



# Rapport

**Datum: 28 september 2004**  
**Rapportnummer: 2004/374**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam:

met betrekking tot een vordering van € 23.619,60 aan voorschotpremie SV 2002 een incassobureau heeft ingeschakeld, zonder haar eerst deugdelijk te hebben aangemaand. De aanmaningen die haar in dit verband door het UWV zouden zijn verstuurd stelt verzoekster nooit te hebben ontvangen;

haar met betrekking tot deze invordering een enorm bedrag aan rente en incassokosten in rekening brengt;

haar met betrekking tot de kosten verwijst naar het ingeschakelde incassobureau bij wie de beslissing over het al dan niet intrekken van de kosten zou liggen;

haar met betrekking tot een door haar over de invordering ingediende klacht niet in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord;

haar de brief van 12 maart 2003, waarin op de door haar ingediende klacht wordt beslist, eerst begin mei 2003 heeft toegezonden.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Bij brief van 23 december 2002, door verzoekster ontvangen op 29 december 2002, werd verzoekster door een door de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam, ingeschakeld incassobureau gesommeerd een bedrag van € 21.587,88 aan voorschotpremie SV 2002 te betalen. Tevens werd verzoekster gesommeerd naast de hoofdsom een bedrag van € 818,54 aan rente alsmede een bedrag van € 1.501,92 aan buitengerechtelijke kosten te voldoen.

2. Verzoekster heeft na ontvangst van de sommatiebrief van het incassobureau van 23 december 2002 direct de hoofdsom van € 21.587,88 per telefonische overboeking aan het UWV voldaan. Met betrekking tot de haar in rekening gebrachte bedragen aan rente en incassokosten verzocht verzoekster het UWV per brief van 7 januari 2003 om enige clementie. In dit verband deelde verzoekster het UWV mee dat zij op 18 januari 2002 haar bank via telebankieren opdracht had gegeven om de voorschotpremie over 2002 in maandelijkse termijnen aan het UWV te voldoen. Vermoedelijk was bij deze opdrachtverstrekking aan de bank iets fout gegaan als gevolg waarvan na de eerste termijnbetaling geen verdere betalingen meer waren gevolgd. Verzoekster gaf aan dat zij hiervan onkundig was geweest. Zij verkeerde in geen andere veronderstelling dan dat de

maandelijkse betalingen van de voorschotpremie correct verliepen. Enig signaal van het UWV waaruit bleek dat zij niet aan haar verplichtingen zou voldoen, had zij niet ontvangen. Naar de mening van verzoekster was geen sprake van wanbetaling. Zij had ook nooit in een dergelijke situatie verkeerd.

3. Omdat een reactie van het UWV op haar brief van 7 januari 2003 uitbleef, richtte verzoekster zich per aangetekende brief van 27 januari 2003 tot het GAK klachtenbureau UWV waarbij zij het UWV nogmaals verzocht de haar in rekening gebrachte bedragen aan rente en incassokosten in heroverweging te nemen.

4. Het UWV reageerde bij brief van 12 maart 2003 op de klacht van verzoekster van 27 januari 2003. Het UWV gaf in deze brief aan verzoekster met twee verzoeken om betaling en vier aanmaningen op de betalingsachterstand te hebben geattendeerd. De bewering van verzoekster dat zij geen signaal zou hebben ontvangen, werd door het UWV dan ook niet onderschreven. Met betrekking tot de kosten werd verzoekster verwezen naar het incassobureau waarbij de beslissing omtrent het al dan niet intrekken van de kosten zou liggen. Door een communicatiestoornis binnen het UWV is deze brief van 12 maart 2003 verzoekster eerst bij brief van het UWV van 14 mei 2003 toegezonden.

## II. Ten aanzien van het aanmanen van verzoekster

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV de vordering uit handen heeft gegeven aan een incassobureau zonder haar eerst deugdelijk te hebben aangemaand. De aanmaningen, die het UWV haar met betrekking tot de ontstane betalingsachterstand zou hebben verzonden, stelt verzoekster nimmer te hebben ontvangen.

2. 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 3. aanmanen van de Bijlage staat dat een werkgever die niet op tijd betaalt tenminste één schriftelijke aanmaning wordt gestuurd. Ook in de Coördinatiewet sociale verzekering staat in artikel 15, eerste lid (zie Achtergrond, onder 4.) dat het UWV een werkgever schriftelijk aanmaant om alsnog te betalen, indien een werkgever een voorschotpremie of een vastgestelde premie niet of niet geheel binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt. Dit leidt tot de conclusie dat het UWV een werkgever eerst schriftelijk dient aan te manen alvorens door het UWV op goede grond tot het instellen van verdergaande invorderingsmaatregelen kan worden besloten.

3. Het UWV stelt verzoekster viermaal te hebben aangemaand en wel op 8 april 2002, 10 juni 2002, 12 augustus 2002 en 14 oktober 2002. Daarnaast stelt het UWV verzoekster

ook nog twee keer een betalingsverzoek te hebben toegezonden. Naar de mening van het UWV is het onwaarschijnlijk dat verzoekster zes opeenvolgende poststukken met betrekking tot de rappelling niet zou hebben ontvangen. Met betrekking tot de wijze van verzending, welke per normale post heeft plaatsgevonden, stelt het UWV dat aanmaningen niet aangetekend behoeven te worden verzonden. Een spontaan hiertoe besluiten zou de kosten doen toenemen.

4. Verzoekster geeft aan geen van de door het UWV genoemde aanmaningen te hebben ontvangen, waardoor zij onkundig is gebleven van het feit dat in haar betalingen een achterstand was ontstaan. Naar de mening van verzoekster had het op de weg van het UWV gelegen haar per aangetekende post omtrent de achterstand te berichten. Op deze wijze was zeker gesteld dat de berichtgeving haar daadwerkelijk zou hebben bereikt. Bij gebreke van enige aangetekende verzending zou verzoekster nu dienen aan te tonen dat zij de aanmaningen niet ontvangen heeft, hetgeen naar haar mening de omgekeerde wereld is.

5. Voor zijn beoordeling in zaken als deze neemt de Nationale ombudsman als uitgangspunt dat het risico van het niet aankomen van poststukken die niet aangetekend zijn verzonden in beginsel voor rekening komt van het bestuursorgaan. Dit betekent dat wanneer de geadresseerde stelt een bepaald stuk niet te hebben ontvangen, op het bestuursorgaan in beginsel de bewijslast rust om aan de hand van een verzendregister of postregistratiesysteem dan wel op andere wijze aannemelijk te maken dat het bewuste stuk is verzonden. In dit verband zijn door het UWV kopieën van de door hem verstuurde aanmaningen overgelegd. Naar de mening van het UWV zijn deze aanmaningen ook daadwerkelijk verzonden.

6. Gevraagd naar de wijze waarop de verzending van aanmaningen wordt geregistreerd, heeft het UWV een beschrijving gegeven van de controleprocedure welke door het UWV op zijn verzendingen in dit verband wordt uitgevoerd. Uitgaande van de door het UWV gegeven beschrijving van deze controleprocedure (zie Bevindingen, onder **E.**) kan worden geconstateerd dat deze er in eerste instantie onder meer op is gericht om na te gaan of alle aanmaningen die door de programmatuur van het door het UWV gehanteerde Incasso-systeem OSR zijn aangemaakt, ook daadwerkelijk zijn uitgeprint en zijn verzonden. Het betreft hierbij een controle op aantallen, waaruit niet valt af te leiden voor welke werkgevers de op deze wijze gecontroleerde aanmaningen zijn aangemaakt. Daarnaast worden van iedere verzonden aanmaning in digitale vorm de gegevens opgeslagen alsmede met betrekking tot de onderliggende vordering de code vastgelegd. De code is een aantekening in het incasso systeem van de status welke een vordering op een bepaald moment heeft. Naar de mening van het UWV vormen de in digitale vorm opgeslagen gegevens, de opgenomen code en de controle op de verzonden aantallen, in hun onderlinge samenhang gezien, voldoende grond voor de aanname dat een aanmaning ook daadwerkelijk is verzonden.

7. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan het UWV hierin worden gevolgd en moet het UWV geacht worden met de wijze van controle zoals deze door het UWV op de verzending van aanmaningen wordt uitgevoerd en de verschillende controlemomenten die hierin liggen besloten voldoende aannemelijk te hebben gemaakt dat de aan verzoekster gerichte aanmaningen ook daadwerkelijk zijn verzonden.

