakantieplek gewaarschuwd. Tegen de middag heb ik (verzoekster; N.o.) zelf gesproken. Duidelijk merkbaar ongerust.

Zij begon een beetje kwaad en ontdaan omdat wij niets van ons hebben laten horen nav haar brief d.d. 21 mei 2003. Ook niet na herhaalde pogingen tot telefonisch contact met ons! Ik heb haar verteld dat ik ook een aantal keren heb gebeld zonder succes. Ik had ook nog informatie nodig om dit verzoek af te handelen, maar aangezien wg zichzelf al flink in de problemen had gewerkt, kon ik weinig uitrichten.

Ik wilde in ieder geval de maandregeling wel hervatten omdat zij toen maar een herinnering had ontvangen. (Verzoekster; N.o.) diende dan wel achterstand van € 1.966,20. Echter de langlopende reg. voor de voorgaande jaren wordt niet gehonoreerd. Aangezien ik toch een heleboel twijfelde en ik wel een regeling wilde toelaten, heb ik overleg gehad met de heer J. Aan hem heb ik de situatie uitgelegd; hij vond dat wg al te lang uitstel heeft gehad en dat wij helemaal geen regeling meer zullen toestaan. Ondanks de toezegging van (verzoekster; N.o.) om € 2000 maandelijks over te maken, dit bedrag is namelijk net toereikend om haar lopende verplichtingen te voldoen.

(Verzoekster; N.o.) bleef aanhouden om een regeling en vond het raar dat ik nu het verzoek helemaal afwees. Ik wees erop dat zij er zelf op aandrang de zaak nu meteen af te ronden. Afgesproken is:

mnd reg vs 2003 te herstellen

openstaande vord. over premiejaren 2000 t/m 2002 dient per omgaande overgemaakt te worden.”

3.3. Een telefoonnotitie van het telefoongesprek dat op 31 juli 2003 plaatsvond tussen de heer K. (van het administratiekantoor van verzoekster; N.o.) en mevrouw M. van het UWV, waarin onder meer het volgende staat vermeld:

“Naar aanleiding van de fax d.d. 23 juli 2003 van bovengenoemde consulent heb ik hem gebeld. 21 juli 2003 is er uitgebreid gesproken met (verzoekster; N.o.). Uiteindelijk heb ik in overleg met de heer B. onze beslissing gemaakt. Door onze late reactie zijn wij (verzoekster; N.o.) tegemoet gekomen om in ieder geval de maandregeling voor 2003 te herstellen. Wat betreft de overige vorderingen moet zij alles voor 4 augustus 2003 voldoen.

Mijn bedoeling was om de consulent even te wijzen dat wij onze beslissing al hebben genomen. Hij vertelde dat hij de brief net deze week had ontvangen en nog niet echt had bekeken.

In het kort heb ik nog verteld hoe het gesprek verliep met (verzoekster; N.o.). Nou de heer K. is geen haar beter, want hij probeerde zoetjes over te doen wat (verzoekster; N.o.) ook probeerde. En nu is het onze schuld dat een gezond bedrijf zijn faillissement aan moet vragen en dat wij zorgen voor een hoog percentage van de werkloosheid. Ik heb gezegd dat dit allemaal in overleg is met een meerdere en dat wij inderdaad te lang hebben gewacht om actie te ondernemen.

De heer K. blijkt in opdracht van (verzoekster; N.o.) te proberen om toch tot een regeling te komen, (...). Hij eiste dan ook dat ik schriftelijke reactie naar hem toe stuur. Ik heb gezegd dat hij onze brief d.d. 21 juli 2003 kan raadplegen en dat daar duidelijk ons standpunt staat. Zijn brief is niets anders dan een aanvulling, daarbij had hij onze brief welke voor zijn fax is verstuurd nog niet in acht genomen.

Ik heb hem gezegd dat dit telefoongesprek onze reactie is op zijn brief en dat ik hierbij telefonisch heb verwezen naar onze brief d.d. 21 juli 2003. Verder kon ik hem niet helpen. De betaling dient per gestelde datum te worden voldaan en anders gaan wij rechtsmaatregelen treffen.”

