



Rapport

Datum: 26 november 2007
Rapportnummer: 2007/274

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) onzorgvuldig heeft gehandeld door pas een jaar na het in oktober 2004 plaatsgevonden boekenonderzoek bij vereniging X iets van zich te laten horen. Vervolgens heeft het UWV pas een jaar later, namelijk in september 2006, aangegeven dat dit wettelijk is toegestaan en dat het boekenonderzoek als complex is te kwalificeren.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 1 en 5 november 2004 bracht de looninspecteur van het UWV een bezoek aan vereniging X. Tijdens het boekenonderzoek trof de looninspecteur in de administratie van deze vereniging facturen aan van verzoekers bedrijf. Gelet hierop vermoedde de looninspecteur een verzekeringsplicht ten aanzien van verzoeker. Om nadere informatie in te winnen probeerde de looninspecteur verzoeker in november 2004 telefonisch te benaderen, maar dat lukte niet. Verzoeker stuurde vervolgens op 12 november 2004 een brief aan de looninspecteur waarin hij meedeelde dat hij op geen enkele wijze contact wenste met het UWV. Niettemin probeerde de looninspecteur begin 2005 alsnog telefonisch contact op te nemen met verzoeker. Om te voorkomen dat de zaak zou escaleren, zette de looninspecteur dit niet door. Verzoeker overlegde nog wel een schriftelijke verklaring van 17 oktober 2005. De looninspecteur trachtte bij brief van 24 oktober 2005 de benodigde gegevens via vereniging X op te vragen. Op 27 oktober 2005 vond er een gesprek plaats tussen de looninspecteur en twee bestuursleden van vereniging X. Op 4 november 2005 was er telefonisch contact tussen de looninspecteur en de bestuursvoorzitter van vereniging X inzake het uitblijven van de gevraagde stukken. Omdat verzoeker intussen een klacht had ingediend bij het Klachtenbureau UWV, vroeg de looninspecteur via het Klachtenbureau UWV om jaarstukken van verzoekers bedrijf. Verzoeker verstreekte deze stukken echter niet. Op 14 december 2005 stelde de looninspecteur een rapport op. Uiteindelijk werd ten aanzien van verzoeker bij besluit(en) van 3 februari 2006 een verzekeringsplicht aangenomen ingevolge de sociale verzekeringswetten.

2. Verzoeker diende in oktober 2006 een klacht in bij de Nationale ombudsman over het UWV. De Nationale ombudsman nam alleen de klacht over de duur van de looncontrole in onderzoek en legde deze voor aan het UWV.

3. Het UWV liet op 11 januari 2007 in reactie daarop het volgende weten.

De looncontrole bij vereniging X begon na telefonische en schriftelijke aankondiging door het UWV op 1 november 2004. Het doel van een looncontrole is om te beoordelen of door de werkgever het juiste premieloon aan het UWV is opgegeven en of iedereen die op

grond van de ZW, WAO en WW als werknemer is aan te merken ook werkelijk als zodanig is opgegeven aan het UWV. Tijdens de controle trof de looninspecteur van het UWV in de administratie van vereniging X facturen aan van verzoekers bedrijf. Het was de taak van een looninspecteur om na te gaan of de voor vereniging X verrichte werkzaamheden al dan niet in het kader van een verzekeringsplichtige dienstbetrekking op grond van de artikelen 3, 4 of 5 van de ZW, WAO of WW waren verricht.

Omwille van de zorgvuldigheid trachtte de looninspecteur in deze zaak niet alleen bij de opdrachtgever maar ook bij de opdrachtnemer (verzoeker c.q. verzoekers bedrijf) informatie in te winnen. In verband met eventuele gerechtelijke procedures wilde de looninspecteur naast de privaatrechtelijke dienstbetrekking (de primaire beoordeling) ook een fictieve dienstbetrekking (secundaire beoordeling) toetsen. Bij toetsing van de fictieve dienstbetrekking moest onder meer worden onderzocht of de opdrachtnemer in het kader van zelfstandig ondernemerschap werkzaam was geweest. Zo was het bijvoorbeeld van belang om na te gaan hoeveel opdrachtgevers de opdrachtnemer had, of er relevante investeringen waren gedaan, hoe de opdrachtnemer zich naar buiten toe presenteerde, enzovoort. Op deze vragen kon in principe alleen verzoeker antwoord geven.