8. Uitgaande van deze verzending is het niet waarschijnlijk te achten dat geen van de verzonden aanmaningen verzoekster heeft bereikt. Dit maakt dat hetgeen door verzoekster in dit verband, hoe geloofwaardig ook, is aangevoerd dient te worden gepasseerd.

De onderzochte gedraging op dit onderdeel is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de verzoekster in rekening gebrachte bedragen aan rente en incassokosten

1. Verzoekster klaagt er vervolgens over dat haar door het UWV een enorm bedrag aan rente en incassokosten in rekening is gebracht.

2. Aan rente is verzoekster door het UWV een bedrag van € 818.54 in rekening gebracht. Door het UWV is aangegeven dat deze rente is berekend vanaf 10 juni 2002 tegen het wettelijk interestpercentage dat in het jaar 2002 zeven procent bedroeg. Dit rentepercentage is in overeenstemming met het daaromtrent bepaalde in het Besluit van 11 december 2001 tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 18 januari 1971 (zie Achtergrond, onder 5.) en als zodanig correct. Wat betreft de datum vanaf welke het UWV bevoegd is rente in rekening te brengen, bepaalt artikel 14 van de Coördinatiewet sociale verzekering (zie Achtergrond, onder 4.) dat deze is gelegen vanaf het moment dat een werkgever in gebreke is de verschuldigde premie te voldoen. Op grond van het bepaalde in artikel 2, zevende lid, van het Premie vaststellings- en -invorderingsbesluit 1976 (zie Achtergrond, onder 3.) wordt een vordering voorschotpremie in haar geheel opeisbaar, indien de werkgever ten aanzien van de betaling van één der termijnen in gebreke is. Nu verzoekster na de eerste termijnbetaling geen betalingen meer heeft verricht betekent dit dat verzoekster in ieder geval op de door het UWV aangegeven datum van 10 juni 2002 in gebreke was met de betaling van het totaal nog resterende bedrag aan voorschotpremies. Dit brengt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat verzoekster door het UWV op goede grond een bedrag aan rente van € 818,54 in rekening is gebracht.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

3. Aan buitengerechtigde incassokosten is verzoekster door het UWV een bedrag van

€ 1.501,92 berekend. Het betreft hier kosten als gevolg van het feit dat het UWV de vordering op verzoekster aan het door hem ingeschakelde incassobureau uit handen heeft gegeven. Ten aanzien van deze kosten heeft verzoekster het UWV verzocht tot matiging over te gaan aan welk verzoek door het UWV niet tegemoet is gekomen. De vraag dient

zich aan of het UWV geacht kan worden hiertoe op goede grond te hebben besloten. In dit verband wordt het volgende overwogen.

4. Verzoekster is in 1984 met haar bedrijf gestart. Zij heeft sedertdien tot aan de voorschotnota SV 2002 nimmer enig betalingsprobleem gegeven. Zoals ook door het UWV is onderschreven is het betaalgedrag van verzoekster immer onberispelijk geweest. Dit betekent dat verzoekster over een periode van ruim zeventien jaar haar betalingen richting UWV steeds correct heeft verricht. Ook een haar nog ten tijde van de betalingsachterstand op 27 augustus 2002 toegezonden correctienota van de voorschotpremie 2002 ad € 997 (waaruit overigens niet van enige betalingsachterstand bleek) is door verzoekster vrijwel direct voldaan. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman hadden deze omstandigheden bij het UWV op zijn minst het vermoeden moeten doen rijzen dat de betalingsachterstand niet was gelegen in enige betalingsonwil aan de kant van verzoekster doch veeleer aan een andere oorzaak diende worden toegeschreven. Gelet op de omvang van de kosten welke voor verzoekster bij een uit handen geven van de vordering aan een incassobureau zijn gemoeid, had het op de weg van het UWV gelegen hiernaar bij verzoekster te informeren alvorens in redelijkheid tot een uit handen geven van de vordering te kunnen besluiten. Dit in het bijzonder nu een enkel telefoongesprek van de kant van het UWV voldoende zou zijn geweest om zich de nodige duidelijkheid over de reden van de betalingsachterstand te verschaffen. Door het UWV is dit ook min of meer onderkend waar het in zijn reactie aan de Nationale ombudsman zichzelf de vraag stelt of het deze werkgever niet had moeten bellen, nu verzoekster inderdaad een werkgever is waarmee voorheen geen problemen waren geweest. Als reden dat dit uiteindelijk niet is gebeurd geeft het UWV redenen van efficiency aan welke het niet doenlijk maken bij werkgevers die niet of niet tijdig betalen in alle voorkomende gevallen tot een individuele benadering te komen. Dit verklaart nog niet waarom in het specifieke geval van verzoekster niet voor een individuele benadering is gekozen. Met name niet nu, zoals door het UWV is aangegeven, door de invorderaar van de afdeling incasso een weging met betrekking tot het uit handen geven van een vordering wordt gemaakt. Hetzelfde geldt voor het feit dat verzoekster eerder in de procedure, namelijk in het kader van het zogenaamde belsignalement (zie Bevindingen, onder **E.** en **F.**), eveneens niet telefonisch door een medewerker van het UWV met betrekking tot de ontstane achterstand is benaderd, terwijl dit juist in het geval van verzoekster zozeer voor de hand had gelegen.

5. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman gaven juist de specifieke omstandigheden voldoende aanleiding om tot een individuele benadering met betrekking tot de vordering van verzoekster te komen. Door hieraan voorbij te gaan is het UWV in zijn bejegening naar verzoekster en de hieraan te stellen eisen van zorgvuldigheid tekortgeschoten alsmede heeft het UWV blijk gegeven onvoldoende oog te hebben gehad voor de belangen welke voor verzoekster bij een uit handen geven van de vordering waren betrokken.

6. Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat een matiging van het bedrag dat verzoekster aan buitengerechtelijke incassokosten in rekening was gebracht op zijn plaats was geweest. Had het UWV immers in zijn incassoactiviteiten zorgvuldiger naar verzoekster toe geopereerd, dan moet het zeker niet ondenkbeeldig worden geacht dat het dan in het geheel niet tot een uit handen geven van de vordering was gekomen en verzoekster zich in dat geval niet met enig bedrag aan buitengerechtelijk incassokosten geconfronteerd had gezien. Daarnaast kan opgemerkt worden dat verzoekster de naar haar toe te ondernemen incassoactiviteiten tot een minimum heeft beperkt, nu zij na de ontvangst van het eerste schrijven van het ingeschakelde incassobureau direct het gehele bedrag aan verschuldigde hoofdsom per telefonische overboeking heeft voldaan. Dat nadien nog incassoactiviteiten zijn verricht is met name terug te voeren op het feit dat het UWV de brieven van verzoekster van 7 januari en 27 januari 2003 met betrekking tot de door haar te betalen bedragen aan rente en incassokosten tot 10 mei 2003 onbeantwoord heeft gelaten.

7. Onder de gegeven omstandigheden komt de Nationale ombudsman een matiging van het verzoekster in rekening gebrachte bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten tot de helft van dit bedrag redelijk voor. Voorzover het UWV zich in dit verband heeft beroepen op afspraken die tussen hem en het incassobureau met betrekking tot een verlaging van de kosten zijn gemaakt, dient dit beroep te worden gepasseerd aangezien zodanige afspraken niet aan verzoekster kunnen worden tegengeworpen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman tevens aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

IV. Ten aanzien van de verwijzing door het UWV naar het ingeschakelde incassobureau met betrekking tot het door verzoekster gedane verzoek om matiging van de invorderingskosten

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat het UWV met betrekking tot haar verzoek tot matiging van de kosten heeft verwezen naar het door het UWV ingeschakelde incassobureau waarbij de beslissing over het al dan niet intrekken van de kosten zou liggen.

2. Verzoekster heeft het UWV per brief van 7 januari 2003 verzocht om enige clementie met betrekking tot het enorme bedrag aan incassokosten dat haar in rekening werd gebracht. Aangezien een reactie van het UWV op deze brief uitbleef, richtte verzoekster zich vervolgens per aangetekende brief van 27 januari 2003 tot het GAK klachtenbureau UWV met ook hierin het verzoek de enorme incassokosten in beraad te nemen.

