



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemers-verzekeringen Utrecht haar klacht over een met naam genoemde medewerker van de afdeling Invorderen heeft afgehandeld. Verzoekster is van mening dat niet serieus met haar klacht is omgegaan.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster ontving een WAO-uitkering van het UWV. Bij beslissing van 17 januari 2006 werd haar meegedeeld dat zij teveel uitkering had ontvangen en dat het UWV had besloten een bedrag van € 998,23 van haar terug te vorderen. Indien verzoekster in termijnen wilde terugbetalen, kon zij zelf binnen zes weken een voorstel doen om het verschuldigde bedrag binnen twaalf maanden af te lossen (zie ook Achtergrond). Bij beslissing van 8 maart 2006 stuurde het UWV verzoekster een formulier inkomens- en vermogensonderzoek toe met het verzoek dit in te vullen en terug te sturen vóór 29 maart 2006. Op 15 november 2006 stuurde de heer K., medewerker van de afdeling Invorderen van het UWV Utrecht, verzoekster een brief, waarin hij aangaf dat tot dan toe geen reactie of betaling van haar was ontvangen. Vervolgens werd de eerder aan haar verzonden brief van 8 maart 2006 op 21 november 2006 nogmaals aan haar toegestuurd.

2. Bij brief van 8 december 2006 liet de heer K. verzoekster weten dat het UWV onlangs haar betalingsvoorstel had ontvangen en dat voorlopig akkoord werd gegaan met haar voorstel om de vordering in maandelijkse termijnen van € 50 te voldoen. Haar werd verzocht om een bedrag van € 50 per 1 januari 2007 en vervolgens per de 1e van de volgende maanden over te maken met een eigen betaalopdracht. Aan verzoekster werd ook gevraagd om het UWV afschriften te sturen van stukken waaruit haar schuld bij een andere instelling bleek. Vervolgens ontving het UWV over de periode januari tot en met maart 2007 driemaal € 50 van verzoekster. Daarna werden geen betalingen meer ontvangen.

3. Met een brief van 18 oktober 2007 liet de heer K. verzoekster weten dat na controle was gebleken dat het UWV nog een vordering op haar had. Omdat de destijds overeengekomen betalingsregeling (bij herhaling) niet door haar was nagekomen zou deze regeling worden geannuleerd en het restbedrag opeisbaar worden gesteld, aldus de brief. Aan verzoekster werd met klem gevraagd het restbedrag van € 848,23 binnen 10 dagen over te maken. Indien verzoekster in gebreke zou blijven, zou het UWV genoodzaakt zijn om ter invordering een deurwaarder in te schakelen en zouden de wettelijke rente en invorderingskosten ook bij haar in rekening worden gebracht, zo werd haar meegedeeld.

4. Op 24 oktober 2007 nam verzoekster telefonisch contact op met de heer K. Van dat telefoongesprek werd bij het UWV een cliënt memo opgemaakt, dat luidt als volgt:

"Inkom telef (verzoekster; N.o.). Bank zou het regelen. Gewezen op haar betalingsachterstand en verantwoordelijkheid. Die heb ik niet was haar antwoord. Zij kan het gewoon niet betalen. Geen enkele tegemoetkoming van cliënt. Tsa, deurwaarder dus."

5. Nadat verzoekster inderdaad was geconfronteerd met een deurwaarder, diende zij op 15 januari 2008 een klacht in bij het UWV. In de klachtafhandelingsbrief van 4 februari 2008, die werd ondertekend door de sectormanager van de afdeling Invorderen, schreef het UWV verzoekster het volgende:

"...In uw klacht liet u ons weten dat u het niet eens bent over de manier waarop u bent behandeld door de heer K. van de afdeling Invorderen. Na het telefonisch onderhoud van 23 (lees: 24; N.o.) oktober 2007 heeft u niets meer van de heer K. vernomen en onlangs werd u bezocht door een deurwaarder.

Alvorens wij echter inhoudelijk ingaan op uw klacht, willen wij onze verontschuldigingen aanbieden voor het feit dat de contacten tussen u en onze organisatie niet optimaal zijn verlopen.