De looninspecteur trachtte deze informatie eerst bij verzoeker op te vragen. Het is normaal dat een dergelijk onderzoek door de betrokkenen niet als prettig wordt ervaren en zeker niet als hieraan financiële consequenties verbonden konden worden. Het was de looninspecteur duidelijk dat dit bij verzoeker extra gevoelig lag. De looninspecteur koos dan ook voor het opvragen van de gegevens via het bestuur van vereniging X. De aanlevering van deze informatie verliep niet soepel en het duurde enige tijd voor de gevraagde informatie werd geleverd. De afrondingsduur van de controle was mede afhankelijk van de aanlevering van gevraagde gegevens, waarbij de looninspecteur voldoende tijd gaf om de informatie te verzamelen. Dat was ook de reden voor de lange doorlooptijd van deze looncontrole. Hoewel er geen wettelijke termijn is waarbinnen een looncontrole moet zijn afgerond, is er doorgaans sprake van een aanzienlijk kortere doorlooptermijn.

Het laatste gesprek met de werkgever vond plaats op 27 oktober 2005. Het rapport werd op 14 december 2005 opgesteld en verstuurd naar de werkgever, vereniging X, die partij was in deze. De looninspecteur nam vervolgens op basis van de ter beschikking staande informatie een beslissing over de verzekeringsplicht van verzoeker.

4. Naar aanleiding van de reactie van het UWV stelde de Nationale ombudsman op 24 januari 2007 nadere vragen aan het UWV.

In reactie daarop liet het UWV op 15 februari 2007 weten dat de gemiddelde doorlooptijd van een reguliere looncontrole 6,5 maand is. Er waren geen kladaantekeningen beschikbaar waaruit bleek op welke data tussen 5 november 2004 en 27 oktober 2005 informatie was opgevraagd. De informatie die was verkregen, was volgens het UWV

opgenomen in het looncontrolerapport.

Het UWV deelde mee dat de looninspecteur op 27 oktober 2005 een gesprek had met de bestuursleden van vereniging X. De looninspecteur wilde toen nog de volgende informatie inzien om het boekenonderzoek zo zorgvuldig mogelijk af te kunnen ronden:

kopie aanvraagformulier verklaring arbeidsrelatie;

kopie jaarstukken/accountantsrapporten van verzoekers bedrijf van 2000 tot en met 2004;

specificatie van verzoekers bedrijf van de jaalomzet per klant/opdrachtgever van 2000 tot en met 2004;

overzicht investeringen van verzoekers bedrijf van 2000 tot en met 2004.

Omdat de looninspecteur deze stukken nog niet had ontvangen, benaderde hij de bestuursvoorzitter van vereniging X op 4 november 2005 telefonisch. De toegezegde stukken waren volgens de bestuursvoorzitter onderweg, maar zijn door het UWV nooit ontvangen. Volgens het UWV was in dit gesprek door de looninspecteur ook aangegeven dat het na ontvangst van de stukken nog 3 à 4 weken kon duren voordat vereniging X het rapport zou ontvangen.

Het UWV liet weten dat blijkens correspondentie tussen verzoeker en het Klachtenbureau UWV, waar verzoeker een klacht had ingediend, de gevraagde stukken op 27 oktober 2005 op kantoor van vereniging X aanwezig waren. De bestuursleden waren hiervan blijkbaar niet op de hoogte of waren vergeten dit te melden aan de looninspecteur. Uiteindelijk werden er geen stukken meer ontvangen door het UWV. De looninspecteur had voldoende informatie om op grond van de ZW, WW en WAO een verzekeringsplicht aan te nemen ten aanzien van verzoeker.

