

Rapport

Datum: 4 augustus 2006
Rapportnummer: 2006/263

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam:

1. haar adreswijzing van mei 2004 niet tijdig heeft verwerkt en daardoor ten onrechte aanmaningen heeft gestuurd naar een oud adres van verzoekster. Ook acht verzoekster het in dat verband niet juist dat het UWV geen actie onderneemt, indien poststukken, waaronder aanmaningen, onbestelbaar retour komen;
2. aan haar op 15 april 2005 een dwangbevel heeft laten betekenen, terwijl zij niet vooraf op het juiste adres is aangemaand.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de verwerking van een adreswijziging en van de handelwijze bij onbestelbaar retour gekomen aanmaningen

Bevindingen

1. Verzoekster, een BV, merkte in een klachtbrief van 9 juni 2005 aan het UWV op dat het UWV tot in 2005 brieven stuurde naar het oude adres van verzoekster in Amsterdam. Dit terwijl verzoekster aannam dat het UWV al sinds oktober 2004 van de post brieven retour heeft ontvangen, omdat verzoekster niet meer op het adres was gehuisvest.
2. In reactie op de interne klacht van verzoekster gaf het UWV bij brief van 16 juni 2005 aan dat van een verhuizing naar Hoofddorp in zijn archief elk spoor ontbreekt. Wat betreft verzoeksters mening, dat het UWV bij retour gekomen post een adresonderzoek zou moeten instellen, gaf het UWV aan dat deze redenering niet onlogisch was, maar toch niet werd gevolgd door het UWV. Het UWV achtte het onjuist dat het UWV kosten zou moeten maken, wanneer de werkgever kennelijk in gebreke is gebleven een adreswijziging op behoorlijke wijze te melden. Uit kostenbesparend oogpunt laat het UWV een dergelijk adresonderzoek achterwege, opdat kosten voortvloeiend uit het verzuim van de ene werkgever niet omgeslagen behoeven te worden over de werkgevers die geen problemen veroorzaken. Het UWV wees er daarbij nog op dat het UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen.
3. Verzoekster diende op 5 september 2005 een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman. Hierin gaf zij onder meer aan dat zij in mei 2004 was verhuisd van Amsterdam naar Hoofddorp. Zij was er van overtuigd dat de hoofdbewoner van haar oude vestigingsadres regelmatig de nog op dat adres bezorgde post had teruggestuurd naar de verzender met de opmerking dat de bewoner was verhuisd. Verder gaf zij aan dat er op 15

april 2005 een dwangbevel namens het UWV aan haar was betekend, zonder enig voorafgaand bericht. Ook deelde verzoekster mee dat een eerdere adreswijziging van haar niet tijdig was verwerkt door het UWV.

4. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf het UWV op dit punt aan dat er geen adreswijziging van verzoekster was ontvangen. Op 14 april en 4 mei 2004 had het UWV aanmaningen naar verzoeksters oude adres te Amsterdam verzonden. Het UWV was van mening dat verzoekster wel op het juiste adres was aangemaand, omdat het UWV ervan mocht uitgaan dat dit het juiste adres was. Verder gaf het UWV aan dat het niet de praktijk van het UWV was om bij retour ontvangen post een adresonderzoek in te stellen. Dagelijks komen er vele stukken retour bij het UWV, waarbij geen indicatie staat vermeld (bijvoorbeeld door een aantekening van de huidige bewoner) waar het bedrijf zich nu bevindt. Het kost het UWV te veel tijd en geld om in alle gevallen uit te zoeken waarnaar de werkgever is verhuisd. Op de werkgever rust ook een verantwoordelijkheid. Als hij merkt dat hij bepaalde poststukken niet meer ontvangt, kan hij hierover contact opnemen met het UWV.

5. In haar reacties van 21 november en 29 december 2005 op het standpunt van het UWV gaf verzoekster aan dat zij per fax op 1 april 2004 haar nieuwe adres had doorgegeven aan het UWV. De adreswijziging ging in per 1 mei 2004. Zij was niet in het bezit van een bericht van verzending van het faxbericht. De beheerder van het pand waarin verzoekster tot 1 mei 2004 zat, zou post voor verzoekster tot twee maanden na de verhuizing doorzenden naar verzoeksters nieuwe adres. Daarna zou de beheerder post zonder verder commentaar retour afzender sturen. Tot en met januari 2005 stuurde het UWV brieven naar haar oude adres, aldus verzoekster. Het dwangbevel dat op 15 april 2005 was betekend namens het UWV werd wel op het juiste adres bezorgd. Verder achtte verzoekster het onbegrijpelijk dat het UWV geen actie onderneemt bij onbestelbaar retour gekomen post. Een eenvoudige verificatie bij de Kamer van Koophandel of de Belastingdienst zou voldoende zijn voor een adrescontrole, aldus verzoekster.

