



# Rapport

Rapport over een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Den Haag.

**Datum: 2 maart 2011**

**Rapportnummer: 2011/071**

## Algemeen

### Inleiding

In 2009 ontving de Nationale ombudsman veel klachten over de uitvoering van de zogenoemde zelfstandigenregeling door het UWV. Over deze uitvoering heeft de Nationale ombudsman op 9 februari 2010 het rapport 'ZZP'ers met een valse start' (rapport 2010/025) uitgebracht. Dit rapport richtte zich op de wijze waarop het UWV degenen die vanuit een WW-situatie een eigen onderneming begonnen, informeerde over het opgeven van directe en indirecte uren. In een aantal van de klachten die de Nationale ombudsman ontving speelde ook de bejegening door fraude-inspecteurs (hierna inspecteur) in het onderzoek naar de werkzaamheden van de ZZP'ers, een rol. Bij de start van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de uitvoering van de zelfstandigenregeling is besloten de klachten over bejegening niet bij dat onderzoek te betrekken. Deze klachten zijn aangehouden. De Nationale ombudsman heeft in april 2010 besloten om de klachten over de bejegening door inspecteurs, zeven in totaal, alsnog in behandeling te nemen. Eén verzoekster besloot na gegrondverklaring door het UWV van haar herzieningsverzoek, de klacht in te trekken.

### Onderzoek

In het kader van deze klachtonderzoeken heeft de Nationale ombudsman het UWV vragen gesteld over de manier waarop onderzoeken in zijn algemeenheid worden uitgevoerd. Ook vroeg de Nationale ombudsman hoe de onderzoeken specifiek in het kader van het ZZP-onderzoek waren verricht. Door hier zicht op te hebben kan de Nationale ombudsman de klachten over de bejegening door de inspecteurs in een bredere context te plaatsen. De afzonderlijke klachten zijn onderzocht door middel van een hoorzitting onder leiding van een substituut-ombudsman. Hierbij waren zowel de verzoek(st)er (hierna: verzoeker) als de betrokken inspecteur aanwezig. In één zaak was het niet mogelijk verzoekster en de inspecteur in elkaars aanwezigheid te horen. Zij zijn afzonderlijk van elkaar gehoord. Tijdens de hoorzitting werd zowel verzoeker als de inspecteur in de gelegenheid gesteld zijn verhaal te doen. Van de hoorzittingen zijn verslagen gemaakt. De verzoekers en de inspecteurs hebben hierop kunnen reageren. Daarna zijn de verslagen vastgesteld.

Het onderzoek heeft enerzijds inzicht gegeven in de manier waarop de onderzoeken door het UWV in het kader van het project samenloop zelfstandigenaftrek en WW-uitkering, zijn opgezet en uitgevoerd, en anderzijds in de bejegening door de inspecteur in de onderzochte individuele gevallen.

### De inspecteurs

De inspecteurs, die de onderzoeken hebben uitgevoerd, waren werkzaam in de buitendienst van de directie Handhaving. Deze inspecteurs zijn aangesteld om de

controles danwel onderzoeken uit te voeren. De controles/onderzoeken hebben tot doel om vast te stellen of een uitkering rechtmatig is verkregen. De inspecteurs ontlenen hun bevoegdheid hiervoor aan de wet SUWI . Zij zijn op grond van de bepalingen in deze wet bevoegd om de noodzakelijke informatie te verlangen. De inspecteurs verzamelen en verifiëren feitelijke gegevens en rapporteren hierover aan de primaire afdelingen binnen het UWV.

De inspecteurs bezitten geen opsporingsbevoegdheden. Het behoort ook niet tot de taken van inspecteurs om te beoordelen of te besluiten dat de uitkering onterecht is verstrekt. Dit behoort tot de taken van de binnendienstmedewerkers. De inspecteurs geven soms wel ongevraagd advies aan de binnendienstmedewerkers van het UWV.

De betrokken inspecteurs hebben allen aangegeven dat zij tientallen onderzoeken hebben verricht in het kader van de bestandsvergelijking. Zij kregen van het UWV de opdracht om de zelfstandigen te laten verklaren waar het verschil in de uren die de zelfstandige aan het UWV en de Belastingdienst had opgegeven vandaan kwam. Zij moesten daarom onder meer gegevens en informatie verzamelen over het aantal uren, en dan met name de indirecte uren, die een zelfstandige aan zijn bedrijf had besteed.

Ten tijde van de onderzoeken stelden drie inspecteurs zich voor als fraude-inspecteur. Deze inspecteurs gaven aan dat hun functie toen nu eenmaal zo heette en zij zich daarom zo voorstelden.

Vanwege het tijdsverloop konden twee inspecteurs zich het gesprek niet herinneren. De andere inspecteurs konden zich het gesprek wel herinneren, maar niet (altijd) tot in detail. Voor zover zij zich de details niet konden herinneren vertelden de inspecteurs hoe zij in zijn algemeenheid in het ZZP-onderzoek te werk gingen.