3. Het UWV deelde verzoekster in reactie hierop bij brief van 12 maart 2003, welke verzoekster eerst bij brief van het UWV van 14 mei 2003 werd toegezonden en door haar op 10 mei 2003 werd ontvangen, mee dat met het overdragen van het dossier de invordering door het UWV uit handen was gegeven en de beslissing omtrent het wel of niet intrekken van de kosten bij het incassobureau lag alsmede dat de brief van verzoekster van 7 januari 2003 om die reden aan het incassobureau was doorgezonden.

4. In zijn reactie aan de Nationale ombudsman van 28 mei 2003 geeft het UWV daarnaar gevraagd aan dat het UWV eigenaar is van de vordering en uit dien hoofde altijd verantwoordelijk is voor de invordering en ook over de kosten beslist. Het UWV kan hierin worden gevolgd. Dit betekent dat het op de weg van het UWV had gelegen met betrekking tot het door verzoekster gedane verzoek tot matiging zelf een beslissing te nemen en verzoekster hiervan op de hoogte te brengen. Door verzoekster in plaats daarvan te verwijzen naar het incassobureau is het UWV aan deze op hem rustende verantwoordelijkheid voorbijgegaan. Dit is niet juist.

6. Daarbij heeft het UWV verzoekster niet op de hoogte gebracht van de doorzending van haar brief aan het incassobureau. Hierdoor is de brief van verzoekster van 7 januari 2003 naar verzoekster toe onbeantwoord gebleven. Dit verdraagt zich niet met de zorgvuldigheid welke van een bestuursorgaan in zijn contacten met de burger mag worden verwacht en welke vereist dat brieven van burgers worden beantwoord. Tevens heeft het UWV hiermee blijk gegeven onvoldoende oog te hebben gehad voor het belang dat voor verzoekster onder de gegeven omstandigheden bij het verkrijgen van duidelijkheid aangaande de door haar te betalen incassokosten was gemoeid.

De onderzochte gedraging is op dit punt evenmin behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van het horen van verzoekster in het kader van de klachtafhandeling

1. Verzoekster klaagt er verder over dat zij in het kader van de klachtafhandeling niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. In de brief van het UWV van 3 maart 2003 stond aangegeven dat zij uiterlijk binnen een week kon kenbaar maken dat zij gebruik wilde maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Verzoekster heeft in dit verband gesteld dat zij de in de brief van 3 maart 2003 vermelde contactpersoon herhaaldelijk heeft getracht telefonisch te bereiken doch telkens via een ingesproken bericht te horen kreeg dat deze niet aanwezig was. Op een gegeven moment heeft verzoekster van een andere medewerker van het UWV te horen gekregen dat de bedoelde contactpersoon met vakantie was. Kort daarop is zij teruggebeld door weer een andere medewerker van het UWV, die haar meedeelde dat een horen geen zin meer had aangezien reeds een beslissing op de klacht was genomen en deze daarbij ongegrond was verklaard.

2. Het UWV heeft aangegeven niet te hebben kunnen achterhalen wie verzoekster zou hebben meegedeeld dat haar klacht ongegrond was. De mogelijkheid dat verzoekster deze



mededeling is gedaan, wordt hiermee niet weersproken. Een zodanige mededeling strookt ook met het feit dat de klacht van verzoekster rond diezelfde tijd inderdaad reeds ongegrond was verklaard. Tevens blijkt uit de reactie van het UWV dat de medewerkster met wie verzoekster telefonisch contact diende op te nemen in de week van 10 tot en met 14 maart met vakantie was alsmede zich bij de doorschakeling van haar telefoontoestel een technisch probleem bleek te hebben voorgedaan, waardoor deze niet stond doorgeschakeld naar het secretariaat. Ook dit stemt overeen met hetgeen door verzoekster dienaangaande is gesteld. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman maakt dit de lezing van verzoekster met betrekking tot de haar geboden mogelijkheid om te worden gehoord meer dan aannemelijk en moet het ervoor worden gehouden dat verzoekster niet op zorgvuldige wijze de mogelijkheid is geboden kenbaar te maken dat zij gehoord wenste te worden. Dit is niet juist.

3. Daarnaast is het niet juist dat het UWV geen verder initiatief met betrekking tot de op hem rustende hoorplicht (zie Achtergrond, onder 6.) heeft ondernomen nadat hem naar eigen zeggen op de ontvangstbevestiging van 3 maart 2003 geen mededelingen van verzoekster hadden bereikt. Zoals de Nationale ombudsman eerder heeft geoordeeld (zie Achtergrond, onder 7.) kan een bestuursorgaan niet worden geacht aan de in het kader van de klachtbehandeling op hem rustende hoorplicht op juiste wijze toepassing te geven door te volstaan met klager in de ontvangstbevestiging van zijn klacht op de mogelijkheid van het horen te wijzen met de mededeling dat hij hierop binnen een bepaalde termijn dient te reageren indien hij van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken. Hiermee wordt van de kant van de klager als het ware een extra handeling gevergd voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting. Hiermee zou het horen afhankelijk worden gemaakt van een niet in de wet voorziene formaliteit, hetgeen niet juist is. Het initiatief dient zonder meer bij het bestuursorgaan te liggen. Dit betekent dat, indien op een in de ontvangstbevestiging van de klacht opgenomen mededeling omtrent het horen niet wordt gereageerd, dit voor het bestuursorgaan onvoldoende aanleiding is om tot een afzien van het horen te kunnen besluiten. Met betrekking tot het horen van verzoekster had van het UWV dan ook verder initiatief mogen worden verwacht. Als zodanig kan gedacht worden aan het alsnog uitnodigen van verzoekster voor een hoorzitting, het opnemen van telefonisch contact met verzoekster om te informeren of zij al dan niet gehoord wenste te worden dan wel het in de klachtafhandelingsbrief van 12 maart 2003 aangeven dat en waarom niet is gehoord en verzoekster hierbij nogmaals attenderen op de mogelijkheid hiervan gebruik te kunnen maken. Niet is gebleken dat het UWV tot een van deze initiatieven is overgegaan. Het UWV is hiermee in een juiste uitvoering van de op hem rustende hoorplicht tekort geschoten.

De onderzochte gedraging op dit onderdeel is evenmin behoorlijk.

V. Ten aanzien van de datum van verzending van de klachtafhandelingsbrief van 12 maart 2003

Verzoekster klaagt er tenslotte over dat het UWV de brief van 12 maart 2003, waarin het UWV op de klacht van verzoekster van 27 januari 2003 beslist, eerst per brief van 14 mei 2003 aan haar heeft toegezonden. Door het UWV is in dit verband aangegeven dat zijn brief van 12 maart 2003 door een misverstand niet aan verzoekster is verzonden. Het betrof hier een interne communicatiestoornis, die het gevolg was van een gewijzigde klachtprocedure. Het behoeft geen toelichting dat het UWV hiermee in de door hem te betrachten zorgvuldigheid, welke meebrengt dat een genomen beslissing zo spoedig mogelijk ter kennisneming van betrokkene wordt toegezonden, tekort is geschoten.

De onderzochte gedraging op dit punt is evenmin behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond ten aanzien van de hoogte van het verzoekster in rekening gebrachte bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten, de verwijzing van verzoekster naar het ingeschakelde incassobureau met betrekking tot het door haar gedane verzoek tot matiging van de invorderingskosten, het horen van verzoekster in het kader van de klachtafhandeling en de datum van verzending van de klachtafhandelingsbrief van 12 maart 2003 en niet gegrond ten aanzien van het aanmanen van verzoekster en de hoogte van het verzoekster in rekening gebrachte bedrag aan rente.

## **AANBEVELING**

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven het verzoekster in rekening gebrachte bedrag van € 1 501,92 aan buitengerechtelijke incassokosten te matigen tot een bedrag van € 751 en aan verzoekster te restitueren hetgeen door haar boven dit bedrag is voldaan.

Bij brief van 17 november 2004 deelde de voorzitter van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen de Nationale ombudsman mee de buitenwettelijke incassokosten te hebben gematigd tot € 751 en het daardoor teveel betaalde aan buitenwettelijke incassokosten op 15 oktober 2004 aan verzoeker te hebben gerestitueerd.

