



# Rapport

**Datum: 26 februari 2004**  
**Rapportnummer: 2004/062**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de manier waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Gouda (hierna: UWV, tot 1 januari 2003: UWV GUO te Gouda) zijn verzoek om een betalingsregeling heeft afgewikkeld. Hij klaagt er met name over dat het UWV:

1. pas op 21 mei 2003, na bemiddeling door de Nationale ombudsman, akkoord ging met de door hem op 14 januari 2003 voorgestelde betalingsregeling inzake een factuur van 19 december 2002;
2. gedurende de onderhandelingen dreigde met inbeslagname of een faillissementsaanvraag;
3. onvoldoende oog heeft gehad voor zijn belangen.

Verder klaagt verzoeker erover dat het UWV zijn bezwaarschrift van 31 december 2002 inzake de factuur van 19 december 2002 op de datum dat hij zijn verzoekschrift indiende bij de Nationale ombudsman (26 mei 2003), nog steeds niet had afgewikkeld.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de afwikkeling van het verzoek om een betalingsregeling

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de manier waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Gouda (hierna: UWV, tot 1 januari 2003: UWV GUO te Gouda) zijn verzoek om een betalingsregeling heeft afgewikkeld. Hij klaagt er met name over dat het UWV:

- pas op 21 mei 2003, na bemiddeling door de Nationale ombudsman, akkoord ging met de door hem op 14 januari 2003 voorgestelde betalingsregeling in twaalf maanden inzake een factuur van 19 december 2002;
- gedurende de onderhandelingen dreigde met inbeslagname of een faillissementsaanvraag;
- onvoldoende oog heeft gehad voor zijn belangen.

2. In reactie op deze klacht gaf het UWV aan de klacht, dat pas op 21 mei 2003 met de door verzoeker op 14 januari 2003 voorgestelde betalingsregeling akkoord was gegaan, niet gegrond te achten. Als verzoeker eerder een nadere onderbouwing van de door hem aangeboden betalingsregeling had gegeven, had de betalingsregeling eerder tot stand kunnen komen. Dat het UWV niet naar aanleiding van het verzoek van 14 januari 2003 om een onderbouwing van verzoeker had verzocht, hield verband met de (trage) afwikkeling

van de klacht. De teksten over inbeslagname of een faillissementsaanvraag, worden standaard vermeld door het UWV in invorderingsbrieven, om te voorkomen dat onderhandelingen te lang duren.

3. Het UWV kan niet in zijn standpunt worden gevolgd dat het verzoek om een betalingsregeling van 14 januari 2003 correct is afgewikkeld. Rekening houdend met verzoekers belangen had van het UWV mogen worden verwacht dat verzoeker naar aanleiding van zijn voorstel van 14 januari 2003, om in twaalf termijnen af te betalen, was gewezen op de voorwaarden waaronder een dergelijke regeling kon worden toegestaan. Het besluit incasso en invordering (zie Achtergrond, onder 1.) biedt daartoe immers de mogelijkheid. Dit geldt te meer nu verzoeker ook nog had aangegeven extra problemen te hebben vanwege een brand. Het UWV had verzoeker daar in ieder geval op moeten wijzen in de reactie op de klacht van 14 januari 2003, gedateerd op 4 maart 2003. Pas in de reactie op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman op 24 maart 2003 gaf het UWV aan dat en onder welke voorwaarden een betalingsregeling voor twaalf maanden mogelijk was. Het valt niet in te zien waarom het UWV dat niet eerder had kunnen doen. Door verzoeker hier eerder op te wijzen zou de afbetaling van de vordering immers alleen maar zijn bespoedigd. Wel is de Nationale ombudsman van mening dat het UWV mocht dreigen met verdere invorderingsmaatregelen bij niet tijdige betaling, terwijl er nog werd onderhandeld over een betalingsregeling. Een vlotte afwikkeling van de zijde van het UWV had echter kunnen voorkomen dat dit nodig was. Het UWV heeft het verzoek om een betalingsregeling aldus onvoldoende voortvarend afgewikkeld en daarmee onvoldoende rekening gehouden met verzoekers belang.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de afwikkeling van het bezwaarschrift van 31 december 2002

1. Verder klaagt verzoeker erover dat het UWV zijn bezwaarschrift van 31 december 2002 inzake de factuur van 19 december 2002 op 26 mei 2003 - het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde - nog steeds niet had afgewikkeld. Op 18 juli 2003 besliste het UWV op het bezwaarschrift.