6. Naar aanleiding van nadere vragen deelde het UWV op 29 maart 2006 mee dat de adressering van aanmaningen niet is vastgelegd in gepubliceerd beleid. Aanmaningen worden langs geautomatiseerde weg aangemaakt en verzonden. Het incassosysteem is zodanig ingericht, dat voor een aanmaning het vestigingsadres wordt opgezocht. Omdat in het vervolgtraject van een aanmaning, een dwangbevel, rechtsmaatregelen op het vestigingsadres worden genomen, heeft het UWV als beleid om aanmaningen naar het vestigingsadres te sturen, en dus niet naar een eventueel correspondentieadres.

In 2004 en 2005 verzond alleen al de afdeling incasso van het UWV van het voormalige GAK jaarlijks tussen de 4,5 en 5 miljoen poststukken, waaronder 120.000 aanmaningen. Voor grote organisaties als het UWV is het zeer acceptabel wanneer 1% van de verzonden poststukken onbestelbaar retour komt. Het komt dan vervolgens neer op een zaak van kosten/baten en prioriteiten, aldus het UWV. Gewenst zou zijn dat er onderscheid wordt

gemaakt door het UWV naar soort en dat bij elk retour ontvangen poststuk naar een nieuw of correct adres wordt gezocht. Maar omdat dit tijdrovend en bewerkelijk is, en niet zo maar een druk op de knop, moet het UWV realistisch blijven. Het UWV weet dat hij daarmee risico loopt, maar vindt dat aanvaardbaar. In beginsel weet een werkgever immers na ontvangst van een nota hoeveel premie verschuldigd is en wanneer dit betaald moet zijn. Blijft hij in gebreke om te betalen, dan kan hij wel een eisenpakket bij het UWV neerleggen wat betreft communicatie en begrip, maar hij blijft zelf de veroorzaker van eventuele hieruit vloeiende problemen, aldus het UWV.

Beoordeling

7. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

8. Inzake de verwerking door het UWV van de adreswijziging van verzoekster, lopen de lezingen van partijen uiteen. Verzoekster stelt dat zij op 1 april 2004 per fax aan het UWV heeft doorgegeven dat zij per 1 mei 2004 van Amsterdam naar Hoofddorp verhuisde. Het UWV stelt dat er aldaar geen adreswijziging is ontvangen. Nu de lezingen uiteen lopen en er geen reden is om de lezing van de één meer aannemelijk te achten dan de lezing van de ander, kan de Nationale ombudsman op dit punt inzake deze klacht niet tot een oordeel komen.

9. Wat betreft de werkwijze aangaande de verwerking door het UWV van onbestelbaar retour gekomen aanmaningen, is niet komen vast te staan dat er in dit geval sprake is geweest van een onbestelbaar retour gekomen aanmaning. Dat lijkt ook niet aannemelijk, nu de eerste aanmaning van 14 april 2004 is verstuurd naar het op dat moment juiste vestigingsadres en de tweede aanmaning is verstuurd op 4 mei 2004, vlak na de verhuizing op 1 mei 2004. Verzoekster heeft immers aangegeven dat de beheerder van het pand waarin verzoekster tot 1 mei 2004 zat, post zou doorsturen naar verzoeksters nieuwe adres tot twee maanden na de verhuizing. Derhalve mist deze klacht feitelijke grondslag.

10. De berichtgeving van het UWV over de wijze waarop het UWV in het algemeen omgaat met onbestelbaar retour gekomen aanmaningen, geeft aanleiding nog het volgende op te merken. Het UWV heeft aangegeven dat het geen vast beleid is, om bij een onbestelbaar retour gekomen aanmaning een adresonderzoek in te stellen. De Nationale ombudsman acht dit zeker bij een aanmaning niet juist, gelet op de rechtsgevolgen die er voor betrokkene zijn verbonden aan het geen gevolg geven aan die aanmaning, namelijk het rechtsgeldig mogen voortzetten van de invordering middels een dwangbevel. Indien een aanmaning onbestelbaar retour komt, kan het UWV er niet op voorhand van uitgaan dat betrokkene niet aan zijn informatieplicht (het doorgeven van een adreswijziging) heeft voldaan. Het kan immers ook zijn dat het UWV een fout adres heeft gehanteerd. Gelet hierop mag van het UWV verwacht worden dat er enig onderzoek wordt verricht naar het

juiste (vestigings)adres, indien een aanmaning onbestelbaar retour komt. Bovenstaande geeft aanleiding aan dit rapport een aanbeveling toe te voegen.