## **Onderzoek**

Op 15 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 13 mei 2003, van de vennootschap onder firma X te Weesp, met een klacht over een gedraging van de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam. Verzoekster had zich al eerder bij brief van 21 maart 2003 tot de Nationale

ombudsman gewend in verband met het uitblijven van een beslissing op de door haar op 27 januari 2003 over deze gedraging ingediende klacht bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen. Telefonisch navraag door de Nationale ombudsman bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wees uit dat op 12 maart 2003 een beslissing op de klacht van verzoekster was genomen. Deze bleek niet aan verzoekster te zijn toegezonden en werd verzoekster vervolgens alsnog toegestuurd. Hierop wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 13 mei 2003 werd naar de daarin aangegeven gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (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. Naar aanleiding van de reacties van het UWV werden verzoekster nog een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het UWV berichtte dat het verslag hem aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Deze opmerkingen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Bij brief van 23 december 2002, door verzoekster ontvangen op 29 december 2002, werd verzoekster door een door de afdeling incasso van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam, ingeschakeld incassobureau gesommeerd een bedrag van € 21.587,88 aan voorschotpremie SV 2002 te betalen. Tevens werd verzoekster gesommeerd naast de hoofdsom een bedrag van € 818,54 aan rente en een bedrag van € 1.501,92 aan buitengerechtigde kosten te voldoen.

2. Verzoekster voldeed na ontvangst van de sommatiebrief direct de hoofdsom van € 21.587,88 per telefonische overboeking aan het UWV. Met betrekking tot de haar in rekening gebrachte bedragen aan rente en incassokosten vroeg verzoekster het UWV per brief van 7 januari 2003 haar hierin tegemoet te komen. Verzoekster deelde het UWV hiertoe het volgende mee:

“...Naar aanleiding van mijn telefoongesprek d.d. 03-01-2003 schrijf ik U.

Op 30 december 2002 mochten wij een brief d.d. 23 december 2002 van (het door het UWV ingeschakelde incassobureau; N.o.) ontvangen. Hieruit bleek dat wij een achterstallige schuld bij Uw UWV GAK (team 4) hadden. Wij hebben dan ook onmiddellijk actie ondernomen, aangezien wij in de veronderstelling verkeerden dat de maandelijkse betaling aan het UWV GAK volgens de regels verliep.

Wij hebben het afgelopen jaar op geen enkele wijze een signaal ontvangen, waaruit bleek dat wij niet aan onze verplichtingen voldeden. Wij zijn dan ook enorm geschokt door de brief van het incassobureau, zeker gezien de enorme kosten die hieraan verbonden zijn. Wij hebben dan ook, na het ontvangen van deze brief, actie ondernomen. Het verschuldigde bedrag van de hoofdsom, te weten EUR 21.587,88, telefonisch aan het UWV GAK (team 4) overgemaakt.

Voor ons is komen vast te staan dat wij op 18-01-2002 de Rabobank, via telebankieren, opdracht hebben gegeven, om de maandelijkse termijnen te voldoen. Wij hebben dan ook contact opgenomen met de bank. Zij hebben ons een verklaring toegezonden (zie bijlage 1).

Wij wensen dan ook enige clementie inzake de enorme rente en incassokosten, die aan deze "wanbetaling" verbonden zijn aangezien wij de afgelopen jaren nooit in een dergelijke situatie hebben verkeerd...”

3. Omdat een reactie van het UWV op haar brief van 7 januari 2003 uitbleef, richtte verzoekster zich per aangetekende brief van 27 januari 2003 tot het GAK klachtenbureau UWV met de volgende inhoud:

“...Bovenstaande brief (de brief van 7 januari 2003.; N.o.) heb ik op 8 januari gezonden aan het UWV GAK (team 4) als zijnde bezwaarschrift. Tot op heden heb ik geen bericht mogen ontvangen als zijnde reactie op mijn brief, wel word ik regelmatig door het incassobureau benaderd met de vraag wanneer ik nu eens ga betalen. Het incassobureau beweert namelijk wel een reactie gehad te hebben op mijn schrijven. Aangezien ik nog geen bericht op mijn schrijven heb ontvangen, ga ik ervan uit dat er uitstel van betaling is verleend met betrekking tot de incasso. Zo is voor mij ook komen vast te staan dat wij nog steeds als zijnde wanbetaler te boek staan bij Uw organisatie terwijl wij op 30 december de hoofdsom naar het incassobureau hebben overgemaakt. Nogmaals wil ik u vragen om ons bezwaar tegen de enorme rente incassokosten en btw in beraad te nemen...”

4. Bij brief van 3 maart 2003 berichtte het Centraal Klachtenbureau UWV verzoekster haar klacht van 27 januari 2003 te hebben geregistreerd en te behandelen volgens de bepalingen van de klachtprocedure. Tevens werd verzoekster meegedeeld dat zij, indien zij gebruik wenste te maken van de mogelijkheid om gehoord te worden, dit binnen één

week aan een bij naam genoemde contactpersoon diende kenbaar te maken.

5. Naar aanleiding van de brief van 3 maart 2003 van het Centraal Klachtenbureau UWV stelt verzoekster herhaaldelijk telefonisch contact te hebben gezocht met de bij naam genoemde contactpersoon om kenbaar te maken dat zij gehoord wilde worden. Dit is haar niet gelukt. Wel zou haar door een andere medewerker van het UWV zijn meegedeeld dat reeds een beslissing met betrekking tot haar klacht was genomen welke beslissing al naar haar zou zijn toegezonden. Ontvangst van deze beslissing bleef evenwel uit. Intussen kreeg verzoekster van het door het UWV ingeschakelde incassobureau hernieuwde sommaties met betrekking tot de nog openstaande bedragen aan rente en incassokosten. Reden waarom verzoekster zich bij brief van 21 maart 2003 tot de Nationale ombudsman wendde om hem de kwestie voor te leggen.

6. Naar aanleiding van de brief van verzoekster van 21 maart 2003 informeerde de Nationale ombudsman bij het UWV naar de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van de door verzoekster op 27 januari 2003 ingediende klacht. In antwoord hierop deelde het UWV de Nationale ombudsman mee verzoekster al op 12 maart 2003 een brief met betrekking tot de afhandeling van haar klacht te hebben toegezonden. In reactie hierop gaf verzoekster aan deze brief niet te hebben ontvangen.

7. Vervolgens ontving verzoekster op 10 mei 2003 van het UWV een brief gedateerd 14 mei 2003, waarin verzoekster de brief van 12 maart 2003 werd toegezonden met de mededeling dat deze door een misverstand niet eerder aan haar was verzonden.

8. In deze brief van 12 maart 2003, welke verzoekster met de brief van het UWV van 14 mei 2003 werd toegezonden, liet het UWV verzoekster het volgende weten:

“...Van ons centraal klachtenbureau ontvingen wij uw klacht inzake de invordering van de voorschotpremie 2002 via (naam van het door het UWV ingeschakelde incassobureau; N.o.) en dan met name tegen de rente en hoge kosten.

Op 2 januari 2002 hebben wij u de voorschotnota 2002 gezonden. U heeft zich, buiten de eerste termijn, niet gehouden aan het opgelegde betaalschema. Verder hebben wij geen enkele betaling meer ontvangen op de voorschotnota 2002. Om u op de betalingsachterstand te attenderen hebben wij 2 verzoeken om betaling en 4 aanmaningen tot betaling verstuurd. Kopieën van de aanmaningen doen wij u als bijlage toekomen. Uw bewering geen signaal te hebben ontvangen van ons waaruit bleek dat u niet betaalde onderschrijven wij daarom niet.

Noch de verzoeken om betaling noch de aanmaningen hebben tot aanpassing van het betaalgedrag geleid. Gelet op het bovenstaande waren we wel genoodzaakt de vordering uit handen te geven. In onze laatste aanmaning tot betaling wijzen wij er nadrukkelijk op wat de consequenties zijn van het niet, of niet tijdig betalen. Het bevreemdt ons ten zeerste

dat onze aanmaningen terzijde worden geschoven en nu wij de invordering hebben overgedragen en u met rente en hoge kosten geconfronteerd wordt wij prompt betaling en reactie ontvangen.

Met het overdragen van het dossier is de invordering door ons uit handen gegeven. De beslissing inzake het wel of niet intrekken van de kosten ligt bij het incassobureau. Uw brief van 09 januari 2003 hebben wij dan ook aan het incassobureau doorgezonden. Uw brief van 09 januari 2003 is ook niet als bezwaarschrift in behandeling genomen daar een bezwaarschrift aan bepaalde voorwaarden moet voldoen. Uw brief bevatte niet de vereiste gegevens. Tegen de manier van invorderen kunt u overigens geen bezwaar maken.