2. In reactie op deze klacht gaf het UWV aan dat er achterstand in de afhandeling van het bezwaarschrift was ontstaan door uitval van de medewerkster die zich bezighield met de afhandeling. Er werd verzuimd om verzoeker daarover te informeren. Het UWV achtte de klacht over de niet tijdige afwikkeling van het bezwaarschrift gegrond.

3. De beslissing op bezwaar had genomen moeten worden binnen de beslistermijnen van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 2.). Het UWV had na ontvangst van het bezwaarschrift van 31 december 2002 zes weken de tijd om op het bezwaarschrift te beslissen, welke termijn op grond van artikel 7:10, derde lid, Awb met vier weken verlengd kon worden als het UWV verzoeker daarvan schriftelijk op

de hoogte had gebracht. Verder uitstel was op grond van het vierde lid van artikel 7:10 Awb alleen mogelijk voor zover verzoeker daarmee had ingestemd. Het UWV heeft de beslistermijn echter verdaagd noch om instemming met verder uitstel gevraagd. Pas nadat verzoekers gemachtigde op 26 mei 2003 een klacht heeft ingediend bij de Nationale ombudsman, liet het UWV op 15 juli 2003 weten dat binnen veertien dagen een beslissing op het bezwaarschrift zou worden afgegeven. Op 18 juli 2003 werd de beslissing afgegeven. Het UWV heeft met deze behandelingsduur van in totaal zo'n zeseneenhalve maand in strijd gehandeld met de wettelijke beslistermijnen.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Gouda, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 2 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 26 mei 2003 van H. te Rijsenhout, ingediend door de heer A. de Raat te Aalsmeer, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Gouda (hierna: UWV, tot 1 januari 2003: UWV GUO te Gouda).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam 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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Noch verzoeker noch het UWV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

## A. feiten

1. Bij brief van 31 december 2002 verzocht verzoekers gemachtigde aan UWV GUO (hierna: UWV) te Gouda om een betalingsregeling voor een factuur van 19 december 2002. Verzoekers gemachtigde verzocht ten aanzien van een bedrag van € 41.500 te mogen betalen in 24 maandelijkse termijnen. Op diezelfde datum tekende hij ook bezwaar aan tegen de factuur.
2. Op 8 januari 2003 deelde het UWV verzoekers gemachtigde schriftelijk mee, nadat er diezelfde dag telefonisch contact was geweest tussen het UWV en verzoekers gemachtigde, dat het UWV niet akkoord ging met het betalingsvoorstel van 31 december 2002. Bij wijze van uitzondering kon er wel een betalingsregeling van drie maanden worden aangeboden.
3. Op 14 januari 2003 diende verzoekers gemachtigde per aangetekende brief een klacht in bij het UWV te Gouda, afdeling BBV, tegen het weigeren van een betalingsregeling. Hierin gaf verzoekers gemachtigde aan dat verzoeker zich tot het uiterste wilde inspannen om het openstaande bedrag in twaalf maanden te voldoen. Hierbij gaf hij aan dat de noodzaak tot het treffen van een betalingsregeling groter was geworden, omdat in de nieuwjaarsnacht een gedeelte van de kwekerij van verzoeker was verwoest door brand. Verzoekers gemachtigde gaf aan ervan uit te gaan dat de door hem voorgestelde betalingsregeling kon worden gevolgd en dat het UWV vooralsnog geen verdere invorderingsmaatregelen zou treffen.
4. Op 20 januari 2003 stuurde het UWV verzoeker een aanmaning inzake een drietal facturen, waaronder de factuur waarvoor verzoeker om een betalingsregeling had gevraagd. Indien verzoeker facturen niet binnen zeven dagen zou betalen, zou zijn dossier worden overgedragen aan een incassobureau. Het UWV zou dan de opdracht verstrekken om tot beslaglegging dan wel faillissementsaanvraag over te gaan.
5. Op 21 januari 2003 stuurde het UWV verzoeker een betalingsherinnering inzake de factuur van 19 december 2002, met het verzoek om binnen deze factuur binnen veertien dagen te voldoen.
6. Naar aanleiding van de aanmaning van 20 januari 2003 van het UWV berichtte verzoekers gemachtigde het UWV per aangetekende brief van 23 januari 2003 onder andere dat er nog een bezwaar liep tegen de factuur van 19 december 2002 en dat betreffende de weigering om een redelijke betalingsregeling te treffen een klacht liep bij de afdeling BBV. Ook zou wellicht een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Volgens verzoekers gemachtigde was het goed gebruik om deze procedures af te wachten alvorens incassostappen of zelfs een faillissementsaanvraag te doen uitgaan.