#### De ervaringen van verzoekers

Op grond van de hoorzittingen is het de Nationale ombudsman gebleken dat verzoekers veel moeite hadden met deze handhavingsactie. Zij gaven aan dat zij zich overrompeld voelden door de actie. Zij ontvingen al enige tijd geen uitkering meer van het UWV, en de stukken waar het UWV om vroeg hadden ze niet meer omdat de onderzoeken langer dan twee jaar na het laatste uitkeringsjaar plaatsvonden. Doordat het UWV een bewaartermijn van maximaal twee jaar adviseerde, hadden de ZZP'ers deze stukken weggedaan. Dit onderzoek gaf hun het gevoel dat ze van meet af aan als fraudeur of zelfs erger als crimineel werden gezien. Zij wisten niet dat zij destijds ook de indirecte uren hadden moeten opgeven. Hier waren ze door het UWV ook nooit op gewezen, zo gaven zij aan.

Verzoekers voelden zich gekwetst. Zij hadden in hun optiek niets fout hadden gedaan.

Een verzoeker formuleerde zijn gevoelens over de handhavingsactie als volgt. "Een overheidsmachinerie was in werking getreden en dreigde hem sinds het eerste contact in

2008 te verpletteren". Verder gaf hij aan: "Het falen van de regeling (de zelfstandigen-regeling; No) werd juist verhaald op die mensen die probeerden zo snel mogelijk weer zelf hun geld te verdienen". Veel verzoekers gaven aan dat ze door de situatie tot op de dag van vandaag gegrepen waren.

In het rapport 'ZZP'ers met een valse start' concludeerde de Nationale ombudsman dat de gekozen vorm van abrupte handhaving niet behoorlijk was omdat het UWV zich er niet van verzekerd had dat de regels eenduidig werden uitgevoerd en dat de voorlichting betrouwbaar was. Verder was niet gebleken dat maatregelen die voor de burger minder ingrijpend waren, niet het gewenste effect zouden hebben gehad. De Nationale ombudsman was van oordeel dat veel van de ZZP'ers met een WW-uitkering die met deze handhavingsactie geconfronteerd werden, onevenredig zwaar zijn getroffen. In ieder geval een deel van de mensen die van fraude beticht zijn, heeft niet opzettelijk de regels overtreden, zij zijn onjuist voorgelicht. De manier van handhaven heeft ertoe geleid dat mensen zich overrompeld hebben gevoeld. Het heeft hun het gevoel gegeven al bij voorbaat als fraudeur bestempeld te zijn. De Nationale ombudsman heeft begrip voor de gevoelens die deze handhavingsactie bij de verzoekers heeft opgeroepen.

Nu de Nationale ombudsman zich in het rapport 'ZZP'ers met een valse start' al uitgesproken heeft over het feit dat het UWV met deze handhavingsactie niet behoorlijk gehandeld heeft is in de individuele klachtonderzoeken uitsluitend de vraag aan de orde, of het gedrag of werkwijze van de inspecteurs er in de specifieke individuele situatie toe geleid heeft dat zij zich onheus bejegend voelden. In iedere individuele zaak wordt deze vraag apart beantwoord.

Met ingang van 1 januari 2009 heeft het UWV de functienaam fraude-inspecteur veranderd in inspecteur.

Tijdens de hoorzittingen maakte een aantal verzoekers duidelijk moeite te hebben met de term fraude-inspecteur. Zij hadden het gevoel dat ze daardoor bij voorbaat al als fraudeur werden gezien.

## **Bevindingen**

De klacht van verzoekster over de bejegening door inspecteur M. van het UWV.

Verzoekster ontving in de periode van 4 oktober 2004 tot 7 oktober 2006 een WW-uitkering. Tot in ieder geval 2 februari 2006 stond verzoekster bij het UWV bekend als freelancer.

Een inspecteur van het UWV nam op 24 en 25 maart 2009 telefonisch contact op met verzoekster om een afspraak te maken voor een gesprek. Tijdens dit telefoongesprek kwam aan de orde dat naar aanleiding van de bestandsvergelijking er een verschil was

geconstateerd tussen de opgave aan de Belastingdienst en de opgave aan het UWV wat betreft het aantal door verzoekster gewerkte uren.

Uit de stukken die zowel het UWV als verzoekster toestuurde blijkt verder het volgende.

Verzoekster vroeg op 26 maart 2009 het UWV voor de eerste maal om een kopie van alle dossiers die het UWV van haar had.

Op 31 maart 2009 stuurde het UWV verzoekster een uitnodiging voor een gesprek op 14 april 2009 op een UWV-kantoor. Daarin werd verzoekster gevraagd om haar legitimatiebewijs mee te nemen alsmede haar belastingaangifte, de winst-en verliesrekening, de jaarstukken en de facturen over het jaar 2006.

Tevens werd meegedeeld dat een bij naam genoemde medewerker contact met verzoekster zou opnemen over het verzoek om een afschrift van haar dossier.