De door u meegezonden verklaring van de Rabobank geeft ons geen duidelijkheid waarom er niet tijdig betaald werd. De bank geeft een aantal opties waardoor betaling niet heeft plaatsgevonden, maar geeft ook aan dat u zelf voor correcte en volledige aanlevering van uw betaalopdrachten moet zorgen.

Wij zijn van mening dat wij u voldoende hebben geïnformeerd over de consequenties van het niet tijdig betalen van de premie. Een tijdige reactie uwerzijds op één van onze eerste verzoeken om betaling had kunnen leiden tot tijdige betaling van de resterende termijnen van de voorschotnota. U heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

Uw klacht met betrekking tot de kosten en rente en het niet tijdig geïnformeerd te zijn inzake de openstaande premie achten wij ongegrond...”

9. Op deze brief van het UWV van 14 mei 2003, door verzoekster ontvangen op 10 mei 2003, reageerde verzoekster bij brief aan de Nationale ombudsman van 13 mei 2003.

#### B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht en wordt voorts toegelicht in de brieven van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 21 maart 2003 en 13 mei 2003.

2. In de brief van 21 maart 2003 werd daartoe door verzoekster het volgende aangevoerd:

“...Op 29 december 2002 kregen wij een brief d.d. 23 december van ( naam van het door het UWV ingeschakelde incassobureau, verder te noemen het incassobureau; N.o.) (zie bijlage 1). Hieruit bleek dat wij een betalingsachterstand hadden bij UWV GAK (team 4). Wij hebben dezelfde dag direct actie ondernomen. Wij hebben direct de hoofdsom telefonisch overgemaakt naar het incassobureau. Onze accountant heeft een brief gestuurd naar dit bureau (zie bijlage 2). In de week daarop volgend kregen wij nog drie brieven van het incassobureau (zie bijlage 3, 4 en 5) en de nodige telefoontjes van het incassobureau. Wij hebben de hoofdsom in eerste instantie overgemaakt aangezien we overdonderd zijn door de enorme kosten die geheven zijn en ik wilde uitzoeken hoe dit

heeft kunnen gebeuren. Ik heb dan ook contact gezocht met de Rabobank om uit te zoeken wat er is misgegaan tijdens het telebankieren (zie bijlage 6). Na telefonisch contact te hebben gezocht met UWV GAK wisten zij mij te vertellen dat zij in 2002 diverse aanmaningen hebben verzonden, heb ik aan UWV GAK op 7 januari 2003 een brief geschreven (zie bijlage 7). Op 9 januari een brief van het incassobureau.

Op 27 januari heb ik opnieuw een aangetekende brief gestuurd maar nu naar het GAK klachtenbureau UWV (zie bijlage 8). Op 25 februari opnieuw een brief van het incassobureau. Tussendoor werden wij diverse malen telefonisch benaderd door het incassobureau. Op een gegeven moment werden deze gesprekken steeds grimmiger aangezien zij zich niet konden vinden in het feit dat ik eerst het bericht op mijn brief d.d. 27 januari aan het UWV wilde afwachten voor ik over zou gaan tot betaling van de overige kosten. Hun antwoord was op een gegeven moment eerst betalen en ga dan maar het gevecht aan om eventueel je gelijk te krijgen.

Begin maart kregen wij bericht d.d. 3 maart van het Centraal Klachtenbureau UWV ( zie bijlage 9). Naar aanleiding van deze brief heb ik contact gezocht met Mevr. K. Ik kreeg toen een aantal maal een ingesproken bericht, die vertelde dat zij niet aanwezig was. Aangezien ik binnen de 1 week mijn klacht mondeling kon toelichten ben ik blijven telefoneren. Op gegeven moment kreeg ik contact en werd mij verteld dat Mevr. K. op vakantie was, maar dat ik door een andere medewerker benaderd zou worden. Dit gebeurde vrijwel direct. Deze medewerker, iemand van UWV GAK team 4, wist mij te vertellen dat mijn klacht toch al ongegrond was verklaard en dat het dus geen zin had om nog te reageren Deze persoon snapte ook niet waarom ik nog een brief d.d. 3 maart had ontvangen aangezien de beslissing daarvoor al was genomen en dat er een brief waarin dit bevestigd wordt al naar mij verzonden zou zijn. Deze brief zouden ook kopieën van de aanmaningen bevatten. Tot op heden heb ik niets mogen ontvangen. De medewerker van UWV GAK vertelde mij dat hij contact op zou nemen met het incassobureau om mij uitstel van betaling tot en met 20 maart te zullen geven.

(...)

Ik wens dat mijn uiteenzetting rondom deze niet te uitgebreid is. Deze affaire heeft een grote indruk op mij aangezien wij nog nooit op dergelijke wijze met welke instantie dan ook in aanraking zijn gekomen. Wij weten dat je instanties als het UWV GAK moet betalen, maar dat wij op dergelijke wijze worden gestraft en moeten aantonen dat wij aanmaningen hebben ontvangen is voor mij de omgekeerde wereld.

Als ik wil weten dat iemand van mij een bericht moet ontvangen doe ik dit aangetekend. Ik hoop dat U mij advies in deze kunt geven en vooral op de vraag of ik de overige kosten moet overmaken en dan pas met het UWV GAK verder moet gaan strijden over het ja dan nee van de ontvangen aanmaningen..."

3. In de brief van 13 mei 2003 deelde verzoekster de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Afgelopen vrijdag werden wij benaderd door een medewerker van het UWV GAK met de vraag of wij al bericht van hun hadden gekregen op onze klacht. Ons antwoord hierop was nee. Zaterdag 10 mei kregen wij dan ook bericht. Een brief met datum 12 maart 2003 en 4 kopieën van de aanmaningen, die zij ons verzonden zouden hebben.

Mijn verbazing in deze was groot, dat wij pas op 10 mei een brief met datum 12 maart ontvingen. Nog steeds blijf ik bij het standpunt dat ik nog nooit een van deze aanmaningen c.q. schriftelijke verzoeken tot betaling heb ontvangen. Ook nu blijkt dat het UWV GAK het niet zo nauw neemt met het versturen van de correspondentie. Bovendien wordt ik nu verwezen naar het incassobureau om met hun naar een oplossing te zoeken. Niet ik maar het UWV GAK heeft hun ingeschakeld en ik ben het niet eens met het feit dat ik nu maar moet aantonen dat ik aanmaningen niet heb ontvangen. Misschien zou het UWV GAK er verstandig aan doen om een aanmaning aangetekend te versturen om er zeker van te zijn dat deze ook verzonden is.

Bovendien heb ik een brief d.d. 27 januari 2003 als zijnde klacht aangetekend verzonden naar het klachtenbureau. Ik kreeg toen bericht dat mijn klacht in behandeling werd genomen en dat deze binnen een termijn van 6 weken werd behandeld met eventueel een verlening van 4 weken. Van dit eventuele uitstel zou ik dan schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Er werd toen niet gesproken over het feit dat mijn klacht niet aan de eisen voldeed. Al met al een vreemde gang van zaken...”

4.1. Als bijlagen bij de brieven van 21 maart 2003 en 13 mei 2003 werden door verzoekster onder meer afschriften van de volgende stukken overgelegd:

4.2. Brief van de Rabobank van 6 januari 2003 aan verzoekster waarin onder meer het volgende staat vermeld:

“Wij hebben geen onvolkomenheden kunnen achterhalen wat het niet uitvoeren van de aangeboden betalingen kan verklaren. De enige optie die gegeven kan worden voor het uitblijven van de periodieke betalingen richting GAK is dat de boeking in plaats van periodiek slechts eenmalig is aangeboden. Dit kan komen door een onjuist aantal boekingen te vermelden of de optie periodieke overboeking niet aan te vinken. Opgemerkt dient te worden dat u zelf dient te zorgen voor een correcte en volledige aanlevering van uw betaalopdrachten.”