7. Naar aanleiding van de betalingsherinnering van 21 januari 2003 verwees verzoekers gemachtigde bij faxbericht van 1 februari 2003 naar zijn brief van 23 januari 2003, en verbaasde hij zich over de verschillende invorderingstrajecten die het UWV volgde ten aanzien van dezelfde factuur.

8. Naar aanleiding van het faxbericht van 1 februari 2003 berichtte het UWV aan verzoekers gemachtigde op 7 februari 2003 dat er uitstel van betaling kon worden verleend voor de bedragen die werden betwist in bezwaar, voor de periode waarin dat bezwaar liep. Er werd uitstel van betaling verleend voor een bedrag van € 24.085 (over de jaren 1997 en 2001). Een bedrag van € 15.951,41 (over de jaren 1998, 1999 en 2000) diende binnen 48 uren te worden overgemaakt.

9. Naar aanleiding van de brief van het UWV van 7 februari 2003 wendde verzoekers gemachtigde zich bij brief van 11 februari 2003 tot de manager debiteurenbeheer van UWV, kantoor Gouda, en gaf een opsomming van de verwickelingen. Tenslotte vroeg hij nogmaals om de gevraagde betalingsregeling toe te staan.

10. In reactie op de brief van 11 februari 2003 deelde de manager debiteurenbeheer van het UWV bij brief van 19 februari 2003 onder meer het volgende mee aan verzoekers gemachtigde:

"Middels uw schrijven d.d. 31 december 2002 heeft u bezwaar ingesteld tegen de oplegging van factuurnummer (...) ad € 43.494,90. In uw bezwaarschrift heeft u geen uitstel van betaling gevraagd. Middels telefonisch onderhoud d.d. 8 januari 2003 en de schriftelijke bevestiging hiervan d.d. 8 januari 2003 werd u medegedeeld dat wij geen betalingsregeling aangaan voor de periode van 24 maanden. U werd medegedeeld dat er wel een termijn van 3 maanden mogelijk was, maar daar wilde u geen gebruik van maken.

Daar er sprake is van een ingediend bezwaarschrift kunnen wij wel uitstel van betaling verlenen betreffende het bestreden gedeelte. Gezien het door u ingediende bezwaarschrift, en onder gedeeltelijke intrekking van ons schrijven d.d. 7 februari 2003 kunnen wij dan tot de volgende conclusie komen.

Aangaande premiejaar 1997 heeft u een bezwaar ingesteld tegen de oplegging van premie Ziekenfondswet. Dit bedraagt een bedrag van € 1.412,89, wat voor uitstel van betaling in aanmerking zou komen. Aangaande de premieoplegging over de jaren 1998, 1999 en 2000 heeft u geen bezwaar ingesteld, derhalve dient deze opgelegde premie in zijn geheel betaald te worden. Wel heeft u over premiejaar 2001 bezwaar aangevoerd. De totaal opgelegde (UWV) premie bedraagt € 24.085,15. U geeft aan dat er per werknemer (in totaliteit 11) er Fl. 3.406,00 (=€ 1.545,58) teveel verhoogd is. Ervan uitgaand dat het, ruime, gemiddelde aan alle opgelegde SV premies een percentage van rond de 30% bedraagt, kunnen wij stellen dat er over premiejaar 2001 een uitstel van betaling kan worden verleend van € 1.545,00 x 11 (werknemers) x 30% = € 5.098,50.

Concluderend dient dan gesteld te worden dat betreffende factuurnummer (...) uitstel van betaling verleend kan worden voor een totaal bedrag van € 6.511,39. De factuur bedroeg € 43.494,90. Reeds € 3.458,34 werd hierop in mindering gebracht, derhalve dient er thans binnen 7 dagen na dagtekening nog € 36.983,51 aan ons betaalbaar gesteld te worden.

(...)

Zowel per reguliere als aangetekende post hebben wij een kopie van dit schrijven aan uw cliënt verzonden, opdat uw cliënt dan ook in kennis is gesteld dat er bij het uitblijven van betaling (zoals gesteld in dit schrijven) op uiterlijk 3 maart 2003 overdracht richting het incassobureau zal volgen. Deze overdracht zal geschieden zonder nadere ingebrekestelling. Wij zullen opdracht verstrekken om tot beslaglegging dan wel faillissementsaanvraag over te gaan. Alle hieruit voortvloeiende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, alsmede de hoofdsom vermeerderd met rente, zullen helaas op uw cliënt worden verhaald.