Voorts deelde het UWV mee dat het niet duidelijk was of de looninspecteur al eerder de doorlooptijd met de vertegenwoordigers van de werkgever had besproken. Met verzoeker was dit pas na indiening van de klacht besproken. In eerdere communicatie was dit blijkbaar niet aan de orde, aldus het UWV.

5. De Nationale ombudsman stelde op 16 maart 2007 en ter aanvulling daarop op 21 maart 2007 wederom nadere vragen aan het UWV. Op 27 maart 2007 deelde het UWV, voor zover van belang, het volgende mee.

De gegevens, die uit de administratie van de werkgever gehaald konden worden, waren op de data van het boekenonderzoek (1 en 5 november 2004) verkregen. De genoemde schriftelijke verklaringen van verzoeker (al dan niet via het Klachtenbureau UWV) waren van een latere datum. Niet van iedere correspondentie was aan te geven wanneer deze had plaatsgevonden. Data van communicatie of opvragen van gegevens worden tijdens

een looncontrole niet altijd vastgelegd. Ze zijn doorgaans ook niet van belang bij het opstellen van een rapport.

In een afsluitend gesprek na het boekenonderzoek wordt doorgaans besproken welke bescheiden de looninspecteur nog nodig heeft voor het afronden van zijn of haar controle. Hoewel het niet expliciet in het rapport was vermeld, was het niet aannemelijk dat dit geen onderwerp van gesprek was bij de afronding van het boekenonderzoek bij vereniging X. De ontbrekende stukken worden dan doorgaans door de werkgever in afschrift gestuurd naar het UWV of de looninspecteur maakt een afspraak met de werkgever om de stukken in te zien ten kantore van de werkgever.

In de tijd tussen 5 november 2004 en het gesprek op 27 oktober 2005 met de bestuursleden van vereniging X waren, voor zover bij UWV Looninspectie bekend, geen stukken van de werkgever of verzoeker ontvangen. Uit het looncontrolerapport bleek wel dat er uitwisseling van informatie had plaatsgevonden tussen verzoeker en de looninspecteur over zijn werkzaamheden voor vereniging X. Data werden echter niet vermeld.

De verklaring van 17 oktober 2005 die verzoeker uit eigen beweging aan het UWV zou hebben overgelegd was bij UWV Looninspectie niet bekend. In een brief van 24 oktober 2005 deelde de looninspecteur de werkgever (vereniging X) mee welke stukken hij graag nog ter inzage wilde hebben. Tijdens het gesprek op 27 oktober 2005 met de bestuursleden van vereniging X kwam deze brief aan de orde. Blijkens een e-mailbericht van verzoeker gericht aan het Klachtenbureau UWV hadden de gevraagde stukken op 27 oktober 2005 klaar gelegen op het kantoor van de werkgever. De looninspecteur en het bestuur van vereniging X waren hiervan blijkbaar niet op de hoogte. De looninspecteur benaderde de bestuursvoorzitter van vereniging X volgens afspraak op 4 november 2005 telefonisch. De gevraagde stukken zouden naar de looninspecteur onderweg zijn. Deze stukken werden echter niet door het UWV ontvangen. Dit deelde de looninspecteur bij e-mailbericht van 29 november 2005 mee aan het Klachtenbureau UWV.

In verband met de jaarafsluiting werd de looncontrole afgerond. De looninspecteur had zich op basis van de beschikbare informatie en in overleg met het Klachtenbureau UWV beperkt tot de beoordeling van de primaire verzekeringsplicht. Hij concludeerde dat er ten aanzien van verzoeker sprake was van verzekeringsplicht op grond van de ZW, WAO en WAO. Dit verwoordde hij uiteindelijk in het looncontrolerapport.