Verzoekster stuurde de inspecteur op 31 maart 2009 een brief en een gelijklopende e-mail. Hierin refereerde zij aan de telefoongesprekken die op een voor haar ongelukkig tijdstip waren gepleegd. Ook gaf verzoekster aan dat door het ontbreken van enige schriftelijke informatie en inhoudelijke kennis van haar WW-dossier het onmogelijk was om de inspecteur van informatie te voorzien.

Tot slot deelde verzoekster mee dat zij om inzage in haar dossier had gevraagd. In afwachting daarvan verzocht zij de inspecteur de door het UWV te stellen vragen schriftelijk aan haar te bevestigen. Na bestudering van haar dossier zou verzoekster de schriftelijk gestelde vragen eventueel beantwoorden.

Daarna werden nog diverse e-mailberichten uitgewisseld tussen verzoekster, de inspecteur en de medewerker die voor inzage zorg zou dragen. De strekking van verzoeksters berichten was steeds ongeveer gelijklopend: zij verzocht om afschriften van haar WW-dossier, wilde de te stellen vragen door het UWV op schrift ontvangen en zou vooralsnog niet op de uitnodiging ingaan.

De inspecteur stuurde verzoekster op 20 april 2009 een nieuwe uitnodiging voor een gesprek. Gevraagd werd om niet alleen de eerder gevraagde stukken over 2006 mee te nemen maar ook over die over 2005. Ook werd om verzoeksters agenda gevraagd.

Verzoekster ontving stukken op 24 april 2009. Verzoekster wist niet zeker of zij alle stukken had ontvangen. Kort daarvoor - op 22 april 2009 - was verzoekster gebeld door een medewerker van het UWV met de mededeling dat zij uitsluitend inzage van haar volledige WW-dossier zou kunnen krijgen na vertoon van een geldige legitimatie. De datum van inzage was 26 mei 2009. Verzoekster gaf aan dat na inzage bleek dat zij op 24 april niet alle stukken had ontvangen.

Omdat het UWV haar geen vragenlijst toestuurde, vulde verzoekster een vragenlijst in zoals zij die van de FNV had ontvangen en stuurde de ingevulde lijst op 3 mei 2009 naar het UWV.

Op 29 april 2009 maakte de inspecteur een rapport op waarin zij adviseerde de uitkering over de jaren 2005 en 2006 terug te vorderen omdat verzoekster niet wilde meewerken aan een mondeling onderzoek.

#### **De klacht**

Verzoekster klaagt erover dat de betrokken fraude-inspecteur:

haar tijdens een tweetal telefoongesprekken heeft overdonderd;

haar geen mogelijkheid gaf om informatie te geven omdat zij geen schriftelijke informatie uit en inhoudelijke kennis van haar WW-dossier had.

#### Hoorzitting

Verzoekster, haar echtgenoot en de inspecteur zijn gehoord in het kader van het onderzoek. De vastgestelde verslagen zijn aan het rapport als bijlage toegevoegd.

Verzoekster:

Verzoekster deelde mee zich niet veel van de telefoongesprekken te kunnen herinneren. Haar staat wel bij dat zij verbijsterd was door het eerste gesprek. Zij hoorde allerlei termen zoals zelfstandigenaftrek, bestandvergelijking en gemelde uren en vroeg zich af waar het over ging. Wel bedacht zij dat zij geen stukken meer had en dat de accountant de aangiften had gedaan.

Tijdens het gesprek kreeg verzoekster het gevoel dat het niet uitmaakte wat zij zei of aanvoerde omdat het UWV haar toch al schuldig vond.

Van het tweede telefoongesprek herinnerde verzoekster zich voornamelijk dat zij bleef aangeven eerst haar WW-dossier te willen ontvangen en dat daarna een afspraak voor een persoonlijk gesprek kon worden gemaakt. Ook gaf zij aan dat zij de te beantwoorden vragen op schrift wilde ontvangen en eerst overleg met haar accountant wilde voeren. Het UWV gaf geen gehoor aan dit verzoek maar maakte een inspectierapport omdat verzoekster niet wenste mee te werken aan het onderzoek.

Inspecteur:

De inspecteur geeft aan zich niet meer te kunnen herinneren wat zij precies heeft gezegd. De inspecteur gaf wel een korte toelichting over het doel van het gesprek en kan zich met betrekking tot de reactie van verzoekster herinneren, dat verzoekster was geschrokken.

Dat vond de inspecteur vervelend. Daarom probeerde zij zo goed als het kon de vragen te beantwoorden die verzoekster haar stelde. Het was niet de bedoeling om mensen te overvallen en hen telefonisch te verhoren. Waarschijnlijk legde zij het verschil uit tussen productieve en niet productieve uren en had zij de over de zelfstandigenaftrek gesproken. De besproken onderwerpen hadden betrekking op de werkzaamheden en zouden normaal gesproken tijdens een bezoek aan de orde zijn gekomen. De vragen waren uitsluitend informatief. Vanwege de wending van het gesprek zal zij vermoedelijk gezegd hebben dat verzoekster maar een en ander moest laten bezinken en dat zij dan de volgende dag zou bellen om een afspraak te maken.