Voor alle duidelijkheid willen wij u tevens mededelen dat verdere correspondentie inzake deze drie vorderingen geen opschortende werking heeft inzake het betalen van deze premieachterstand binnen de door ons gestelde termijn, en dat enkel op factuurnummer (...) een betalingsachterstand gerechtvaardigd is van € 6.511,39 en enkel alleen gedurende de periode dat er nog geen beslissing is genomen over het bezwaarschrift.

Als laatste delen wij u mede dat wij een kopie van uw schrijven d.d. 23 januari 2003 aan de afdeling Klachten hebben doorgezonden en gevraagd hebben of zij u nog een ontvangstbevestiging willen zenden"

11. Op 21 februari 2003 wendde verzoekers gemachtigde zich tot de Nationale ombudsman.

12. Bij brief van 4 maart 2003 reageerde het UWV op verzoekers klacht van 14 januari 2003. Hierin werd onder meer het volgende vermeld:

"Bij het behandelen van uw klacht is gebleken dat er inmiddels ook na het indienen van uw klacht meerdere malen inhoudelijk is gecorrespondeerd over de incasso van de openstaande invorderingen.

Bij het incasseren van openstaande vorderingen is het UWV gebonden aan het Besluit incasso en invordering (gelet op artikel 38 Organisatiewet sociale verzekeringen 1997). In dit besluit worden onder meer de grenzen vermeld waarbinnen gehandeld dient te worden indien om uitstel van betaling wordt verzocht door, of namens, een werkgever.

Ons zijn geen gegevens bekend waaruit blijkt dat wij niet conform dit besluit hebben gehandeld door het aanbieden van een betalingsregeling van drie maanden.

Wel is ten onrechte niet vermeld dat uw cliënt de wettelijke rente zou moeten betalen vanaf de eerste dag na de vervaldatum en eindigend op de datum van betaling. Dat dit niet is aangegeven was in het voordeel van uw cliënt.

## Conclusie

Uw klacht wordt, gelet op het voorgaande, ongegrond verklaard, waarbij tevens de incassoprocedure zal worden voortgezet.”

13. Verzoekers klacht werd door de Nationale ombudsman als volgt geformuleerd op 6 maart 2003 aan het UWV voorgelegd:

Verzoeker klaagt erover dat het UWV te Gouda niet bereid is hem een redelijke betalingsregeling te gunnen voor de aflossing van een in december 2002 aan hem opgelegde schuld.

14. In reactie op deze klacht liet het UWV de Nationale ombudsman op 24 maart 2003 het volgende weten:

"...Hoewel een klacht geen opschortende werking heeft, heeft er géén indiening van de openstaande vorderingen bij onze incasso intermediair plaatsgevonden.

Wij zijn ook nu bereid om de invordering ten aanzien van factuur (...) op te schorten betreffende het uithanden geven van de invordering aan onze incasso intermediair zolang de bij u ingediende klacht niet is afgehandeld.

Bij het incasseren van openstaande vorderingen is het UWV gebonden aan het Besluit incasso en invordering (gelet op artikel 38 Organisatiewet sociale verzekeringen 1997, nieuw: artikel 30 SUWI).

In dit besluit worden onder meer de grenzen vermeld waarbinnen gehandeld dient te worden indien om uitstel van betaling wordt verzocht door, of namens, een werkgever.

Wij blijven van mening dat de door ons aangeboden betalingsregeling in ons schrijven d.d. 8 januari 2003 redelijk is. Noch door de werkgever, noch door de accountant werd financieel onderbouwd (bijvoorbeeld middels een liquiditeitsoverzicht vergezeld van jaarrekeningen van de afgelopen jaren), waarom een betalingsregeling van 24 maanden noodzakelijk zou zijn. Ook werd toen niet vermeld dat het bedrijf op nieuwjaarsnacht gedeeltelijk door brand werd verwoest.

Hoewel dit erg vervelend is, mogen de gevolgen hiervan niet op het UWV afgewenteld worden.



De door ons aangeboden betalingsregeling van 3 maanden zou de werkgever in staat hebben gesteld om gedurende deze periode een financiering te regelen bij een kredietinstelling.

Wij zijn bereid om een betalingsregeling van langer dan 3 maanden aan te gaan (met een maximum van 12 maanden), met betaling van de wettelijke rente, mits:

\* Er een bankgarantie wordt verstrekt voor het totale bedrag waarover uitstel van betaling wordt verleend, inclusief de rente;

\* Er een deugdelijke financiële onderbouwing plaatsvindt, waaruit blijkt dat de liquiditeitsproblemen van tijdelijke aard zijn.

Uiteraard geldt hierbij dat de werkgever aan alle andere lopende verplichtingen (vanaf 2003) stipt voldoet.