6. De Nationale ombudsman verzocht het UWV op 8 mei 2007 om een kopie van het dossier van UWV Looninspectie. Het UWV liet echter op 25 mei 2007 weten dat het opgevraagde (digitale) dossier uitsluitend het looncontrolerapport en de beslissing op bezwaar van 16 juni 2006 bevatte. Er zou verder geen papieren dossier zijn. Voorts deelde het UWV mee dat alle looninspecteurs, inclusief de in dit geval betrokken looninspecteur, sinds 1 januari 2006 niet meer in dienst waren bij het UWV.

7. Omdat nog onduidelijk was wat er zich in de periode van november 2004 tot oktober 2005 tijdens de looncontrole had afgespeeld en het dossier daartoe geen duidelijkheid gaf, werd op 12 juni 2007 aan het UWV meegedeeld dat de Nationale ombudsman het voornemen had om de destijds betrokken looninspecteur (persoonlijk) te horen.

In reactie daarop liet het UWV op 13 juni 2007 weten dat de looninspecteur, zoals bekend, niet meer bij het UWV in dienst was. In zijn algemeenheid merkte het UWV op dat er geen wettelijke termijn bestond voor het afronden van een looncontrole. Ten tijde van de looncontrole bij vereniging X was de afdeling UWV Looninspectie volop bezig met de voorbereidingen op de overgang naar de Belastingdienst. Een eventuele vertraging in de afronding van de looncontrole was hier volgens het UWV mogelijk aan toe te rekenen. Een diepgaand onderzoek naar de precieze reden van de duur van de looncontrole was naar de opvatting van het UWV niet relevant. De uitkomst van de looncontrole wijzigde daardoor immers niet. Verzoeker was bovendien geen partij in dezen, maar zijn voormalig werkgever vereniging X.

Het UWV deelde verder mee er alles aan gedaan te hebben om verzoeker inzicht te verschaffen in de werkwijze van het UWV. Veelvuldige telefonische en schriftelijke contacten vonden plaats naar aanleiding van de talloze klachten die verzoeker zou hebben ingediend. De opstelling van verzoeker jegens het UWV nam volgens het UWV steeds meer grillige vormen aan, waarna het UWV besloot de telefonische contacten te stoppen. Het UWV nodigde verzoeker uit op het Klachtenbureau UWV voor een gesprek met het hoofd van de afdeling Operationele Zaken. Van te voren was duidelijk aangegeven dat het UWV niet inhoudelijk op verzoekers klacht zou ingaan. De bedoeling van het gesprek was om weer "on speaking terms" te komen. Het UWV had zelfs het voornemen om verzoeker rond te leiden in het project "De Buitenwereld".

Het gesprek op de kamer van het hoofd van de afdeling Operationele Zaken verliep volgens het UWV niet conform de verwachting. Verzoeker wenste toch inhoudelijk op de zaak in te gaan, terwijl duidelijk was aangegeven dat het UWV dat niet zou doen. Verzoeker sloeg met zijn vuist op tafel. Het hoofd van de afdeling Operationele Zaken overwoog verzoeker door de beveiliging te laten verwijderen. De agressie van verzoeker werd als bedreigend ervaren. Van het geplande bezoek aan "De Buitenwereld" werd uiteraard afgezien. Na dit gesprek werd het hoofd van de afdeling Operationele Zaken door verzoeker via de mail gestalkt, aldus het UWV.

Het UWV gaf voorts aan niet meer genegen te zijn nog tijd aan verzoeker te besteden. Daarom verzocht het UWV de Nationale ombudsman om het voornemen om de looninspecteur (persoonlijk) te horen te heroverwegen. Het UWV deelde mee al het mogelijke te hebben gedaan om aan verzoekers klacht tegemoet te komen, terwijl verzoeker zelf geen partij was voor UWV.