4. In antwoord op de hem gestelde nadere vragen deelde het UWV de Nationale ombudsman bij brief 26 juli 2004 het volgende mee:

“...1. Brief administratiekantoor niet behandeld als bezwaar

Wij hebben de fax van 23 juli 2003 niet als bezwaarschrift in behandeling genomen omdat deze fax expliciet verwees naar het telefoongesprek van 21 juli 2003 en niet naar de beslissing van die datum. Uit het telefoonrapport van 31 juli 2003 bleek dat gemachtigde die beslissing nog niet bestudeerd had. Wij achten het verdedigbaar dat wij gemachtigde gevraagd hebben eerst de brief te lezen en daarna te beslissen over het indienen van een bezwaarschrift.

Wij achten het achteraf niet zinvol om de brief van 23 juli 2003 aan te merken als bezwaarschrift. Wij hebben de brief van 14 augustus, mogelijk ten onrechte, niet opgevat als een verzoek om alsnog een beslissing op bezwaar te nemen. Wij hebben deze brief gezien als een verzoek om de faillissementsprocedure te stoppen. Omdat er zonder

beslissing op bezwaar toch een regeling is getroffen conform de wensen van de werkgever, heeft deze geen nadeel ondervonden van het uitblijven van een beslissing op bezwaar.

2. Verschillende invorderingsmogelijkheden

Het gebruik van de Faillissementswet wordt niet vermeld in het Lisv besluit incasso en invordering omdat toepassing van de Faillissementswet geen invorderingstraject is. Wij gaan over tot het aanvragen van faillissement op het moment dat wij van mening zijn dat een debiteur in de toestand verkeert dat hij opgehouden is met betalen. De faillissementsaanvraag is dus geen incassomiddel, maar een middel om de schade voor UWV zo veel mogelijk te beperken. Dat de werkgever na het aanvragen van het faillissement toch weer is gaan betalen staat hier los van.

3. Keuze voor faillissementsaanvraag

UWV had verschillende mogelijkheden. Naast het aanvragen van het faillissement hadden wij kunnen kiezen voor het inschakelen van een incassobureau of gebruik maken van de diensten van de Belastingdienst. Wij werden echter geconfronteerd met een oplopende schuldenlast en de resultaten van mogelijke invorderingstrajecten waren onzeker. De enige mogelijkheid om de regie in eigen hand te houden, was voor ons het aanvragen van het faillissement.

Wij zijn het met u eens dat een faillissementsuitspraak zeer belastend is. Een faillissementsaanvraag is dat volgens ons niet. Zoals uit het vervolg blijkt hebben wij niet aangestuurd op een definitief faillissement. Onze voorkeur gaat er altijd naar uit dat onze nota's betaald worden. Bij achterstanden in de betaling wijzen wij onze cliënten wel op de mogelijkheid van een faillissementsaanvraag. In deze zaak is het uiteindelijk niet nodig geweest om de faillissementsaanvraag door te zetten.

4. Niet ingaan op verzoek betalingsregeling

Werkgever heeft op 21 juli 2003 toegezegd om € 2000,- per maand te betalen. Omdat de premie al lang volledig betaald had moeten zijn vonden wij dit aanbod onvoldoende. Als verzoekster ons op dat moment alsnog een beter aanbod gedaan had, dan zouden wij daarover onderhandeld hebben.

5. Relatie afwijzing betalingsregeling en termijn Bijlage Besluit invordering

Het Besluit Invordering en Incasso noemt een maximale periode van 12 maanden. Voorwaarde daarbij is dat er geen sprake mag zijn van structurele betalingsproblemen. Omdat werkgever meerdere nota's over verschillende jaren niet betaald had, was er volgens ons een structureel probleem. Onze voorkeur gaat meestal uit naar een kortere dan de maximumtermijn.

6. Data telefoongesprekken

Wij hebben in het dossier geen informatie aangetroffen over de data dat mevrouw M. (verzoekster; N.o.) heeft proberen te bellen.

Achteraf is onze conclusie dat er in de communicatie naar de werkgever het een en ander is misgegaan. Wij hadden ons misschien wat coöperatiever kunnen opstellen in onze gesprekken met (verzoekster; N.o.) en haar gemachtigde...”