Wij zijn van mening dat de door verzoeker ingediende klacht ongegrond is..."

15. In reactie op het bovengenoemde standpunt van het UWV berichtte verzoekers gemachtigde bij brief van 9 april 2003 de Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"In de brief van 31 december 2002 werd natuurlijk niet vermeld dat het bedrijf in de nieuwjaarsnacht gedeeltelijk door brand werd verwoest. Dit gebeurde wel in de brief van 14 januari 2003 dus dit verwijt van UWV Guo begrijpen wij ook niet. Aangezien UWV Guo bij eerdere soortgelijke verzoeken nog nooit om een 'financiële onderbouwing' vroeg en dit ook niet heeft gedaan na het gedane verzoek om een betalingsregeling hebben zij dit niet ontvangen. Het verwijt in deze lijkt ons ook (weer) zeer onterecht.

Cliënt is wel bereid akkoord te gaan met een betalingsregeling over twaalf maanden maar aan de gestelde voorwaarden kan onmogelijk worden voldaan. Cliënt hoopt binnenkort de financiering voor de herbouw volledig te regelen maar zeker is nu al dat hierbij de maximale financieringsmogelijkheden van cliënt worden afgetast, hetgeen overigens veelal het geval is bij investeringen in kwekerij-opstallen en zeker in de tijden van vandaag.

Indien een bank een bankgarantie verstrekt, wordt dit direct in mindering gebracht op de kredietmogelijkheid en dat staat voor cliënt dan ook gelijk met direct volledig betalen. Dit biedt cliënt dus geen oplossing. Cliënt is overigens wel bereid de wettelijke rente over het openstaande saldo te betalen. Een extra reden om niet met de nu door UWV Guo gestelde voorwaarden akkoord te gaan, is dat deze voorwaarden ook niet aan andere bedrijven in dezelfde positie worden gesteld.

Wij kunnen voorts melden dat ook aan de voorwaarden 'alle andere lopende verplichtingen voldoen' wordt voldaan. Sterker nog; cliënt heeft de nota's over 2002 (niet alleen dus van 2003) normaal voldaan en voorts de verplichtingen gebaseerd op het voorstel van cliënt

zelf (in afwachting van overeenstemming) reeds voldaan. Het verzoek tot een betalingsregeling gaat echt alleen over in 2002 reeds voorbij jaren!

Wij hopen dat op basis van het bovenstaande alsnog een betalingsregeling kan worden overeengekomen.

Cliënt meent wel dat (ook) een klacht over de behandelingswijze van zijn geval door UWV Guo gerechtvaardigd en gegrond zal zijn."

16. Naar aanleiding van het standpunt van verzoekers gemachtigde van 9 april 2003 berichtte het UWV de Nationale ombudsman op 24 april 2003 het volgende:

"...(verzoekers gemachtigde; N.o.) voert in haar schrijven d.d. 9 april 2003 aan dat een extra reden om niet met de nu door UWV Guo gestelde voorwaarden akkoord te gaan, is dat deze voorwaarden ook niet aan andere bedrijven in dezelfde positie worden gesteld.

Nogmaals willen wij erop wijzen dat wij bij de invordering gebonden zijn aan het Besluit incasso en invordering (...).

In dit besluit worden onder meer de grenzen vermeld waarbinnen gehandeld dient te worden indien om uitstel van betaling wordt verzocht door, of namens, een werkgever. Het is hierbij niet ongebruikelijk dat een medewerker Debiteurenbeheer van de afdeling Financiën financiële gegevens opvraagt, om bijvoorbeeld de (financiële) risico's of de afloscapaciteit aan de hand van een liquiditeitsoverzicht over het lopende jaar te kunnen beoordelen. Dit kan o.a. komen door bijvoorbeeld het betaalgedrag van een werkgever in het verleden, de duur van de door de werkgever gevraagde betalingsregeling, de hoogte en ouderdom van de openstaande facturen, enz.

Het kan daardoor voorkomen dat aan een werkgever welke op het eerste gezicht in een zelfde positie verkeert als een andere werkgever andere voorwaarden worden gesteld.

Door (verzoekers gemachtigde; N.o.) wordt verder aangegeven dat het afgeven van een bankgarantie het bedrag direct in mindering wordt gebracht op de kredietmogelijkheid en dat dit voor cliënt gelijk staat met direct volledig betalen. Dit blijkt juist te zijn. Het vragen om een bankgarantie strekt tot zekerheid van betaling van de in de, nader overeen te komen, regeling begrepen openstaande facturen. Steeds meer wordt hierom verzocht bij het aangaan van betalingsregelingen, waarbij een groot incasso risico door het UWV Guo gelopen wordt.