8. Na weging van dit verzoek van het UWV en het belang van het onderzoek werd aan het UWV op 19 juni 2007 meegedeeld dat de Nationale ombudsman de looninspecteur (persoonlijk) wilde horen. Het UWV deelde desgevraagd op 20 juni 2007 de contactgegevens mee van de betrokken looninspecteur.

9. Het gehoor van de looninspecteur vond op 25 juli 2007 plaats. De looninspecteur verklaarde in persoon tegenover de substituut ombudsman en de betrokken onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Het dossier over de looncontrole bevatte veel meer dan alleen de beslissing op bezwaar en het looncontrole rapport. Gelet op de omvang van het dossier had ik zelfs een inhoudsopgave gemaakt en dit tezamen met het fysieke dossier naar het hoofdkantoor van het UWV in Amsterdam gestuurd. Een aantal stukken had ik verder nog digitaal aangeleverd.

De handelwijze bij aanvang van een looncontrole ging in het algemeen als volgt. De looninspecteur nam eerst telefonisch contact op met de betrokken onderneming, waarbij werd meegedeeld dat er een looncontrole / boekenonderzoek ging plaatsvinden en waarbij een geschikte datum werd afgesproken. Deze datum werd vervolgens schriftelijk bevestigd. Daarbij werd het doel van het onderzoek uitgelegd en werd in algemene zin aangegeven welke gegevens de looninspecteur nodig had, zoals de loon-, grootboek- en kasadministratie. De looninspecteur stuurde daarbij ook een algemene folder mee.

In het onderhavige geval vond bovengenoemd telefonisch contact vóór 1 november 2004 plaats. Op 1 november 2004 bracht ik samen met een collega in opleiding een bezoek bij vereniging X en vond het boekenonderzoek aan de hand van de administratie van vereniging X plaats. Er was toen contact geweest met de secretaresse van vereniging X. In verband met persoonlijke omstandigheden die betrekking hadden op de secretaresse van vereniging X was het bezoek echter kort geweest.

Omdat het boekenonderzoek nog niet was afgerond, was er op 5 november 2004 wederom een bezoek gebracht aan vereniging X. Er was door mij toen om informatie gevraagd over de aanstelling van verzoeker waarna mijn collega en ik inzage kregen in een map met stukken. Aan het einde van het bezoek was tijdens de evaluatie aan de secretaresse van vereniging X medegedeeld dat er ten aanzien van de door verzoeker verrichte werkzaamheden mogelijk sprake was van verzekeringsplicht. Om dit met zekerheid te kunnen stellen was nog uitgebreide informatie nodig van verzoeker. Aan de secretaresse van vereniging X liet ik toen weten dat ik verzoeker hierover nog zou benaderen.

Na het boekenonderzoek probeerde ik verzoeker telefonisch te bereiken. Dit was niet gelukt. Na deze poging ontving ik spontaan een brief van verzoeker d.d. 12 november

2004 waarin hij expliciet aangaf dat hij persoonlijk, mondeling noch schriftelijk contact wenste met het UWV. Om de mate van zelfstandigheid en de aanwezigheid van een gezagsverhouding te kunnen beoordelen had ik echter aanvullende informatie van verzoeker nodig en was het bovendien noodzakelijk om de financiële administratie van de onderneming van verzoeker in te zien. Gelet op de inhoud van verzoekers brief wilde ik de zaak echter niet forceren. Verzoeker blokkeerde daarmee wel het onderzoek.

Begin 2005 probeerde ik telefonisch contact op te nemen met verzoeker. Dit zette ik niet door, omdat ik de zaak niet wilde laten escaleren. Er was toen evenmin schriftelijk contact geweest met verzoeker. Het leek mij uiteindelijk beter om de benodigde gegevens indirect, dus via het bestuur van vereniging X, op te vragen.