Van het tweede gesprek kan de inspecteur zich bijna niets herinneren. Zij meent dat verzoekster een broek aan het verven was en dat het niet tot een afspraak kwam. Dit was de enige keer dat zij geen afspraak voor een gesprek heeft kunnen maken. Het was een heel kort telefoongesprek.

Standpunt van het UWV met betrekking tot de bewaartermijn

Tijdens het ingestelde onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het UWV met betrekking tot de bewaarplicht aan de Nationale ombudsman mee dat artikel 54 Wet Suwi geen termijn of periode noemt waartoe de informatieverstrekking beperkt zou zijn. Niet alleen gegevens over de periode waarover de uitkering is toegekend zijn van belang ook gegevens over de periode daarvoor kunnen van belang zijn.

Verder gaf het UWV aan dat de bewaartermijn van het Uitkeringsreglement WW rechtstreeks gericht is op degene met een WW-uitkering. Hoewel de formulering van het artikel ruim gesteld is, is de bewaartermijn voornamelijk bedoeld voor het bewaren van sollicitatiebrieven, -mailtjes etc.

Daar waar ZZP'ers niet meer over deze specifieke documenten beschikten, wordt dit hun niet tegengeworpen. Tot slot meldde het UWV dat zelfstandig ondernemers, in het kader van de fiscale verplichtingen een bewaartermijn van zeven jaar hebben.

## **Beoordeling**

Per 7 oktober 2006 ontving verzoekster geen uitkering van het UWV meer. Op 24 maart 2009 belde de inspecteur verzoekster met de bedoeling een afspraak te maken om op gesprek te komen. Tussen de beëindiging van de uitkering en het eerste telefoongesprek was ongeveer 2,5 jaar verstreken, dus na het verstrijken van de bewaartermijn van maximaal twee jaar die het UWV adviseert. Het UWV had gedurende de uitkeringsperiode niet aangegeven dat voor zelfstandigen andere bewaartermijnen zouden gelden.

De inspecteur had het dossier intern doorgestuurd gekregen en bestudeerd. Toen de inspecteur verzoekster belde beschikte zij derhalve over een gedegen dossierkennis. Dit in

tegenstelling tot verzoekster voor wie het telefoontje onverwachts kwam. Bovendien betrof het een uitkeringsperiode van een paar jaar terug. Dat verzoekster zich overdonderd voelde kan de Nationale ombudsman zich goed voorstellen.

Het UWV heeft een aantal wettelijke taken uit te voeren. Hierbij heeft het een aantal middelen ter beschikking, waaronder het afleggen van een bezoek om (meer) gegevens te verzamelen.

Dit neemt niet weg dat een dergelijk onderzoek aan bepaalde randvoorwaarden moet voldoen zoals bijvoorbeeld het vereiste van fair play .

Fair play houdt in dat een bestuursorgaan burgers de mogelijkheid moet geven hun procedurele kansen te benutten.

In deze situatie houdt dit vereiste onder meer in dat de betrokken persoon geïnformeerd behoort te worden over de aanleiding van het onderzoek. Daarnaast hoort de informatie die de overheidsinstelling heeft en op grond waarvan zij aanleiding ziet het onderzoek in te stellen aan de burger voorgelegd te worden. Zeker als deze daar om vraagt. Op deze manier weet de burger welke informatie er over zijn/haar situatie bekend is, of er relevante gegevens ontbreken dan wel of er foutieve informatie in het dossier aanwezig zijn.

Verzoekster had op 26 maart 2009 voor de eerste maal gevraagd om haar een kopie van haar WW-dossier toe te sturen. De eerste uitnodiging voor een gesprek werd op 31 maart 2009 verstuurd. Dit gesprek is niet doorgegaan. De tweede uitnodiging voor een gesprek stuurde de inspecteur op 20 april 2009.

Pas op 24 april 2009 ontving verzoekster stukken van het UWV. Het UWV had geen exemplaar van de vragenlijst meegestuurd. Op 26 mei 2009 had verzoekster een afspraak om haar WW-dossier in te zien. Verzoekster gaf aan eerst die inzage af te willen wachten voordat zij schriftelijke vragen zou beantwoorden. Hierop besloot de inspecteur om op 29 april 2009 te adviseren de uitkering over de jaren 2005 en 2006 terug te vorderen.

Verzoekster gaf dus expliciet aan eerst kennis te willen nemen van de informatie die het UWV ter beschikking had. Uit het voorgaande bleek dat de inspecteur niet wilde afwachten totdat verzoekster alle informatie had ontvangen. Verzoekster werd daarmee beperkt in haar mogelijkheden om in het gesprek haar standpunt gefundeerd naar voren te brengen en te verdedigen.

De Nationale ombudsman is van mening dat de klacht gegrond is wegens schending van het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**



De klacht over de onderzochte gedraging van de betrokken inspecteur van het UWV te Den Haag, is gegrond wegens strijd met het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## Onderzoek

Op 4 december 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B uit Noordwijk, met een klacht over een gedraging van het UWV uit Den Haag.