Het niet willen meewerken aan het verstrekken van een deugdelijke financiële onderbouwing, waaruit blijkt dat de liquiditeitsproblemen van tijdelijke aard zijn en het niet verstrekken door een financiële instelling van een bankgarantie, kan duiden op structurele liquiditeitsproblemen.

Het uitblijven van een regeling leidt er toe dat UWV GUO zelfs al langer dan 12 maanden (inclusief de eventueel over een te komen betalingsregeling) op haar toekomstige bedragen heeft moeten wachten, hetgeen in het voordeel van de werkgever is.

Conclusie:

Om aan deze - inmiddels slepende - zaak een einde te maken, zijn wij bereid om de voorwaarde tot het afgeven van een bankgarantie te laten vervallen, mits de regeling binnen twee weken na dagtekening van deze brief tot stand komt.

Volledigheidshalve vermelden wij dat wij nog steeds van mening zijn dat de door verzoeker ingediende klacht ongegrond is..."

17. In reactie op het bericht van het UWV van 24 april 2003 gaf verzoekers gemachtigde op 1 mei 2003 een uitgebreide financiële onderbouwing van zijn betalingsvoorstel aan het UWV.

18. Op 22 mei 2003 berichtte het UWV aan de Nationale ombudsman dat het UWV op 21 mei 2003 aan verzoekers gemachtigde had laten weten, dat met een betalingsregeling van twaalf maanden akkoord kon worden gegaan. Dat er niet eerder op het voorstel van verzoekers gemachtigde was gereageerd, kwam vooral doordat het schrijven van verzoekers gemachtigde was gericht aan het UWV te Gouda ten aanzien van een medewerker van het Centraal klachtenbureau UWV te Amsterdam.

19. Op 26 mei 2003 diende verzoekers gemachtigde opnieuw een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman. Hij klaagde in zijn verzoekschrift over de afhandeling door het UWV van zijn verzoek om een betalingsregeling en over de afwikkelingsduur van zijn bezwaarschrift van 31 december 2002.

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

#### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht deelde het UWV op 15 juli 2003 het volgende mee:

"...Zoals in ons schrijven van 4 maart 2003 is aangegeven heeft een ingediende klacht geen opschortende werking en werd er reeds meerdere malen inhoudelijk gecorrespondeerd over de incasso van de openstaande vorderingen hetgeen op 21 mei 2003 heeft geresulteerd in een definitieve betalingsregeling.

Doordat meerdere partijen bij het tot stand komen van de betalingsregeling betrokken waren heeft dit, mede doordat correspondentie elkaar heeft gekruist, een lange tijdsduur gekend doch telkens is binnen de gestelde termijnen gereageerd en gebruik gemaakt van (standaard) incassoteksten waarbij de belangen van zowel UWV als van debiteur nimmer uit het oog zijn verloren.

Wij zijn van mening dat deze of een andere betalingsregeling ook zonder tussenkomst van de Nationale Ombudsman tot stand was gekomen als het verzoek en de onderhandelingen hiertoe tijdig en volledig onderbouwd en rechtstreeks aan de afdeling debiteurenbeheer waren gedaan.

De afhandeling van het bezwaarschrift van 31 december 2002 was reeds in gang gezet. Echter door uitval van de medewerkster die zich bezighield met deze afhandeling ontstonden bij de behandeling van het bezwaarschrift was achterstanden.

Er werd verzuimd werkgever te informeren, dit op basis van artikel 7:10 Awb. Werkgever zal nu binnen een termijn van 14 dagen een beslissing op het bezwaar ontvangen.

## **Conclusie**

De klacht betreffende de manier waarop UWV het verzoek om een betalingsregeling heeft afgewikkeld wordt door ons ongegrond verklaard en betreffende de afwikkeling van het bezwaarschrift gegrond verklaard..."

2. Naar aanleiding van die reactie stelde de Nationale ombudsman op 14 augustus 2003 onder meer de volgende vragen aan het UWV:

"1. Uit uw reactie begrijp ik dat u verzoekers klacht over de totstandkoming van de betalingsregeling niet gegrond acht, omdat een betalingsregeling van twaalf maanden volgens u ook zonder tussenkomst van de Nationale ombudsman tot stand had kunnen komen, als het verzoek daartoe en de onderhandelingen daarover tijdig waren gedaan, volledig waren onderbouwd, en rechtstreeks waren gedaan aan de afdeling debiteurenbeheer.

a. Begrijp ik hieruit goed, dat u het aan verzoeker te wijten acht, dat er niet zonder tussenkomst van de Nationale ombudsman tijdig een betalingsregeling kon worden getroffen?