Omdat ik nog veel andere controles onder handen had, waarin nader onderzoek noodzakelijk was, duurde het lang voordat ik weer contact opnam met vereniging X. Ik gaf vanaf begin 2005 prioriteit aan zaken waarin mensen wel bereid waren hun medewerking te verlenen. Dit was de afweging die ik uiteindelijk maakte. Het was wellicht geen rechtvaardige keuze, maar zo ging het nu eenmaal. Daarbij diende ook in aanmerking genomen te worden dat ik de zaak, gelet op de houding van verzoeker, niet wilde forceren. Het betrof voorts ten aanzien van de verzekeringsplicht een complexe zaak waarbij ik ook veel jurisprudentieonderzoek moest verrichten. In het algemeen duurde een looncontrole, als er geen bijzonderheden waren, gemiddeld enkele weken. Indien er nader onderzoek nodig was, bedroeg de tijdsduur van een controle, voor zover er werd meegewerkt, gemiddeld een aantal maanden tot een halfjaar. De looncontrole had onder normale omstandigheden en indien verzoeker van begin af aan had meegewerkt, in februari, maart of april 2005 of in het slechtste geval uiterlijk voor de zomervakantie kunnen worden afgerond.

Na de zomervakantie (in ieder geval na juli 2005) nam ik telefonisch contact op met de voorzitter van het bestuur van vereniging X en legde ik hem het probleem voor. Er was toen een afspraak gemaakt voor een gesprek met het bestuur op 27 oktober 2005. Ik bevestigde de afspraak per brief en nam hierin, ter voorbereiding op het gesprek, tevens een vragenlijst op. Deze vragen hadden betrekking op de arbeidsrelatie met verzoeker en op verzoekers werkzaamheden als zelfstandig ondernemer. De betreffende brief moet in het dossier, dat ik destijds naar het hoofdkantoor van het UWV in Amsterdam stuurde, zijn terug te vinden. Ook was aan de bestuursvoorzitter van vereniging X duidelijk gemaakt dat verzoeker weliswaar verplicht was om mee te werken aan het onderzoek maar dat het mij, gezien verzoekers houding en zijn emotionele achtergronden, verstandiger leek om alleen vragen te stellen via het bestuur van vereniging X.

Vervolgens vond er op 27 oktober 2005 een gesprek plaats tussen mij en twee bestuursleden van vereniging X. De schriftelijke verklaring van 17 oktober 2005 was waarschijnlijk door verzoeker opgesteld naar aanleiding van de vragenlijst in mijn brief. Het bestuur zou de vragen ongetwijfeld met verzoeker hebben besproken. Vermoedelijk was

de schriftelijke verklaring door het bestuur aan mij overhandigd tijdens het gesprek op 27 oktober 2005. Ik kan dit echter niet met zekerheid zeggen. Het was alweer enige tijd geleden en ik beschik ook niet meer over mijn aantekeningen die zich nog wel in het dossier zouden moeten bevinden. Het gesprek met het bestuur leverde niet alle benodigde informatie op. Ook de schriftelijke verklaring van verzoeker was ontoereikend. Er was daarna afgesproken dat het bestuur zou proberen om verzoeker te bewegen om de nog ontbrekende informatie te overleggen. Het bestuur zou hierin bemiddelen en met mij contact opnemen. Ik zou hierin een afwachtende houding aannemen. Van het bestuur vernam ik niets meer.

Tijdens de klachtenprocedure van eind 2005 vroeg ik via het Klachtenbureau UWV om de jaarstukken van verzoekers onderneming. Hoewel ik meer gegevens, zoals verzoekers boekhouding, nodig had om te kunnen bepalen of er sprake was van financiële onafhankelijkheid / zelfstandigheid, een gezags- / arbeidsverhouding dan wel een

fictieve dienstbetrekking, beperkte ik me tot het opvragen van de jaarstukken. Dit als compromis naar verzoeker toe. Verzoeker wenste desondanks niet aan mijn verzoek tegemoet te komen. Voor mij de reden om achter het onderzoek een punt te zetten en voor de eindrapportage uit te gaan van de beschikbare gegevens.