Achtergrond

1. Besluit incasso en invordering (Besluit van het bestuur van het Landelijk instituut sociale verzekeringen van 18 april 2000, Stcrt. nr. 81)

Artikel 1

“Het Landelijk instituut sociale verzekeringen voert bij de incasso en invordering van premies sociale verzekeringen een beleid als weergegeven in de bijlage van dit besluit...”

2. Bijlage bij het Besluit incasso en invordering: Werkmodel Besluit incasso en invordering

“...1. Inleiding

(...)

Het invorderingsproces dient (...) bij niet betalen snelle en doeltreffende incassomaatregelen te treffen. Het invorderingsproces voldoet aan daartoe door de wet gestelde regels. De uitvoeringsinstelling heeft verschillende invorderingsmogelijkheden en bepaalt de keuze op grond van wettelijke mogelijkheden, de doelmatigheid, de kosten, de relatie en de ervaringen met de premieplichtige.

(...)

Dient er overgegaan te worden tot invordering dan rechtvaardigen redenen van rechtmatigheid en van beperking van de administratieve lastendruk bij de premieschuldige een primaire keuze voor een invorderingstraject door de belastingdienst. Daarom: invordering SV geschiedt namens het Lisv door de belastingdienst, tenzij een gemotiveerd belang keuze voor een civielrechtelijke invordering rechtvaardigt. Er blijft derhalve een keuzevrijheid voor de uitvoeringsinstellingen. Als er gekozen wordt voor het civielrechtelijke invorderingstraject moet gemotiveerd worden waarom deze keuze gemaakt wordt.

Invordering door de Belastingdienst vindt plaats volgens de wettelijke bepalingen zoals neergelegd in de Invorderingswet 1990 die nader zijn uitgewerkt in de Leidraad Invordering

1990.

Wanneer invordering plaatsvindt op civielrechtelijke grondslag vindt het invorderingsproces plaats volgens de voorschriften en mogelijkheden en voorschriften gebaseerd op het Burgerlijk Wetboek.”

(...)

3. Aanmanen

Indien een werkgever niet op tijd betaalt, dan wordt binnen één maand na de vervaldag tenminste één schriftelijke aanmaning gestuurd. De schriftelijke aanmaning kan worden voorafgegaan door maximaal twee verzoeken tot betaling. In de aanmaning moet tot uitdrukking komen dat de werkgever in gebreke is en hij binnen een bepaalde termijn alsnog moet betalen. De aanmaning geeft tevens aan welke maatregelen de uitvoeringsinstelling kan nemen indien de betaling opnieuw uitblijft.”

4. Betalingsregeling

4.1. Uitstel van betaling op verzoek werkgever

Een werkgever kan verzoeken om uitstel van betaling en/of een betalingsregeling. Uitstel van betaling is aan de orde als een werkgever, die door tijdelijke liquiditeitsproblemen niet in staat is om tijdig te betalen, geholpen is met opschorting van de betalingsverplichting tot een later tijdstip. Verder kan een werkgever verzoeken nog verschuldigde termijn(en) door middel van een betalingsregeling te mogen voldoen. Daarbij moeten tenminste de volgende voorwaarden m.b.t. de afhandeling van dergelijke verzoeken worden gehanteerd:

andere lopende verplichtingen aan het Lisv worden stipt voldaan, geen regeling bij structurele problemen, geen regeling wanneer de werkgever niet aan zijn administratieve verplichtingen heeft voldaan, standaard wordt bij uitstel/een betalingsregeling met betrekking tot een definitieve premienota wettelijke rente in rekening gebracht.

Na beoordeling van de hiervoor genoemde voorwaarden wordt een beschikking afgegeven die aangeeft dat er uitstel van betaling wordt gegeven. De beschikking geeft aan tot wanneer uitstel wordt gegeven of hoe de betalingsregeling luidt. Betalingsregelingen dienen qua looptijd te zijn gemaximaliseerd op een periode van 12 maanden, te rekenen vanaf de datum van uitstelbeschikking.”