Naar aanleiding van de brief van 18 oktober 2007 nam u telefonisch contact op met de heer K. In dat gesprek heeft de heer K. u gewezen op uw betalingsachterstand en uw betalingsverantwoordelijkheid. Daarop hebt u aangegeven deze niet te hebben. De hoogte van het termijnbedrag stond niet ter discussie. Wel uw betalingsverplichting. Hierop bent u ook gewezen in de bevestigingsbrief van 8 december 2006, waarin wij (voorlopig) met de regeling van € 50 per maand akkoord zijn gegaan.

Vooralsnog willen wij u meedelen dat het UWV met deze regeling bijzonder coulant is geweest aangezien er in eerste instantie (binnen 6 weken) geen terugbetalingsafspraken tot stand is gekomen naar aanleiding van de terugvorderingsbeslissing van 17 januari 2006. Met de vervolgbrief van 8 maart 2006 stuurden wij u een formulier inkomens- en vermogensonderzoek. Hierop mochten wij geen reactie ontvangen.

Onze brief van 15 november 2006 resulteerde in een inkomens- en vermogensonderzoek. Daarop volgde de betalingsregeling van 8 december 2006. Deze werd echter niet stipt nageleefd.

Op verschillende momenten had al overdracht aan de deurwaarder kunnen plaatsvinden. De heer K. heeft u echter nog gewezen op uw betalingsverplichting en met de brief van 18 oktober 2007 heeft hij u nog éénmaal in de gelegenheid willen stellen de vordering te voldoen.

Na het telefonisch onderhoud van 23 (lees: 24; N.o.) oktober 2007 heeft de heer K., in afwachting van een nog mogelijke betaling, pas medio november 2007 de overdracht aan de deurwaarder gedaan.

Wij zijn dan ook van mening u voldoende te zijn tegemoet gekomen om u in de gelegenheid te stellen de terugvordering te voldoen.

Wij vinden het bijzonder spijtig dat de administratieve afhandeling door UWV niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, maar hopen wel dat hiermee uw klacht afdoende is behandeld en een deel van uw onvrede is weggenomen..."

6. Omdat verzoekster niet tevreden was over de afhandeling van haar klacht diende zij op 5 februari 2008 opnieuw een klacht in bij het UWV. In reactie daarop schreef de sectormanager van de afdeling Invorderen van het UWV verzoekster bij klachtafhandelingsbrief van 12 februari 2008 het volgende:

"...U geeft aan dat er niet wordt gesproken over het uitblijven van een reactie van de heer K. op uw voorstel tot betaling van € 50,00 per maand.

Het niet meenemen van dit aspect ligt in het feit dat u op een eerdere betalingsafspraken in gebreke bent gebleven. Om u te herinneren aan uw betalingsverplichting heeft de heer K. u de brief van 18 oktober 2007 gezonden. Een eventueel nieuw voorstel was op het moment van telefonisch contact geen onderwerp van onderhandeling meer. De heer K. heeft u erop gewezen dat de achterstand ingelopen moest worden. U gaf aan dat u niet kon betalen. Op dat moment was er geen beslismoment meer voor het UWV waarop reactie moest plaatsvinden. Toen uiteindelijk betaling achterwege bleef was de overdracht van de vordering aan de deurwaarder een vervolgstap in onze procedure.

Voor de overige redenen verwijzen wij u naar de brief van 4 februari 2008..."

7. Vervolgens diende verzoekster op 12 maart 2008 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij schreef dat zij in oktober 2007 had gebeld met de heer K. over een betalingsafpraak. Verzoekster vond dat zij € 50 per maand kon missen, zoals eerder afgesproken. Volgens verzoekster vond de heer K. dat zij € 100 moest betalen. Omdat verzoekster dit bedrag te hoog vond voor haar en haar gezin, ging zij hiermee niet akkoord. Volgens verzoekster kreeg zij toen een woordenwisseling met de heer K., die erbij bleef dat zij € 100 moest betalen en haar zei dat ze nog van hem zou horen. Verzoekster hoorde echter niets meer, tot er ineens een deurwaarder voor de deur stond. Volgens verzoekster blijkt hieruit dat de heer K. dus niets heeft ondernomen; hij heeft geen brief gestuurd, maar de zaak direct overgedragen ter incasso en dus niets met haar voorstel gedaan. Verzoekster schreef dat zij verschillende mensen van het Klachtenbureau UWV had gesproken, die de gang van zaken ook vreemd vonden. Er was haar verteld dat er altijd een schriftelijk bericht moet worden verstuurd, voordat er overgegaan wordt tot

incasso. Omdat haar klachten bij het UWV waren behandeld door een collega van de heer K. vond verzoekster dat geen sprake was van een onpartijdige beoordeling. Verzoekster stelde vast dat haar klacht nog steeds niet serieus in behandeling was genomen en dat er nog geen regeling was getroffen.