Van verzoeker ontving ik in feite alleen een brief van 12 november 2004, een verklaring van 17 oktober 2005 en correspondentie per mail in het kader van de bij het UWV in gang gezette klachtenprocedure. Ik had verzoeker nooit ontmoet en had ook niet op andere wijze direct contact met hem gehad."

10. Omdat de looninspecteur liet weten dat het dossier over de looncontrole veel meer bevatte dan alleen de beslissing op bezwaar en het looncontrolerapport, werd het UWV op 27 juli 2007 wederom verzocht om stukken waaruit zou blijken dat er gegevens waren opgevraagd bij vereniging X en/of verzoeker. Het UWV deelde op 1 augustus 2007 echter mee dat er wederom niets was gevonden. Het UWV gaf daarbij aan dat er mogelijk nog stukken in het bezwaardossier waren. Op 8 augustus 2007 liet het UWV weten dat de looninspecteur op 24 oktober 2005 een brief stuurde naar vereniging X, waarin hij om informatie verzocht. Uit een e-mailbericht van 24 november 2005 bleek dat de looninspecteur tot dat moment nog geen stukken had ontvangen. In dit e-mailbericht werd eveneens vermeld dat er op 4 november 2005 nog telefonisch contact was geweest met de bestuursvoorzitter van vereniging X inzake het uitblijven van de gevraagde stukken. Het UWV overlegde op 9 augustus 2007 beide stukken. Het UWV gaf ook aan dat er geen informatieverzoeken van vóór oktober 2005 waren gevonden.

II. Beoordeling

12. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Hoewel er voor de duur van een looncontrole geen termijn is neergelegd in de wet, brengt het vereiste van voortvarendheid met zich mee dat een looncontrole binnen een redelijke termijn dient plaats te vinden. Wat een redelijke termijn is, hangt af van de omstandigheden van het geval. Daarbij wordt van belang geacht dat een bestuursorgaan een looncontrole in verband met de overlast en het tijdsbeslag die daarvan voor betrokkenen het gevolg kunnen zijn, zo snel en efficiënt mogelijk dient af te ronden. Dit geldt ook indien het, zoals in het onderhavige geval, een inhoudelijk complexe zaak betreft (waarvoor bijvoorbeeld veel jurisprudentieonderzoek nodig is) en één of meer betrokkenen niet (volledig) meewerken.

Anderzijds kan er sprake zijn van zwaarwegende omstandigheden of bijzondere gevallen, waardoor de lange duur van een looncontrole toch behoorlijk kan zijn.

13. De looninspecteur van het UWV heeft in dit geval op 1 en 5 november 2004 een bezoek gebracht aan vereniging X. Daarmee is de looncontrole aangevangen. Op 14 december 2005 heeft de looninspecteur een rapport opgesteld. Ten slotte werd bij besluit(en) van 3 februari 2006 ten aanzien van verzoeker een verzekeringsplicht aangenomen ingevolge de sociale verzekeringswetten.

14. Het UWV heeft weliswaar in november 2004 en begin 2005 (tevergeefs) geprobeerd verzoeker telefonisch te benaderen, maar dat neemt niet weg dat het UWV tot oktober 2005 geen enkele actie heeft ondernomen ten behoeve van de looncontrole. Pas op 24 oktober 2005, dus ruim 6 maanden later en bijna een jaar na aanvang van de looncontrole, heeft het UWV getracht om via het bestuur van vereniging X de benodigde informatie te verkrijgen. De looncontrole heeft onder andere om die reden ruim een jaar geduurd. Reeds hierom kan niet worden gesproken van een zo snel en efficiënt mogelijke afronding van het onderzoek. Daarom is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV in strijd met het vereiste van voortvarendheid heeft gehandeld. De Nationale ombudsman is verder niet gebleken van zwaarwegende of bijzondere omstandigheden die het stilleggen van de looncontrole gedurende een periode van ruim 6 maanden kunnen rechtvaardigen.