b. Acht u verzoekers verzoek om een betalingsregeling niet tijdig gedaan? Hierbij wijs ik erop dat verzoeker op 31-12-2002 een betalingsvoorstel voor 24 maanden deed, en op 14-1-2003 verzocht hij om een betalingsregeling van 12 maanden. In zijn brieven van 23-1-2003 (aan GUO algemeen) en 11-2-2003 (aan manager debiteurenbeheer) verwijst hij naar dit verzoek.

c. Indien u het noodzakelijk achtte dat verzoeker zijn verzoek om een betalingsregeling nader onderbouwde, waarom is hij daar dan niet eerder op gewezen?

d. Acht u het aan verzoeker te wijten dat de brieven, die hij aan GUO algemeen heeft gestuurd, niet bij de juiste afdeling terecht zijn gekomen?

e. Waarom is verzoeker er in de brief van 8-1-2003 niet op gewezen dat een betalingsregeling van 12 maanden, onder bepaalde voorwaarden, mogelijk was?

(...)

4. Wanneer is de beslissing op het bezwaar genomen?"

3. In reactie op deze vragen deelde het UWV op 8 september 2003 onder andere het volgende mee:

"...Vraag 1 a. en b.

Het gebruik van het woord tijdig is mogelijk wat ongelukkig gekozen. Met het woord tijdig werd bedoeld aan te geven dat als wij voordat (lees: tijdig) de Nationale Ombudsman tussenbeide kwam over de juiste onderbouwing de beschikking hadden gehad de betalingsregeling ook tot stand had kunnen komen.

In het Besluit incasso en invordering (gelet op artikel 38 Organisatiewet sociale verzekeringen 1997, nieuw: artikel 30 SUWI ) wordt geen termijn genoemd waarbinnen een verzoek om een betalingsregeling moet worden gedaan. In die zin kan niet worden gesteld dat het verzoek om een betalingsregeling niet tijdig is gedaan.

Vraag 1 c. t.m. e.

In het telefonisch onderhoud van 8 januari werd door de accountant aangegeven dat hij een betalingsregeling wilde van 24 maanden ter compensatie van de Prins-problemen (problemen rond de invoering van een nieuw inningssysteem; N.o.). Of daarbij gesproken is over een mogelijke betalingsregeling van 12 maanden, onder bepaalde voorwaarden, is niet bekend.

De, door u aangehaalde, brief van 8 januari 2003 bevat de bevestiging van de afwijzing van de betalingsregeling, met daarbij het aanbod om te komen tot een betalingsregeling van 3 maanden (zonder onderbouwing).

Noch door de werkgever, noch door de accountant werd financieel onderbouwd (bijvoorbeeld middels een liquiditeitsoverzicht vergezeld van jaarrekeningen van de afgelopen jaren), waarom een betalingsregeling van 24 maanden noodzakelijk zou zijn. Ook werd toen niet vermeld dat het bedrijf op nieuwjaarsnacht gedeeltelijk door brand werd verwoest.

Hoewel dit erg vervelend is, mogen de gevolgen hiervan niet op het UWV afgewenteld worden.

De door ons aangeboden betalingsregeling van 3 maanden zou de werkgever in staat hebben gesteld om gedurende deze periode een financiering te regelen bij een kredietinstelling. Daarom werd de aangeboden betalingsregeling door ons als redelijk beschouwd.

Brieven welke aan GUO algemeen verzonden worden komen als de inhoud voor zich spreekt op de juiste afdeling aan. Wel is het zo dat het 'rondzwerven' van post wordt voorkomen door vermelding van de juiste afdeling. Verzoeker heeft op 14 januari 2003 een klachtbrief verzonden aan GUO Uitvoeringsinstelling afdeling BBV in Gouda. Op 16 januari 2003 is de klacht ter verdere afhandeling doorgestuurd naar het Centraal Klachtenbureau UWV in Amsterdam. Door een fout van TPG-post heeft de bezorging van de klachtbrief vertraging opgelopen. (Verzoekers gemachtigde; N.o.) is hiervan op de hoogte gesteld middels het schrijven d.d. 14 februari 2003 van het Centraal Klachtenbureau UWV met als onderwerp: Info over de afhandeling van uw klacht. Op 14 februari 2003 is de klacht ook op de afdeling Financiën/debiteurenbeheer van UWV GUO ontvangen. Deze vertraging is gelet op het voorgaande niet aan verzoeker te wijten.

(...)

De beslissing op het bezwaar is op 18 juli 2003 genomen en aan de werkgever verzonden..."