4.3. De bij de brief van 12 maart 2003 van het UWV meegezonden kopieën van de vier aanmaningen welke het UWV aan verzoekster zou hebben verstuurd en welke dateren van 8 april 2002, 10 juni 2002, 12 augustus 2002 en 14 oktober 2002. De tekst van deze aanmaningen is identiek en komt erop neer dat verzoekster wordt opgedragen ervoor te



zorgen dat het nog openstaande bedrag van € 21.587,88 binnen veertien dagen na datum van de aanmaning op de rekening van het UWV is bijgeschreven. Tevens wordt verzoekster bericht dat als zij niet betaalt een dwangbevel tegen haar zal worden uitgevaardigd, waarbij de daaraan verbonden rente en hoge kosten geheel voor haar rekening komen.

### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Bij brief van 28 mei 2003 reageerde het UWV als volgt op de klacht en op de door de Nationale ombudsman bij de opening van het onderzoek gestelde vragen:

“...(Verzoekster; N.o.) stelt dat voor de vordering van € 23.619,60 een incassobureau is ingeschakeld, zonder dat eerst deugdelijk werd aangemaand. In dit verband wijzen wij er op dat de voorschotnota 2002 wél door betrokkene ontvangen werd, aangezien de eerste termijn van deze nota werd voldaan. Wij kunnen niet verklaren waarom de twee rappels en vier aanmaningen niet ontvangen zouden zijn, terwijl deze naar hetzelfde adres verzonden werden.

Voorts beklagt (verzoekster; N.o.) zich over de hoogte van de rente en kosten die in rekening zijn gebracht. Deze kosten hangen samen met het civielrechtelijk invorderingstraject, zijn wel degelijk gelimiteerd. Het is waar dat wij zouden kunnen besluiten de kosten van het incassobureau voor eigen rekening te nemen, maar zoals uit voorgaande correspondentie moge blijken zien wij hiertoe geen aanleiding. Rest de mogelijkheid dat het incassobureau er van afziet een declaratie in te dienen, reden waarom wij (verzoekster; N.o.) doorverwezen naar (het incassobureau; N.o.)

De klacht dat betrokkene niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. Volgens de lezing van betrokkene heeft zij contact gehad met iemand van UWV die haar gezegd zou hebben dat de klacht ongegrond was. Wij hebben niet kunnen achterhalen wie dat geweest is.

Zoals wij reeds schreven in onze brief van 14 mei 2003, werd de brief van 12 maart 2003 door een misverstand niet eerder aan verzoekster verzonden. Het betrof hier een interne communicatiestoornis, die het gevolg was van een gewijzigde klachtenprocedure.

#### De zaak

Voorschotnota 2002 d.d. 2 januari 2002, groot € 23.619,60. Werkgever heeft alleen de eerste termijn op tijd betaald. Volgens onze reactie op de klacht van werkgever van 27 januari 2003, zijn twee rappels en vier aanmaningen verstuurd. Van de aanmaningen zijn kopieën meegestuurd aan werkgever. Omdat werkgever niet heeft gereageerd op de rappels en aanmaningen, is de vordering op 11 december 2002 aan (het incassobureau; N.o.) overgedragen. Omdat werkgever wel onze nota's ontvangt is het niet waarschijnlijk, dat hij zes opeenvolgende poststukken met betrekking tot de rappelling niet ontvangt.

Werkgever heeft niet aangegeven, dat hij gehoord wilde worden.

Je kunt je afvragen of wij deze werkgever niet hadden moeten bellen, want het is inderdaad een klant waarmee wij voorheen geen problemen hadden. Waarschijnlijk is het er door de grote hoeveelheid iva signalen niet van gekomen.

Antwoord op de vragen

Invordering door middel van een dwangbevel is geregeld in de Csv (Coördinatiewet sociale verzekering; N.o.). De Csv laat de mogelijkheid open om voor civielrechtelijke invordering te kiezen.

De in de Csv genoemde kosten van aanmaning en verdere vervolging [Kostenwet Rijksbelastingen] hangen samen met de uitvaardiging van een dwangbevel. In het civielrechtelijke invorderingstraject gelden andere, overigens gelimiteerde, tarieven.

UWV is eigenaar van de vordering en uit dien hoofde altijd verantwoordelijk voor de invordering, UWV beslist ook over de kosten. Wij hebben afspraken gemaakt over de kosten en wij verlagen deze alleen als de in geding zijnde premienota wordt verlaagd.

Wij kunnen niet verklaren, dat werkgever wel de nota's, maar niet de twee rappels en vier aanmaningen ontvangt, terwijl alles naar hetzelfde adres gaat.

Aanmaningen behoeven niet aangetekend te worden verstuurd. Spontaan hiertoe besluiten zou de kosten doen toenemen.

De nieuwe klachtenprocedure van UWV, die 2003 is ingegaan, had wat kinderziektes. Eind april werd ontdekt, dat brieven niet werden verstuurd als gevolg van een misverstand tussen de behandelende afdeling en het klachtenbureau..."

2. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde het UWV bij brief van 29 augustus 2003 het volgende mee:

"...Wij kunnen u naar aanleiding van uw vraagstelling het volgende meedelen. Wij houden daarbij de volgorde van uw vraagstelling aan.

1) Ons is gebleken dat de invordering van verschuldigde premie door een incassobureau sneller verloopt. Hiermee verkleinen wij ons debiteurenrisico. Het belang dat wij hebben bij civielrechtelijke invordering is van incasso-technische aard.

Ons staan diverse middelen ter beschikking om tot incasso bij wanbetaling te komen. Onze medewerkers maken een afweging, onder meer op basis van betaalpatroon in het verleden, het al dan niet aanwezig zijn van een melding van betalingsonmacht etc., welk middel naar verwachting het meest effectief zal zijn. Er is naar onze mening geen sprake van rechtsongelijkheid.

2) Sinds januari 2003 is de tekst van onze aanmaningen gewijzigd. Bijgaand treft u een actuele versie van deze brief aan. Opgemerkt dient in dit verband te worden, dat werkgevers die in gebreke blijven m.b.t. de verplichting tot premieafdracht hoe dan ook met kosten worden geconfronteerd. Ook de belastingdienst brengt immers kosten voor betekening beslag e.d. in rekening. Over welke incassomethode tot de hoogste (of laagste) kosten voor de werkgever leidt is geen algemene uitspraak te doen. Bij de belastingdienst is men duurder uit indien de vordering van grotere omvang is, omdat de kosten hier aan deze omvang gerelateerd zijn. Ook is van belang in welk stadium van de invordering men tot betaling overgaat - hoe langer men wacht, hoe hoger de kosten worden.

3) Kopieën van aanmaningen zoals wij die in onze administratie bewaren zijn reeds in uw bezit. Naar onze mening zijn deze aanmaningen verzonden.

4) Omdat jaarlijks vele bij ons aangesloten werkgevers niet, of niet tijdig betalen op aanmaning, is het helaas niet doenlijk in alle voorkomende gevallen te komen tot een individuele benadering. Een dergelijke benadering zou zeker uit het oogpunt van cliëntvriendelijkheid te verkiezen zijn, maar redenen van efficiency nopen ons hiermee op een zakelijke manier om te gaan.

5) De afspraken over de kosten betreffen afspraken tussen het incassobureau en ons, waarbij het uitgangspunt is dat kostendekkend geopereerd moet kunnen worden (zie onder 4).

6) Voor de omvang van de verrichte incassoactiviteiten verwijzen wij u naar bijgaand overzicht. Hieruit blijkt dat onze activiteiten niet beperkt zijn gebleven tot het schrijven van een enkele incassobrief (niet opgenomen; N.o.).

7/8) Zoals u zelf al stelt, kan een belanghebbende de rechter vragen om een uitspraak indien hij vindt dat de kosten gematigd zouden moeten worden. De aanbevelingen uit het Rapport Voor-werk II zijn tot op heden nog niet verplicht gesteld, dus het incassobureau is volkomen gerechtigd om het NOVA-tarief te hanteren. Dit te meer daar de zaak (verzoekster; N.o.) niet in het gerechtelijke traject is gekomen.

9) De informatiekosten staan los van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze informatiekosten worden in rekening gebracht omdat eerst altijd standaard een onderzoek wordt ingesteld naar de debiteur. Hierbij wordt een uittreksel van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel binnengehaald en wordt er een toetsing verricht in de DRA-databank (bureau schuldherstel).

10) Rente wordt berekend vanaf 10 juni 2002 tegen het wettelijk interestpercentage. In het jaar 2002 bedroeg dit percentage 7%.