8. In een telefoongesprek met de behandelend medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman voegde verzoekster nog aan het voorgaande toe dat het haar voornamelijk ging om de wijze waarop de heer K. haar in oktober 2007 aan de telefoon te woord had gestaan. Volgens verzoekster kreeg zij destijds aan de telefoon ruzie met hem en gooide hij de hoorn erop. Verzoekster had destijds met haar bank afgesproken dat er automatisch maandelijks € 50 van haar rekening zou worden afgeschreven en zou worden overgemaakt aan het UWV. Omdat het saldo op haar rekening eenmaal niet toereikend was, kon het bedrag niet door de bank worden afgeschreven. De heer K. had verzoekster naar haar zeggen in het telefoongesprek gezegd dat ze slordig was en haar rekeningafschriften had moeten bekijken. Verzoekster had geantwoord dat dit laatste best zo kon zijn, maar dat ze heel graag wilde doorgaan met betaling van € 50 per maand. Volgens verzoekster zei de heer K. haar dat ze € 100 per maand moest betalen. Dat bedrag kon verzoekster niet missen. Telefonisch ging de heer K. daarmee niet akkoord. Nadat het telefoongesprek abrupt was beëindigd, hoorde ze niets meer van het UWV tot het moment waarop de deurwaarder aan de deur verscheen. Verzoekster vond het onbegrijpelijk dat volgens het UWV tijdens het telefoongesprek met de heer K. een eventueel nieuw betalingsvoorstel geen onderwerp van discussie meer was, terwijl de heer K. zelf een bedrag van € 100 per maand had genoemd. Verzoekster begreep ook niet dat ze na het telefoongesprek geen schriftelijk bericht meer had gehad, omdat de normale gang van zaken is dat een afwijzing op papier volgt. Naar het gevoel van verzoekster was het bij de heer K. een persoonlijke kwestie geworden. Volgens verzoekster had het UWV ook met opzet zo lang gewacht met reageren met betrekking tot het voldoen van de vordering, omdat er dan een incassobureau ingeschakeld kon worden met alle gevolgen voor verzoekster van dien.

9. De Nationale ombudsman legde de klacht van verzoekster ter reactie voor aan het UWV. In zijn reactie liet het UWV weten dat de heer K. had gezegd zich niet te herkennen in de schets van verzoekster van het telefoongesprek. Volgens de heer K. was het weliswaar geen aangenaam gesprek geweest, maar was er geen sprake van dat hij een voorstel van € 100 had gedaan en de hoorn erop had gegooid. De heer K. had verzoekster gewezen op haar betalingsverplichting en vervolgens had verzoekster gezegd dat zij die niet had. Los van het telefoongesprek was verzoekster gehouden te betalen, aldus het UWV. Na het telefoongesprek op 24 oktober 2007 had de heer K. nog een maand gewacht met overdracht aan de deurwaarder. Het UWV was van mening verzoekster meer dan voldoende tegemoet te zijn gekomen en de gelegenheid te hebben gegeven met een "soepele" regeling te betalen. Na het telefoongesprek had verzoekster gewoon haar betalingsverplichting moeten nakomen dan was er niets aan de hand geweest, volgens het

UWV. Het UWV voegde daaraan toe te begrijpen dat verzoekster nu niet blij is met de bijkomende (deurwaarders)kosten, maar dat zij daar meermalen op was geweest. Het UWV zag dan ook geen aanleiding om verzoekster nog tegemoet te komen.

10. In reactie hierop liet verzoekster telefonisch tegenover de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman weten dat de heer K. loog. Daar baalde zij naar haar zeggen enorm van. Zij wil de vordering aan het UWV betalen, maar niet de bijkomende (deurwaarders)kosten. Verzoekster gaf aan dat zij uit de reactie van het UWV afleidde dat als zij na het telefoongesprek met de heer K. € 50 had betaald, de vordering niet aan de deurwaarder zou zijn overgedragen.