15. Aan het UWV moet wel worden toegegeven dat het door verzoekers weigerachtige houding lastig was om de benodigde informatie te verkrijgen. Dit rechtvaardigt echter niet het feit dat het UWV ruim 6 maanden geen enkele actie heeft ondernomen ten behoeve van de looncontrole en dat deze controle uiteindelijk ruim een jaar heeft geduurd. Ook een looncontrole waaraan door betrokkenen niet of onvoldoende wordt meegewerkt, dient binnen een redelijke termijn te worden afgerond. Het UWV heeft in oktober 2005 via het bestuur van vereniging X getracht informatie te verkrijgen, maar de Nationale ombudsman is van oordeel dat van deze mogelijkheid veel eerder gebruik had kunnen worden gemaakt. Verzoeker had al bij brief van 12 november 2004 laten weten dat hij op geen enkele wijze contact wenste met het UWV en zowel in november 2004 als begin 2005 was het het UWV niet gelukt om telefonisch contact te krijgen met verzoeker.

16. De omstandigheden dat de betrokken looninspecteur van het UWV veel andere controles onder handen had en dat het UWV ten tijde van de looncontrole volop bezig was met de voorbereidingen op de overdracht van looncontroletaken naar de Belastingdienst zijn evenmin zwaarwegende of bijzondere omstandigheden, op grond waarvan het stilleggen van de looncontrole gedurende meer dan 6 maanden toch behoorlijk kan zijn. Een hoge werkdruk bij een bestuursorgaan kan als gevolg van onderbezetting, organisatorische veranderingen of anderszins wellicht als een verklaring dienen voor een lange behandelingsduur maar niet als een rechtvaardiging. Het ligt op de weg van het bestuursorgaan om in dat geval adequate organisatorische voorzieningen te treffen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan het niet voor rekening en risico van betrokkenen komen dat een looncontrole (onder andere) door organisatorische omstandigheden binnen het UWV lang heeft geduurd.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Het bevreemdt de Nationale ombudsman dat het UWV, ondanks de verklaring van de betrokken looninspecteur dat er een omvangrijk (looncontrole)dossier moet zijn, het merendeel van de stukken van het dossier niet heeft kunnen vinden. De Nationale ombudsman acht het namelijk van belang dat bestuursorganen op administratief gebied nauwkeurig te werk gaan. Van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij dossiers goed beheren en ervoor zorgdragen dat stukken van een dossier, dat nog in behandeling is of kort geleden is geweest, niet zoekraken of vernietigd worden. Het is echter onduidelijk wat het UWV met de ontbrekende stukken heeft gedaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 14 november 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd oktober 2006, van de heer B. te Roden, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV). Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV op 27 december 2006 verzocht op de klacht te reageren.

Op 24 januari 2007, 16 maart 2007, 21 maart 2007, 8 mei 2007, 25 juli 2007 en 8 augustus 2007 werden er nadere vragen gesteld aan het UWV.

Op 16 maart 2007 werden er vragen gesteld aan verzoeker.

De destijds betrokken looninspecteur van het UWV werd op 25 juli 2007 gehoord door de substituut Nationale ombudsman en de behandelend medewerker.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en verzoeker, voor zover nodig, de gelegenheid om op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Het UWV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van oktober 2006, ontvangen op 14 november 2006;

De op 29 november 2006 ontvangen stukken van verzoeker, waaronder het looncontrolerapport van 14 december 2005, de beslissing op bezwaar van het UWV van 19 juni 2006 en de klachtafhandelingsbrief van het UWV van 15 september 2006;

De reacties van het UWV van 11 januari 2007, 15 februari 2007, 27 maart 2007, 25 mei 2007, 13 juni 2007, 1 augustus 2007 en 8 augustus 2007;

Verzoekers reacties van 2 januari 2007, 19 maart 2007 en 6 april 2007;

De verklaring van de destijds betrokken looninspecteur, ondertekend op 2 september 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.