11) Een kopie van de voorschotnota 2002 doen wij u hierbij toekomen.

12) Mevrouw K. is in de week van 10 t/m 14 maart met vakantie geweest. In die periode is haar secretariaat van 8.00-18.00 uur bezet geweest waarbij tijdens lunchpauze of vergadering haar telefoontoestel op de voicemail is gezet. Helaas heeft zich bij deze doorschakeling binnen onze telefooncentrale een technisch probleem voorgedaan hetgeen eerst bekend werd na ontvangst van klachten hierover. De beheerder van onze telefooncentrale heeft dit probleem in onderzoek.

13) Wij zijn bereid om verzoeker te horen. Als betrokkene dit wenst kan hij

contact opnemen met de heer .... Deze is telefonisch bereikbaar onder nummer ...“

#### D. nadere informatie VERZOEKSTER

1. Verzoekster deelde de Nationale ombudsman daarnaar gevraagd nog het volgende mee. De voorschotnota wordt altijd aan het begin van het jaar toegezonden. Deze deelt zij zelf door twaalf en zij betaalt dan iedere maand een twaalfde deel. De opdracht tot deze maandelijkse betaling is gegaan via telebankieren, waarin het bedrag gedeeld door twaalf plus de einddatum wordt ingetoetst. Waarschijnlijk is er bij het intoetsen iets mis gegaan omdat na de eerste betaling niets meer is afgeschreven. Zij heeft dit absoluut niet doorgehad, anders had zij de fout zeker direct hersteld. Zij is begin 1984 begonnen met het bedrijf. Sedertdien heeft zij nooit enig probleem met het UWV gehad en is zij altijd stipt in haar betalingen geweest. Zo is een nog door haar ontvangen correctienota van het UWV van 27 augustus 2002 direct door haar voldaan. Verzoekster benadrukt nogmaals geen van de door het UWV aangeduide aanmaningen ontvangen te hebben noch enig ander bericht waaruit het bestaan van een achterstand haar duidelijk had kunnen zijn. Ook uit de nog ontvangen correctienota van 27 augustus 2002 viel niet op te maken dat er van enige betalingsachterstand op dat moment sprake was.

2. Daarna gevraagd stuurde verzoekster een kopie op van de correctienota van het UWV van 27 augustus 2002, waarin verzoekster een bedrag van € 997 aan voorschot SV correctie 2002 in rekening wordt gebracht. Uit de inhoud van deze correctienota blijkt niet van een achterstand in de betalingen met betrekking tot het bedrag van € 23 619,60 dat verzoekster bij de voorschotnota SV 2002 van 2 januari 2002 in rekening was gebracht.

#### E. NADERE INFORMATIE UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN

1. Naar aanleiding van het verzoek van de Nationale ombudsman aan het UWV om aan te geven of in het jaar 2002 op enige wijze registratie plaatsvond van de verzending van aanmaningen en zo ja, welk systeem daarbij gehanteerd werd, zond het UWV de Nationale ombudsman op 6 mei 2004 een beschrijving van de controleprocedure zoals deze ten aanzien van de verzending van aanmaningen plaatsvindt onder uitleg van de gebruikte afkortingen welke zich als volgt laten verklaren:

ORS = Ontvangsten Registratie Systeem

P&M = Print & Mail ("drukkerij")

POKA = Postkamer

DCC = Digitaal Conversie Centrum (archivering)

**"... Controleprocedures ORS - P&M - POKA - DCC**

Stap 1 is controle van rappelling (ORS)

Zie onderstaand voorbeeld ORSPF65 Rappelling procesinformatie datum 28-01-2004

(...)

ORSPF65 RAPPELLERING - PROCESINFORMATIE Datum: 28-01-2004

UITGESLOTEN AANSLUITING

Aansluiting: Vordering:

Uitgesloten 75.258 196.432

Niet uitgesloten 421.050 1.791.539

-----

totaal 496.308

Reden: Afschrijving 618

Reden: Organisatie 0

Reden: Code WIs 0

Reden: Code bijzonderheid 8.305

Reden: Code dubieus 64.002

Reden: Algehele blokkade code 2.333

UITGESLOTEN VORDERING

Uitgesloten 294.768

Niet uitgesloten 1.346.201

-----

totaal 1.791.539

Reden: Notadatum 0 23

Reden: Afschrijving 58

Reden: Code rappel 45/50 103.323

Reden: Rappelcategorie afwezig 0

Reden: Isv 146.364

EFFECT RAPPELLERING

Geen achterstand 1.318.806

Achterstand 27.395

-----

Vorderingen gerappelleerd 1.346.201

Betalingsverzoek 18.529

Besignalement 478

Aanmaning 5.608

Dwangbevelsignalement 0

Uitgerappelleerd 0

Gering opeisbaar bedrag 1.849

Percentage achterstand 0

FORMULIEREN

Direct: Afleg:

Betalingsverzoek 18.529 0

Aanmaning 5.608

=====

Van belang is hierbij het aantal vermeld achter Aanmaning (5.608)

Dit aantal wordt dus ook geleverd aan P&M (om uit te printen) - wordt geleverd in een bestand.

Stap 2 is controle van aanlevering en uitprinten door P&M

P&M stuurt dagelijks een spreadsheet met daarin vermeld de bestanden en aantalen welke men geprint heeft, datum van levering aan POKA etc. (zie onderstaand voorbeeld)

incasso overzicht

poduktiedatum

29-1-04

incasso

incl.dummy

pagina's

adressen

datum aanlevering

verzonden aan

dat

fasp1202..A01-2004052.dat

incl.dummy

104

93

29-1-04

poka

fasp1202..A01-2004052.dat

incl.dummy

12

1

29-1-04

poka

fasp1802..A01-2004052.dat

incl.dummy

70

59

29-1-04

INC

fasp1202..A01-2004052.dat

incl.dummy

16

5

29-1-04

poka

ORS\_NOTASV\_MULTI\_

2004051.LIS

incl.dummy

9564

4782

29-1-04

poka

AFL/LPV

incl.dummy

2004/374

de Nationale ombudsman



10

5

29-1-04

afl/lpv

AFL INC/FAS

incl.dummy

994

497

29-1-04

afl incl/fas

ORS\_AANM\_2004053.LIS

incl.dummy

5612

29-1-04

poka

ORS\_BTVZ.LIS

incl.dummy

18530

29-1-04

poka

ORS\_RENTE\_024\_200405 EUR

incl.dummy

18

29-1-04

poka

ORS\_RENTE\_DIR\_200405 EUR

incl.dummy

1131

29-1-04

poka

FASNOTAAGH\_2004052

incl.dummy

25

5

29-1-04

poka

FASNOTAREA\_2004052 EUR

incl.dummy

170

34

29-1-04

poka

Op dit overzicht (29-01-2004) staat vermeld ORS\_AANM\_2004053 (dit is dus het aanmaningen bestand wat op 28-1 is aangemaakt door ORS). Aantal pagina's geprint is 5612 - dit zal incl. voorloopbladen zijn vandaar 4 meer dat men het geleverd heeft aan de POKA op 30-1-2004.

STAP 3 is controle van versturing door POKA

Poka stuurt iedere week de door hun verzonden bestanden met vermelding van aantallen en datum van verzending (zie onderstaand voorbeeld)

Incasso

Briefbestand Datum aangeleverd Opdr.nr. Verzonden Aantal

Derdenbrief20-01-2004.TXT 21-1-04 5010545 28-1-04

Derdenbrief2003 20-01-2004.TXT 21-1-04 5010546 28-1-04 1.761 Totaal

Derdenbrieflang2003 20-01-2004.TXT 21-1-04 5010547 28-1-04 45

Fasnotrea\_2004051.EUR 28-1-04 5010762 29-1-04 39

fasp1202..A01-2004052.DAT 29-1-04 5010790 3-2-04 93

fasp1802.LP1-2004052.DAT 29-1-04 5010790 3-2-04 59

ORS\_NOTASV\_MULTI\_2004051.EUR 29-1-04 5010792 30-1-04 3.279 stukloper

ORS\_NOTASV\_MULTI\_2004051.EUR 29-1-04 5010792 2-2-04 1.502

**ORS\_AANM\_2004053.LIS 29-1-04 5010793 ..2-2-04 5.608**

ORS\_BTVZ.LIS 29-1-04 5010794 ..2-2-04 18.429

ORS\_RENTE\_024\_200405 EUR 29-1-04 5010795 30-1-04

ORS\_RENTE\_DIR\_200405 EUR 29-1-04 5010796 30-1-04 570 Totaal

Op dit overzicht staat vermeld ORS\_AANM\_2004053 (dit is dus het aanmaningen bestand wat op 28-1 is aangemaakt door ORS).