11. Vervolgens bleek het de Nationale ombudsman dat er bij zijn Bureau nog een andere klacht was ingediend over de heer K. Ook die klacht had betrekking op de bejegening aan de telefoon door de heer K. In beide zaken was door de klagers gesteld dat de heer K. kritiek had uitgeoefend op de financiële huishouding van de betrokkenen, dat er ruzie was ontstaan aan de telefoon, dat de heer K. niet akkoord was gegaan met door betrokkenen genoemde bedragen en dat uiteindelijk naar zeggen van de klagers de hoorn erop was gegooid door de heer K. De beide telefoongesprekken vonden ongeveer een week na elkaar plaats in oktober 2007.

12. De gelijkenis van de klachten was voor de Nationale ombudsman aanleiding de heer K. persoonlijk aan te schrijven en hem uit te nodigen voor een hoorzitting, waarbij beide dossiers ter sprake zouden worden gebracht. De hoorzitting vond plaats op 26 september 2008 onder leiding van de substituut ombudsman. De heer K. werd vergezeld door zijn leidinggevende, operationeel manager binnen de afdeling Invorderen van het UWV Utrecht.

Tijdens de hoorzitting verklaarde de heer K. dat wanneer een betalingsregeling is getroffen ter voldoening van een vordering, de terugbetaling in beginsel binnen twaalf maanden moet plaatsvinden. Wanneer de betalingsregeling niet wordt nagekomen, dan krijgt de betrokkene een herhalingsbrief en wordt de vordering in zijn geheel direct opeisbaar. Binnen de gestelde kaders heeft de heer K. naar zijn zeggen enige manoeuvreerruimte, die kan worden aangewend in het voordeel van de klant als daar reden voor is. Wanneer iemand bij herhaling een betalingsregeling niet is nagekomen, is de heer K. naar zijn zeggen minder bereid een regeling te treffen. Of er een regeling te treffen is, hangt naar zijn zeggen ook af van de manier waarop zijn gesprekspartner zich opstelt. Bij een constructieve opstelling van de klant, kan volgens de heer K. van zijn kant medewerking worden verwacht. Daarbij speelt een rol of er al een onderzoek naar de aflossingscapaciteit is gedaan. Als dat nog niet is gebeurd, stuurt de heer K. een formulier op omdat niet alleen kan worden afgegaan op wat de klant zegt. Dit moet ook op papier staan.

Wat betreft het voeren van telefoongesprekken liet de heer K. weten dat hij geen speciale checklist hanteert bij het voeren van een gesprek. Hij heeft ook niet een vast patroon, maar heeft inmiddels een zeer lange ervaring in het voeren van telefoongesprekken. Naar zijn zeggen is zijn opstelling in een gesprek zakelijk en soms misschien iets te formeel. De kern blijft nu eenmaal dat er geld moet komen. De heer K. vraagt naar zijn zeggen naar hetgeen iemand kan missen: "heeft u een betalingsvoorstel". Soms is het volgens hem onderhandelen.

Wat betreft het gesprek met verzoekster liet de heer K. weten dat hij het dossier erbij had gehaald en had geconstateerd dat zij bij herhaling de betalingsregeling niet was nagekomen. Verzoekster had ongeveer een half jaar geen betalingen gedaan. Toen hij haar had aangesproken op haar betalingsverantwoordelijkheid, had verzoekster volgens de heer K. letterlijk gezegd: "die heb ik niet". Dat verraste hem, omdat hij een dergelijke uitlating niet zo vaak hoort. Naar zijn zeggen had hij verzoekster daarop gezegd, dat de gevolgen dan voor haar waren. Volgens de heer K. had verzoekster zelf als het ware de deur dichtgegooid met haar opmerking dat zij geen betalingsverantwoordelijkheid had. Hij heeft haar vervolgens verwezen naar zijn eerdere brief van 18 oktober 2007, waarbij haar was bericht dat de betalingsregeling geannuleerd zou worden, dat het restbedrag (van € 848,23) direct opeisbaar werd gesteld en waarbij zij erop was gewezen dat indien betaling van het restbedrag niet binnen tien dagen zou volgen, de deurwaarder zou worden ingeschakeld. Dat verzoekster slordig was, had hij naar zijn zeggen niet gezegd. Hij ging ervan uit dat indien haar bank een betaalopdracht niet kon uitvoeren vanwege onvoldoende saldo op haar rekening, de bank haar daarvan in kennis zou hebben gesteld.