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

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

Daarnaast werden verzoekster en de desbetreffende inspecteur in elkaars aanwezigheid gehoord.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

De Raad van Bestuur van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en de inspecteur berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

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

## INFORMATIEOVERZICHT

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

Informatie van verzoekster:

de brief van 9 juli 2009 en

de hoorzitting van 27 augustus 2010, vastgelegd in een verslag

het e-mailbericht van 2 september 2010 met bijlagen

Informatie van UWV:

het WW-dossier van verzoekster, inclusief rapportage;

de brief met bijlagen van 15 juli 2010;

de hoorzitting van 27 augustus 2010, vastgelegd in een verslag en

de brief met bijlage van 14 september 2010

## **Achtergrond**

Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

Artikel 54, eerste lid onder a:

" Verstrekking van gegevens aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, de Sociale verzekeringsbank en de Raad voor werk en inkomen, de Inspectie Werk en Inkomen en de minister

1.Een ieder verstrekt op verzoek aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, de Sociale verzekeringsbank en Onze Minister en de Inspectie Werk en Inkomen, kosteloos, alle gegevens en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van bij of krachtens deze wet of enige andere wet door het desbetreffende bestuursorgaan en de Inspectie Werk en Inkomen uit te voeren taken ten opzichte van:

a. de betrokken persoon zelf

... "

Werkloosheidswet

Artikel 25:

" De werknemers i verplicht aan het UWV op zijn verzoek of onverwijld uit eigen beweging alle feiten en omstandigheden mede te delen waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op uitkering, het geldend maken van het recht op uitkering, de hoogte of de duur van de uitkering, of op het bedrag van de uitkering dat aan de werknemer wordt betaald. Deze verplichting geldt niet voor zover een recht op uitkering niet geldend kan worden gemaakt als gevolg van een blijvend gehele weigering. Deze verplichting geldt evenmin indien die feiten en omstandigheden door het UWV kunnen worden vastgesteld op grond van bij wettelijk voorschrift als authentiek aangemerkte gegevens of kunnen worden verkregen uit bij ministeriële regeling aan te wijzen administraties. Bij ministeriële regeling wordt bepaald voor welke gegevens de tweede zin van toepassing is."

Uitkeringsreglement WW 2002

Artikel 5, eerste lid onder c en f:

"1. De werknemer ten aanzien van wie aangifte van werkloosheid is gedaan:

...

c. maakt controle door een daartoe door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gemachtigde persoon mogelijk;

...

f. verleent op verzoek van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen inzage en verstrekt tegen kostprijs kopieën van boeken, bescheiden, stukken en andere gegevensdragers, voor zover deze betekenis kunnen hebben voor het recht op uitkering, de hoogte of de duur van de uitkering of het bedrag van de uitkering dat aan de werknemer wordt betaald."

Artikel 5, tweede lid:

"2. De werknemer bewaart de in het eerste lid, onderdeel f, bedoelde stukken tot het einde van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarop de stukken betrekking hebben."

Artikel 5, derde lid:

"De werknemer is verplichting ten behoeve van de uitvoering van de Werkloosheidswet het bepaalde in het eerste lid, onderdeel a en f, en het bepaalde in het tweede lid ook na te komen indien het recht op uitkering (geheel of gedeeltelijk) is beëindigd."

Toelicht op artikel 5:

"In dit artikel zijn een aantal controlemaatregelen, die de werknemer moet opvolgen, geconcretiseerd.

...

De bepaling inzage te verschaffen in voor recht, hoogte of duur van de uitkering relevantie informatie heeft in elk geval betrekking op de verificatie van inkomsten en sollicitatieactiviteiten, waar dit gewenst is.

Aan zijn verplichtingen om tegen kostprijs kopieën te verstrekken, kan de werknemer ook voldoen door de desbetreffende documenten ter beschikking te stellen aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, zodat kopieën kunnen worden vervaardigd. Met andere gegevensdragers wordt met name bedoeld op digitale gegevensdragers.

De termijn die de werknemer verplicht wordt de op het recht op uitkering betrekking hebbende gegevens te bewaren, is in het tweede lid beperkt tot het eind van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarop de gegevens betrekking hebben. Met andere woorden: bewijzen van sollicitatieactiviteiten verricht op enig moment in 2002 in het kader van de op de werknemer rustende sollicitatieverplichtingen, dienen tot 1 januari 2004 bewaard te blijven."

Beleidsregel Terug- en invordering (Stcrt. 1999, 75)

Bijlage:

...

8. De terugvorderingstermijnen:

"Op grond van de tot de invoering van de Wet BMT geldende terugvorderingsartikelen kon terugvordering slechts binnen een bepaalde termijn van twee dan wel vijf jaren na de dag van betaalbaarstelling plaatsvinden.