II. Ten aanzien van de betekening van het dwangbevel

Bevindingen

1. Het UWV had aan verzoekster op 15 april 2005 een dwangbevel laten betekenen, terwijl zij volgens haar niet vooraf op het juiste adres was aangemaand. Verzoekster stelde in het geheel geen aanmaningen voorafgaande aan het dwangbevel te hebben ontvangen. Volgens verzoekster is zij per 1 mei 2004 verhuisd.

2. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf het UWV op dit punt aan dat het UWV op 14 april en 4 mei 2004 aanmaningen naar verzoeksters (per 1 mei 2004 oude) adres te Amsterdam had verzonden. Het UWV legde kopieën van deze aanmaningen over aan de Nationale ombudsman. Het UWV stelde zich op het standpunt dat verzoekster wel op het juiste adres was aangemaand, omdat dit het adres was waarvan het UWV uit mocht gaan dat dit juist was. Volgens het UWV had hij immers in 2004 geen adreswijziging van verzoekster ontvangen. Nu verzoekster in haar brief van 9 juni 2005 had aangegeven dat post op haar oude adres vanaf oktober 2004 retour zou moeten zijn gekomen, nam het UWV aan dat verzoekster de aanmaningen van 14 april en 4 mei 2004 wel had ontvangen.

Beoordeling

3. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

4. 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 punt 3. van de Bijlage staat dat aan een werkgever die niet op tijd betaalt ten minste één schriftelijke aanmaning wordt gestuurd. 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.

5. Het UWV stelt verzoekster tweemaal te hebben aangemaand en wel op 14 april en 4 mei 2004. Het UWV gaat ervan uit dat verzoekster deze aanmaningen heeft ontvangen.

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.

6. 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 aannemelijk te maken dat het bewuste stuk is verzonden. In dit verband zijn door het UWV kopieën van de door hem verstuurde aanmaningen overgelegd. Volgens het UWV zijn deze aanmaningen ook daadwerkelijk verzonden.

Uitgaande van de verzending door het UWV van de twee aanmaningen acht de Nationale ombudsman het niet waarschijnlijk dat geen van de twee verzonden aanmaningen verzoekster heeft bereikt. De eerste aanmaning is immers naar het correcte vestigingsadres gestuurd en de tweede aanmaning is enkele dagen nadat verzoekster volgens haar is verhuisd verstuurd. Verzoekster heeft aangegeven dat zij had afgesproken met de beheerder van het pand waarin verzoekster tot 1 mei 2004 zat, dat post voor haar tot twee maanden na de verhuizing naar verzoeksters nieuwe adres zou worden doorgestuurd. Gelet hierop kon het UWV vervolgens in redelijkheid overgaan tot het laten betekenen van een dwangbevel.

De onderzochte gedraging op dit onderdeel is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam, is niet gegrond ten aanzien van:

- het verzenden van aanmaningen aan verzoekster;
- het laten betekenen van een dwangbevel.

Geen oordeel wordt gegeven ten aanzien van de verwerking van de adreswijziging.

AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat er beleid wordt ontwikkeld inzake het uitvoeren van een adresonderzoek bij een onbestelbaar retour gekomen aanmaning.

Het UWV heeft de Nationale ombudsman laten weten dat er bij een onherstelbaar retour gekomen aanmaning er per geval zal worden bekeken welke actie er nodig is om het juiste adres te achterhalen.

Onderzoek

Op 6 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van A. BV te Hoofddorp, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben..

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

Informatieoverzicht

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

Verzoeksters klachtbrief aan het UWV, gedateerd op 9 juni 2005.

De klachtafwikkelingsbrief van het UWV, gedateerd op 16 juni 2005.

Het verzoekschrift van verzoekster van 11 november 2005.

Reactie van het UWV van 11 november 2005 met als bijlagen de op 14 april 2005 en 4 mei 2005 aan verzoekster verzonden aanmaningen.

Reacties van verzoekster van 21 november en 29 december 2005.

Nadere reactie van het UWV van 29 maart 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

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..."