Volgens de heer K. had verzoekster gezegd dat ze wilde doorgaan met de betalingsregeling. Maar tegelijkertijd zei ze ook, dat ze geen betalingsverantwoordelijkheid had. Dat hij een bedrag van € 100 zou hebben genoemd, stond de heer K. niet bij. Volgens zijn manager wordt zoiets ook vastgelegd in het dossier; in het dossier van verzoekster is daarover niets vastgelegd. De heer K. verklaarde dat er misschien te praten zou zijn geweest over doorgaan met betaling van € 50 per maand, maar dat de tijd van praten door de opstelling van verzoekster vrijwel onmogelijk was geworden. Wel heeft hij nog geruime tijd na de datum van het telefoongesprek gewacht of nog betalingen van verzoekster zouden binnenkomen. De heer K. weersprak dat hij het telefoongesprek met verzoekster had beëindigd door de hoorn erop te gooien. Naar zijn zeggen kondigt hij altijd aan dat hij het gesprek gaat beëindigen. In het geval van verzoekster had hij verwezen naar de eerdere brief en had hij gezegd dat het standpunt van het UWV gehandhaafd bleef, aldus de heer K.

Dat in een vrij korte periode twee klachten bij het UWV waren ingediend over door hem gevoerde telefoongesprekken, leek de heer K. puur toeval. Er speelde volgens hem in die periode niet iets speciaals.

13. Verzoekster liet in telefonische reactie op het haar toegezonden verslag van de hoorzitting aan de behandelend medewerkster van de ombudsman weten dat de heer K. almaar meer leugens vertelt. Zij gaf aan geen zin te hebben om mee te gaan in een 'ja-nee' spelletje. Verzoekster zei dat zij misschien wel heeft gezegd dat zij geen betalingsverantwoordelijkheid had, maar dat dit niet zijn zaken waren. Zij wilde perse de betalingsregeling van € 50 terug en kon geen € 100 missen zoals de heer K. wilde. Volgens verzoekster deugt het niet dat de heer K. haar na het telefoongesprek geen brief heeft gestuurd, met als gevolg dat zij nu haar schuld via een incassobureau moet betalen en daardoor geconfronteerd wordt met extra kosten.

14. In reactie op het toegezonden verslag van bevindingen deelde het UWV onder andere mee dat de heer K. wil benadrukken dat hij gedurende zijn dienstverband nog nimmer de hoorn erop heeft gegooid. Wél dat de verbinding is verbroken, maar dan is er een "aankondiging" gemaakt. Daar is alleen sprake van als de klant bepaalde krachttermen gebruikt die in normale omgangsvormen niet gebruikt behoren te worden, aldus het UWV.

II. Beoordeling

15. Verzoekster klaagt erover dat het UWV haar klacht over de manier waarop zij is behandeld door de heer K. van de afdeling Invorderen niet serieus heeft afgehandeld. Verzoekster is ontevreden over de wijze waarop de heer K. haar in het telefoongesprek te woord heeft gestaan. Volgens verzoekster had zij de heer K. voorgesteld door te gaan met het aflossen van € 50 per maand, maar noemde hij een bedrag van € 100 dat zij niet kon missen. Verzoekster vindt het onbegrijpelijk dat zij na het telefoongesprek geen brief van de heer K. heeft gekregen, alvorens haar dossier werd overgedragen aan een deurwaarder. Volgens haar heeft de heer K. daarmee niet de gebruikelijke gang van zaken gevolgd. Verzoekster meent dat het UWV alsnog een nadere regeling over de aflossing van haar schuld met haar had moeten treffen. Volgens verzoekster heeft het UWV in het kader van de klachtafhandeling onvoldoende met een en ander rekening gehouden.

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

Dit brengt mee dat het UWV er bij de behandeling van een klacht in de eerste plaats voor zorgt dat het zich een goede voorstelling maakt van de feiten en vervolgens op basis van de vastgestelde feiten overgaat tot een belangenafweging.