In de vanaf de invoering van de Wet BMT geldende terugvorderingsartikelen ontbreken terugvorderingstermijnen. Derhalve gelden de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek, met name artikel 3:309 BW: een rechtsovereenkomst uit onverschuldigde betaling verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgend op die waarop de schuldeiser zowel met het bestaan van de vordering als met de persoon van de ontvanger bekend is geworden en in ieder geval twintig jaren nadat de vordering is ontstaan. Een lopende verjaring wordt afgebroken (gestuit) door een daad van rechtsvervolging (bijvoorbeeld een dagvaarding), door een schriftelijke aanmaning, door een schriftelijke mededeling waarin de schuldeiser zich ondubbelzinnig zijn recht op nakoming voorbehoudt - het terugvorderingsbesluit is als zo'n stuitingshandeling te beschouwen - of door erkenning van de vordering door de schuldenaar. Vrijwillige betaling is te beschouwen als erkenning van de vordering. Nadat de verjaring is gestuit, begint een nieuwe verjaringstermijn te lopen (gelijk aan de oorspronkelijke maar niet langer dan vijf jaren) die vervolgens wederom kan worden gestuit. Verjaring staat echter niet in de weg aan de bevoegdheid tot verrekening mits tijdig is teruggevorderd. Concreet betekent het bovenstaande dat een uitvoeringsinstelling een besluit tot terugvordering ter kennis van de schuldenaar dient te brengen binnen vijf jaren nadat is geconstateerd dat onverschuldigd is betaald en binnen twintig jaren nadat de onverschuldigde betaling heeft plaatsgevonden. Vervolgens dient de verjaring elke vijf jaren te worden gestuit: de uitvoeringsinstelling dient de belanghebbende elke vijf jaren aan te manen tot betaling of ondubbelzinnig mede te delen dat zij haar recht op nakoming voorbehoudt. Die aanmaning of mededeling kan achterwege blijven gedurende vijf jaren nadat de belanghebbende, bijvoorbeeld door vrijwillige betaling, de vordering heeft erkend."

Hoorzitting d.d. 27 augustus 2010, dossiernummer 2010.06549

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: mw. M. inspecteur) en mr. H. (stafmedewerker tevens klachtenambassadeur handhaving)

Verzoekster: mw. B. en dhr. B.(echtgenoot)

De substituut geeft aan dat in verzoeksters geval het UWV de meeste klachten die zij heeft ingediend, gegrond heeft verklaard. De klachten die door de Nationale ombudsman in onderzoek zijn genomen, zijn de klachtonderdelen waarover het UWV zich van een oordeel heeft onthouden of ongegrond heeft verklaard.

Meer specifiek betreft het de klachten over de wijze waarop de inspecteur verzoekster telefonisch heeft benaderd. De substituut ombudsman deelt mee dat de Nationale ombudsman door middel van de hoorzitting zal proberen of hij alsnog een oordeel hierover kan geven.

Verder geeft de substituut ombudsman aan dat de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek ook vragen van meer algemene aard aan het UWV heeft gesteld. De vragen hebben met name betrekking op de werkwijze van de inspecteurs en de wijze waarop de onderzoeken ingevolge de bestandsvergelijking zijn gevoerd.

Een ding dat vast staat is dat het UWV gerechtigd is om informatie op te vragen bij een cliënt en dat de cliënt de informatie moet verstrekken. De grote vraag hierbij is over welke periode, refereer aan aangeleverde informatie.

Verzoekster vraagt zich nog steeds af binnen welke periode het UWV alsnog een uitkering terug kan vorderen. Hierop geeft de inspecteur aan dat de termijn vijf jaar is. De substituut ombudsman legt uit dat het UWV informatie kan opvragen die gaan over een periode langer dan vijf jaar geleden maar dat als er bijvoorbeeld terug gevorderd wordt die beperking van vijf jaar in werking treedt.

Verklaring van mevrouw en de heer B.

Mevrouw B geeft allereerst aan lang te hebben getwijfeld of zij door zou gaan met deze klacht. De telefoongesprekken met de inspecteur zijn achterhaald en kunnen niet meer ongedaan worden gemaakt. Het leeuwendeel van haar klachten heeft het UWV inderdaad gegrond verklaard. Zij vindt het teleurstellend te moeten constateren dat het daar dan mee ophoudt. Het gelijk krijgen inzake die punten waarover een klacht is ingediend verandert niets aan het standpunt van het UWV in relatie tot het dossier. Verzoekster geeft aan dat

zij lastig kan zijn maar een ding is zeker: zij is geen fraudeur. Alle benodigde informatie is door haar verstrekt. Indien zij al iets fout zou kunnen hebben gedaan, had het UWV verzoekster daarop moeten wijzen. Verzoekster vindt dat het UWV als organisatie hier iets mee moet doen en de hand in eigen boezem moet steken.

Zij heeft besloten om de zaak door te zetten maar wil vooral kenbaar maken wat voor invloed deze zaak op haar heeft gehad en nog steeds heeft. Zij heeft niet de wens de inspecteur in een hoek te zetten.