Aantal pagina's verzonden is 5608 - datum van verzending 2-2-2004.

Stap 4 is controle van opname kopienota's in retriever (DCC)

Dit wordt gecontroleerd door in het retrieversysteem te checken of de nota's zijn opgenomen.

Al deze gegevens worden door Fb incasso verwerkt in een database....”

2. Daarnaast gevraagd deelde het UWV de Nationale ombudsman op 24 mei 2004 in dit verband nog het volgende mee:

“...Vraag 1

De controleprocedure heeft inderdaad tot doel om na te gaan of alle rappelbeslissingen die door de programmatuur van het Incasso-systeem ORS zijn aangemaakt ook daadwerkelijk zijn geprint, verzonden en opgenomen in Retriever. Uit deze controleprocedure blijkt inderdaad niet voor welke werkgevers een betalingsverzoek of een aanmaning is aangemaakt.

In ORS wordt de rappelbeslissing echter wel opgenomen, namelijk de code van het betalingsverzoek of de aanmaning en de datum van aanmaak. De opgenomen code + datum in ORS en de controle op de verzonden aantallen is voor Incasso dus de indicatie dat een aanmaning of betalingsverzoek ook daadwerkelijk is verzonden.

#### Vraag 2

De controleprocedure zoals die nu wordt uitgevoerd is gestart in week 28 van 2002. In de periode daarvoor was de procedure iets anders, maar kwam op hetzelfde neer.

#### Vraag 3.

Het uit handen geven van een vordering aan een incassobureau vindt niet plaats aan de hand van een rappelrun, maar is een actie van de invorderaar van Incasso. Deze maakt een wegging met betrekking tot het uit handen geven van een vordering.

#### Algemeen

Retriever is de benaming van het systeem waaruit wij kopieën van verzonden nota's, aanmaningen etc. op kunnen vragen..."

3. Op 22 juli 2004 vond telefonisch nog een toelichting plaats door de functioneel beheerder van de afdeling incasso met betrekking tot het gehanteerde controlesysteem. Daarbij werd voorzover van belang door de functioneel beheerder het volgende meegedeeld. De rappellering door de afdeling incasso geschiedt op basis van een zogenaamde rappelrun welke iedere week plaatsvindt en door het systeem automatisch wordt uitgevoerd. Het uitprinten van de daaruit voortvloeiende rappelleringen wordt niet door het UWV zelf gedaan, maar wordt uitbesteed. De geprinte aanmaningen komen vervolgens terug bij het UWV waar zij door de couverteerstraat gaan en vervolgens naar de postkamer. Daarna worden ze aan TPG Post aangeboden. In elk stadium wordt op aantallen gecontroleerd. Aanmaningen worden niet in kopie bewaard maar de gegevens van de aanmaningen worden in digitale vorm opgeslagen. Aan de hand hiervan kan een kopie van een aanmaning worden aangemaakt. Het bestand met de digitale gegevens van de verzonden aanmaningen wordt aangeleverd door het bedrijf aan wie het uitprinten van de aanmaningen is uitbesteed. Tevens wordt een code ingevoerd waaruit de status van de onderliggende vordering binnen het incassosysteem valt af te lezen. In juli 2002 is er iets fout gegaan waardoor 24.000 formulieren zijn blijven liggen. Als gevolg hiervan wordt sedertdien ook in de couverteerstraat op aantallen gecontroleerd. Daarvoor vond de

controle op de aanleverde uitgeprinte rappelleringen steekproefsgewijs plaats. Een belsignalement, waarvan in stap 1 van de controleprocedure melding wordt gemaakt, is de status welke een vordering krijgt toegemeten tussen de status van betalingsverzoek en de status van aanmaning in. Het belsignalement is voor de medewerker van de afdeling incasso het moment om te bellen met de betreffende werkgever. Het belsignalement vindt plaats voordat wordt overgegaan tot het verzenden van een aanmaning. Dit vanwege de omstandigheid dat in het stadium van het aanmanen voor de werkgever de mogelijkheid tot gespreide betaling komt te vervallen en de vordering in zijn geheel direct opeisbaar wordt. Het belsignalement is bedoeld om de werkgever hiervoor te waarschuwen. Het belsignalement maakt onderdeel uit van de standaardprocedure.

#### F. NADERE REACTIE UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

Op het verslag van bevindingen reageerde het UWV bij e-mailbericht van 18 augustus 2004, waarin onder meer het volgende werd opgemerkt:

“... Met betrekking tot de laatste zin van pagina 15 merken wij op dat het bellen van de werkgever, alvorens een aanmaning uit te doen gaan, niet tot onze standaardprocedure behoort. Dit gaat iets te ver: het is niet meer dan een mogelijkheid die wij hebben. Intern maken wij soms de afweging om van deze mogelijkheid geen gebruik te maken - zie hiertoe de bovenste zin op pagina 9...”

### 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

“...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...”

**3. Premie vaststellings- en -invorderingsbesluit 1976** (Besluit van de Sociale Verzekeringsraad van 14 oktober 1976, Stcrt. nr. 210 )

Artikel 1

“De door een werkgever verschuldigde premie wordt vastgesteld op een door het Landelijk instituut sociale verzekeringen aangegeven wijze. Het Landelijk instituut is bevoegd op deze vast te stellen premie een voorschotpremie bij vooruitbetaling te heffen.”

Artikel 2, zesde en zevende lid

“6. Indien de in het eerste lid bedoelde voorschotpremies of daarmee gelijk te stellen heffingen betrekking hebben op langere perioden dan een kwartaal, dient ten aanzien van werkgevers, die zulks wensen, genoeg te worden genomen met betaling in termijnen over perioden van niet langer dan een kwartaal.

7. In afwijking van het voorgaande lid wordt echter een vordering in haar geheel opeisbaar, indien de werkgever ten aanzien van de betaling van een der termijnen in gebreke is.”

**4. Coördinatiewet sociale verzekering** ( wet van 24 december 1953, Stb. 577)

Artikel 14

“Indien een werkgever een voorschotpremie of een vastgestelde premie niet of niet geheel binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, is het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, onverlet zijn bevoegdheid, bedoeld in het eerste lid van artikel 15, bevoegd over het niet tijdig betaalde bedrag van de werkgever interest te vorderen over de termijn, gelegen tussen het tijdstip, waarop de premie is betaald en het tijdstip, waarop de premie had moeten worden betaald. De interest wordt berekend tegen het percentage van de wettelijke rente.”

Artikel 15, eerste lid

“Indien een werkgever een voorschotpremie of een vastgestelde premie niet of niet geheel binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, maant het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen hem schriftelijk aan om alsnog te betalen.”

5. Bij algemene maatregel van bestuur van 11 december 2001, Stb. 630, tot wijziging van het Koninklijk besluit van 18 januari 1971, Stb. 27, werd de wettelijke rente met ingang van 1 januari 2002 vastgesteld op 7%. Dit rentepercentage gold tot 1 juli 2003.

6. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste lid

“Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.”

#### 7. Rapport 2002/321 van 21 oktober 2002 van de Nationale ombudsman

“... Beoordeling

(...)

Gebleken is dat de SVB, vestiging Leiden, ten aanzien van het horen aldus heeft gehandeld, dat in de ontvangstbevestiging die naar aanleiding van een klacht aan een klager werd verstuurd, werd aangegeven dat de klager zijn klacht desgewenst mondeling kon toelichten, waartoe hij dan binnen een week (telefonisch) contact kon opnemen met de betreffende afdeling voor het maken van een afspraak.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat deze handelwijze in strijd is met het bepaalde in artikel 9:10 van de Awb. Dit omdat de wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager, die neerkomt op "ja, tenzij" (dat wil zeggen altijd uitnodigen tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen), als het ware wordt veranderd in een "ja, mits", hetgeen in de praktijk gemakkelijk kan neerkomen op een "nee, tenzij". Door de handelwijze van de SVB, vestiging Leiden, wordt van de kant van de klager als het ware een extra handeling gevergd voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting, hetgeen niet juist is. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen.

(...)"