17. Het UWV heeft in de interne klachtafhandelingsbrief van 4 februari 2008 zijn verontschuldiging aangeboden voor het feit dat de contacten tussen verzoekster en het UWV niet optimaal zijn verlopen. Volgens het UWV was het UWV echter al zeer coulant met haar geweest en had er al op verschillende momenten overdracht aan de deurwaarder kunnen plaatsvinden. Na het telefoongesprek had de heer K. nog een maand gewacht met het overdragen van de vordering. Het UWV gaf in diezelfde brief ook aan het bijzonder

spijtig te vinden dat de administratieve afhandeling door het UWV niet aan haar verwachtingen had voldaan. In de klachtafhandelingsbrief van 12 februari 2008 liet het UWV nog weten dat het voorstel van verzoekster om door te gaan met het betalen van € 50 per maand geen onderwerp van onderhandeling meer was, omdat zij had aangegeven geen betalingsverantwoordelijkheid te hebben. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman gaf het UWV aan dat verzoekster gewoon haar betalingsverplichting had moeten nakomen; dan was er volgens het UWV niets aan de hand geweest.

18. Vast staat dat het telefoongesprek tussen verzoekster en de heer K. niet goed is verlopen. Er is sprake geweest van een woordenwisseling en van oplopende emoties. Zowel verzoekster als de heer K. hebben daarin een rol gespeeld. De heer K. heeft verzoekster tijdens het telefoongesprek ermee geconfronteerd dat zij bij herhaling de overeengekomen betalingsregeling niet was nagekomen en al ongeveer een half jaar geen betalingen meer had gedaan. De heer K. heeft verzoekster gewezen op haar betalingsverantwoordelijkheid. Zij zei daarop volgens hem letterlijk: "die heb ik niet". Door verzoekster is niet ontkend dat zij dit heeft gezegd; volgens haar waren het zijn zaken niet. Vanaf het moment dat verzoekster deze uitlating had gedaan, was de zaak wat betreft de heer K. bekeken. Volgens hem was de tijd van praten door haar opstelling vrijwel onmogelijk geworden. Naar zijn zeggen heeft hij haar verwezen naar zijn eerdere brief en heeft hij gezegd dat het daarin ingenomen standpunt werd gehandhaafd. Volgens verzoekster echter heeft de heer K. gezegd dat zij nog van hem zou horen. Het telefoongesprek is volgens verzoekster geëindigd doordat de heer K. de hoorn erop gooide. De heer K. heeft dit ontkend.

19. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het UWV bij de feitenvaststelling in het kader van de klachtafhandeling onvoldoende aandacht gehad voor de onduidelijke afloop van het telefoongesprek. In het telefoongesprek is niet althans niet duidelijk aan de orde geweest wat er na het gesprek zou gaan gebeuren. Dat dit niet helder was, blijkt: de heer K. heeft nog een maand gewacht of er een betaling van verzoekster zou komen en toen dit niet gebeurde heeft hij de vordering ter incasso overgedragen aan een deurwaarder. Verzoekster op haar beurt wachtte na het telefoongesprek op een brief van de heer K. waarin uitsluitsel zou worden gegeven over een verdere betalingsregeling. Een betaling heeft zij niet gedaan.

Niet is gebleken dat het UWV in het kader van de klachtbehandeling oog heeft gehad voor de onduidelijke afloop van het telefoongesprek. Daarmee is het onderzoek naar de feiten naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet voldoende zorgvuldig geweest. Zonder een goede vaststelling van de feiten kan geen goede belangenafweging worden gemaakt. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het voor de hand had gelegen dat het UWV na het telefoongesprek een brief aan verzoekster had gestuurd waarin het definitieve standpunt van het UWV met betrekking tot de verdere inning van de schuld was opgenomen. Dan was de situatie voor beide partijen duidelijk geweest. Nu het UWV

hieraan in het kader van de interne klachtbehandeling geen aandacht heeft besteed, beoordeelt de Nationale ombudsman de klachtbehandeling door het UWV niet voldoende.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

Onderzoek

Op 21 maart 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht.

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

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

Na ontvangst van de reactie van het UWV werd de medewerker van de afdeling Invorderen van het UWV op wie de onderliggende klacht betrekking had, persoonlijk aangeschreven.

In het kader van het onderzoek vond vervolgens een hoorzitting plaats op het Bureau Nationale ombudsman met de betrokken UWV-medewerker, vergezeld van zijn leidinggevende. Van de hoorzitting werd een verslag opgesteld, dat naar betrokkenen is gestuurd.