Verzoekster kan zich van de telefoongesprekken niet zo veel meer herinneren. Wel staat haar bij dat zij verbijsterd was door het eerste telefoongesprek: het UWV, bestandsvergelijking, gemelde uren, verschillen, zelfstandigenaftrek. Zij vroeg zich af waar het over ging. Het telefoontje kwam ook erg ongelegen maar omdat zij schrok bleef zij toch in het gesprek hangen. Zij bedacht zich wel dat zij geen stukken meer had en dat de accountant de aangiften had gedaan. Verzoekster kreeg snel in de gaten dat er iets niet klopte.

Het gevoel van mevrouw B. was dat het geen open en oplossingsgericht gesprek was maar meer een vraag-antwoord gesprek met een dwingende en beschuldigende ondertoon. Het gevoel dat zij fout zat en dat het de taak van de inspecteur was om dat te bevestigen, waarbij het niet uitmaakte wat zij aanvoerde, zei of deed. In plaats van het uitgangspunt dat iemand onschuldig is tenzij het tegendeel is bewezen, had zij het gevoel dat zij schuldig was ongeacht wat zij zei of deed of had overgelegd.

Zo werd de discrepantie van de urenopgave bij Belastingdienst en UWV besproken. Hierop had zij aangegeven dat het verschil mogelijk te verklaren was, omdat zij niet gedurende het gehele jaar 2006 een uitkering had genoten. Zij had de laatste maanden van het jaar een grote klus voor de gemeente gedaan. Hierop gaf de inspecteur dat als er een verschil is, dat wel consequenties zou hebben.

De avond na het eerste telefoongesprek heeft verzoekster op het internet over dit onderwerp allerlei verhalen van anderen gevonden, Dit bevestigde het nare gevoel alleen maar.

Verzoekster geeft aan dat zij achteraf gezien het gesprek eerder had moeten beëindigen. Het gesprek kwam op een ongelegen moment en heeft niet zo lang geduurd omdat zij een van de kinderen moest ophalen. Wel weet mevrouw B. zeker dat zij had aangegeven dat het telefoontje niet gelegen kwam.

Van het tweede telefoongesprek staat verzoekster vooral bij dat zij bleef herhalen dat zij eerst het dossier wilde hebben en dat daarna een afspraak voor een gesprek kon worden gemaakt. Verzoekster heeft aangegeven dat zij allereerst haar dossier en de te beantwoorden vragen wilde ontvangen. Tevens wilde zij in de gelegenheid worden gesteld

overleg te voeren met haar accountant. Op dit verzoek is door het UWV geen gehoor gegeven. De inspecteur heeft een inspectierapport opgemaakt en op basis van het feit dat mevrouw niet wenste mee te werken aan het onderzoek is een herziening, terugvordering en boete verstuurd. Na deze beslissing is de inspecteur uit het zicht verdwenen en is de zaak overgedragen aan een andere afdeling.

Mevrouw maakt kenbaar dat indien bij aanvang een andere houding zou zijn ingenomen en een oplossingsgericht gesprek tot stand zou zijn gekomen een dergelijk dossier nooit zou zijn ontstaan.

De heer B. geeft aan dat hij niet aanwezig was bij de telefoongesprekken. Hij is veel onderweg voor zijn werk. Hij weet wel dat vlak na het eerste telefoongesprek hij met zijn vrouw belde en dat zij aangaf een onaangenaam gevoel te hebben over het telefoongesprek. In de avond heeft mevrouw via de site internetwerkt veel verhalen van gedupeerden aangetroffen.

De heer van B. is van mening dat aan het ZZP-onderzoek een procedure of protocol ten grondslag ligt en vraagt de Nationale Ombudsman of zij de beschikking hebben over een dergelijke procedure.

Tot slot deelt mevrouw B. nogmaals mee dat de situatie niet teruggedraaid kan worden. Zij wil echter voorkomen dat anderen hetzelfde gevoel krijgen die zij van deze kwestie heeft gekregen en waar zij nog steeds mee kampt. Zij heeft de indruk dat het UWV zich niet realiseert wat het mensen aandoet door dingen op deze manier aan te pakken en betrokkenen bij voorbaat een stempel op het voorhoofd te drukken.

De heer B. voegt hieraan toe dat de kwestie hen het afgelopen anderhalf jaar behoorlijk bezig heeft gehouden en dat de zelfstandigen aftrek en het verschil in uren inmiddels niet meer de issue zijn.

Hoorzitting d.d. 27 augustus 2010, dossiernummer 2010.06549

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: mw. M. (inspecteur) en mr. H.

(stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoekster: mw. en de heer B (echtgenoot)

De substituut ombudsman geeft aan dat in verzoeksters geval het UWV de meeste klachten die zij heeft ingediend, gegrond heeft verklaard. De klachten die door de Nationale ombudsman in onderzoek zijn genomen, zijn de klachtonderdelen waarover het

UWV zich van een oordeel heeft onthouden of ongegrond heeft verklaard.