4. Ook naar aanleiding van deze reactie werden op 26 september 2003 nadere vragen gesteld door de Nationale ombudsman. Deze vragen luiden als volgt:

"1. Blijft u, ondanks de nuancering van uw standpunt in uw brief van 8-9-2003, bij uw eerdere standpunt dat verzoekers klacht (dat het UWV pas op 21 mei 2003 en nadat de Nationale ombudsman was ingeschakeld akkoord ging met verzoekers betalingsvoorstel van 14 januari 2003) niet gegrond is? En zo ja, op grond waarvan?

2. Graag ontvang ik alsnog een expliciet antwoord op de vragen 1.c.en e uit mijn mail van 14-8-2003.

3. Is het gebruikelijk om standaard-incassobrieven te sturen, indien er nog correspondentie loopt over een betalingsregeling?"

5. In reactie op bovengenoemde vragen deelde het UWV op 3 november 2003 het volgende mee:

"Vraag 1

Wij blijven ons op het standpunt stellen dat de door verzoeker ingediende klacht, dat het UWV pas op 21 mei 2003 en nadat de Nationale ombudsman was ingeschakeld akkoord ging met verzoekers betalingsvoorstel van 14 januari 2003, niet gegrond is.

Wij zijn ook nog steeds van mening dat de in ons schrijven d.d. 8 januari 2003 aangeboden betalingsregeling op dat moment redelijk was (...).

Daarbij herhalen wij dat, als wij voordat de Nationale Ombudsman tussenbeide kwam over de juiste onderbouwing de beschikking hadden gehad, eerder was duidelijk geworden of aan het gestelde in het Besluit incasso en invordering (gelet op artikel 38 Organisatiewet sociale verzekeringen 1997, nieuw: artikel 30 SUWI, punt 4.1 Uitstel van betaling op verzoek werkgever) werd voldaan, waardoor eerder deze betalingsregeling tot stand had kunnen komen.

## Vraag 2

### vraag 1c.

Dat verzoeker niet eerder gewezen is op nadere onderbouwing van de door hem aangeboden betalingsregeling komt vooral door de gang van zaken met betrekking tot de ingediende klachten, en de verdere klachtafhandeling. Zo is bijvoorbeeld het verzoek om de aangeboden betalingsregeling van 12 maanden, verwoord in een ingediende klacht (...), d.d. 14 januari 2003 door (verzoekers gemachtigde; No) eerst op 14 februari 2003 ontvangen. Vervolgens werd in de afhandelingbrief aangegeven dat er bij ons geen feiten zijn waaruit zou blijken dat wij niet conform het Besluit incasso en invordering hebben gehandeld. Op 4 maart 2003 werd door ons een schrijven verzonden ter afhandeling van de klacht en reeds op 6 maart 2003 werd door u de klacht gefaxt de klacht aan het Centraal Klachtenbureau UWV.

Voorts wijzen wij u nogmaals op hetgeen vermeld is in ons vorig schrijven onder vraag 1c tot en met e.:

(...)

### vraag 1e

Dat verzoeker er in het schrijven d.d. 8 januari 2003 niet op gewezen is dat een betalingsregeling van 12 maanden, onder bepaalde voorwaarden, mogelijk was is vanuit onze incassopositie volkomen logisch.

Het spreekt immers voor zich dat, daar waar wij trachten te komen tot een zo spoedig mogelijke incasso van openstaande facturen, wij niet direct de uiterste grenzen van onze mogelijkheden, zoals vastgelegd in het Besluit incasso en invordering, aanbieden.

Bovendien werd door ons de werkgever in staat gesteld, door de ons aangeboden betalingsregeling van 3 maanden, om gedurende deze periode een financiering te regelen bij een kredietinstelling.

### Vraag 3

Het is gebruikelijk om standaardteksten te gebruiken in brieven zodat ook tijdens en met betrekking tot de onderhandelingen het incassoproces niet onnodig wordt vertraagd en er voldoende druk op de werkgever wordt uitgeoefend om tot betaling op een zo kort mogelijke termijn over te gaan.

Hiermee wordt in het algemeen onder meer voorkomen dat onderhandelingen zich maar blijven voortslepen.”

## Achtergrond

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

#### Artikel 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 gemaximeerd op een periode van 12 maanden, te rekenen vanaf de datum uitstelbeschikking...”



## 2. Algemene wet bestuursrecht

### Hoofdstuk 7. Bijzondere bepalingen over bezwaar en administratief beroep

#### Afdeling 7.2. Bijzondere bepalingen over bezwaar

##### Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."