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

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

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

UWV-beslissing van 17 januari 2006 tot terugvordering van € 998,23

Toezending formulier inkomens- en vermogensoverzicht van 8 maart 2006

Herhaald verzoek tot betaling van 15 november 2006

Brief UWV van 8 december 2006, waarbij UWV voorlopig akkoord gaat met betalingsvoorstel van € 50 per maand

Brief UWV van 18 oktober 2007, waarbij betalingsregeling wordt geannuleerd en restbedrag opeisbaar wordt gesteld

Telefoonmemo van 24 oktober 2007 van inkomend telefoongesprek tussen verzoekster en een medewerker van de afdeling Invorderen, de heer K.

Klachtafhandelingsbrief UWV van 4 februari 2008

Klachtafhandelingsbrief UWV van 12 februari 2008

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 21 maart 2008

Reactie UWV ontvangen op 1 mei 2008

Verslag hoorzitting gehouden op 26 september 2008 op Bureau Nationale ombudsman met de heer K. en zijn leidinggevende

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Regeling betaling, terugvordering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkering (Regeling van 6 juni 1996, Stcrt. 141)

Artikel 2:

Het UWV stelt de termijnen waarbinnen de vordering wordt verrekend of betaald vast met inachtneming van deze regeling.

Artikel 4:

1. Indien de vordering tot en met €152,00 bedraagt, stelt het UWV de wijze waarop en de termijnen waarbinnen deze vordering moet worden voldaan vast, zonder de schuldenaar in de gelegenheid te stellen een voorstel te doen inzake de voldoening van de vordering.

2. Het UWV kan de termijnen van betaling of verrekening vaststellen conform een met redenen omkleed voorstel van de schuldenaar, mits volgens dit voorstel de gehele vordering binnen twaalf maanden wordt voldaan en de schuldenaar dit voorstel heeft gedaan binnen zes weken nadat hem daartoe de gelegenheid is geboden door het UWV.

Artikel 5:

1. Onverminderd artikel 4 stelt het UWV de aflossingstermijnen vast na overleg met de schuldenaar en met inachtneming van dit artikel, tenzij:

a. het UWV de aflossingstermijnen heeft vastgesteld op voorstel van de schuldenaar, bedoeld in artikel 4;

b. de vordering een boete betreft;

c. de onverschuldigde betaling het gevolg is van een gedraging waarvoor aan de schuldenaar een boete is opgelegd; of

d. de onverschuldigde betaling het gevolg is van een gedraging waarvan het UWV aangifte heeft gedaan of waarvan proces-verbaal is opgemaakt en ingezonden.

2. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 wordt de vordering geheel voldaan door middel van periodieke betalingen of verrekeningen gedurende 36 maanden te rekenen vanaf de dag waarop het UWV aan de schuldenaar kennis heeft gegeven van de vaststelling van de termijnen. De aflossingstermijn is ter hoogte van de volledige aflossingscapaciteit hetgeen een betaling gedurende minder dan 36 maanden met zich mee kan brengen.

Artikel 9:

Indien de schuldenaar op enig tijdstip niet volgens de vastgestelde termijnen betaalt, wordt de vordering opeisbaar.

Toelichting:

In alle gevallen geldt dat de resterende vordering opeisbaar wordt als de debiteur niet op de vastgestelde tijdstippen betaalt. De bedrijfsvereniging neemt deze voorwaarde op in het besluit waarin de termijnen van betaling of verrekening worden vastgesteld. Als de debiteur zich niet aan de vastgestelde termijnen houdt, zal de bedrijfsvereniging de beschikking ten uitvoer leggen conform het bepaalde in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De bedrijfsvereniging is daarbij niet meer gebonden aan afgesproken termijnen, maar kan dan beslag leggen op de gehele aflossingscapaciteit en eventueel

vermogen.

Artikel 14:

Ingeval de toepassing van deze regeling leidt tot een kennelijke hardheid, is het UWV bevoegd van het gestelde in deze regeling af te wijken.

Toelichting:

Artikel 14 bevat een hardheidsclausule. Deze kan bijvoorbeeld uitkomst bieden als het in een uitzonderlijke situatie geboden lijkt om gedurende enige tijd prioriteit te geven aan aflossing van schulden aan andere schuldeisers dan de bedrijfsvereniging. Gedacht kan worden aan dreigende afsluiting van energielevering of ontruiming van de woning.