Meer specifiek betreft het de klachten over de wijze waarop de inspecteur verzoekster telefonisch heeft benaderd. De substituut ombudsman deelt mee dat de Nationale ombudsman door middel van de hoorzitting zal proberen of hij alsnog een oordeel hierover kan geven.

Een ding dat vast staat is dat het UWV gerechtigd is om informatie op te vragen bij een cliënt en dat de cliënt de informatie moet verstrekken.

Verklaring mevrouw M.

Mevrouw M. deelt mee dat zij in het kader van de bestandsvergelijking gedurende de periode van vier jaar, in totaal ongeveer 70 tot 80 onderzoeken heeft verricht.

Haar algemene werkwijze is als volgt: op een zeker moment ontvangt zij van haar werkgever een opdracht. Zij neemt de stukken door die zij heeft, zoals de werkbriefjes en een excell-bestand met het uitkeringsverleden, en neemt dan telefonisch contact op met de cliënt. In het telefoongesprek geeft zij aan wat de reden van het telefoontje is. Ook geeft zij een toelichting en maakt zij een afspraak voor een gesprek. Als de afspraak op korte termijn is gepland, dan stuurt zij geen bevestiging van de afspraak. De inspecteur neemt de standaardvragenlijst en eventuele andere stukken die zij heeft mee naar het gesprek.

Indien nodig maakt zij een vervolgspraak. Het gaat erom een beeld te krijgen wat de oorzaak kan zijn van de geconstateerde verschillen. In deze zaken is de oorzaak van het verschil in urenopgave niet altijd eenvoudig te herleiden.

De inspecteur geeft aan zich niet meer te kunnen herinneren wat zij precies heeft gezegd. Zij kan zich wel melden dat zij zeer waarschijnlijk later in de namiddag heeft gebeld. Dit is haar gebruikelijke werkwijze, omdat de mensen vaak weer aan het werk zijn en op dat moment dan makkelijker telefonisch te bereiken zijn.

De inspecteur gaf een korte toelichting over het doel van het gesprek en kan zich met betrekking tot de reactie van verzoekster herinneren, dat verzoekster was geschrokken. Dat vond mevrouw M. vervelend. Daarom probeerde zij zo goed als het kon de vragen te beantwoorden die verzoekster haar stelde. Het is niet haar werkwijze om mensen te overvallen en er een telefonisch verhoor van te maken. Zij denkt verder dat zij heeft uitgelegd wat het verschil tussen productieve en niet productieve uren is en dat zij de over de zelfstandigenaftrek heeft gesproken. De besproken onderwerpen hadden betrekking op de werkzaamheden en zouden normaal gesproken tijdens een bezoek aan de orde zijn gekomen. De vragen waren uitsluitend informatief. Zij schat dat het gesprek zeker 15 minuten zal hebben geduurd en niet de paar minuten die verzekerde heeft genoemd. Vanwege de wending van het gesprek zal zij vermoedelijk gezegd hebben dat verzoekster maar een en ander moest laten bezinken en dat zij dan de volgende dag zou bellen om



een afspraak te maken.

Van het tweede gesprek kan de inspecteur zich bijna niets herinneren. Zij meent dat verzoekster een broek aan het verven was en dat het niet tot een afspraak kwam. Dit was de enige keer dat zij geen afspraak voor een gesprek heeft kunnen maken. Het was een heel kort telefoongesprek.

Mevrouw M. geeft verder aan geen slecht gevoel te hebben gehad na de telefoongesprekken. Zij heeft geen expliciete telefoonnotities van de gesprekken gemaakt. Dit doet zij nooit bij verzekeren. Alleen als er specifieke informatie wordt uitgevraagd maakt zij daar een notitie van, bijvoorbeeld als zij belt met een andere instantie.

Haar aantekening in het dossier dat verzoekster niet meewerkt, had betrekking op de mislukte poging om een afspraak te maken.

De inspecteur geeft aan dat zij zich goed het gevoel van verzoekster kan voorstellen. Zij is tenslotte zelf ook een mens. Het punt is dat er op papier een verschil in uren is geconstateerd. Dit verschil moet door haar worden onderzocht maar zij gaat er niet op voorhand van uit dat iemand een fraudeur is, tenzij uit de stukken dit overduidelijk blijkt. Zeker niet bij deze onderzoeken omdat deze zaken zo complex zijn. Mensen kunnen door diverse oorzaken fouten hebben gemaakt. Het is haar taak om te onderzoeken of er iets verkeerd is gegaan of niet. Mevrouw M. vindt het heel naar dat verzoekster dit gevoel heeft gehad en vindt het ook naar dat zij verzoekster dit gevoel heeftgegeven.

Verder geeft de inspecteur aan dat de klanten eerst wel onder de indruk zijn en dat zij kan zich voorstellen dat mensen bij wie zij komt gespannen zijn en het gesprek beladen vinden. Zij probeert op haar beurt dit gevoel weg te nemen door open te zijn en door in te gaan op de gestelde vragen. Zo vindt zij de laatste vraag van de vragenlijst heel belangrijk: hoe iemand het gesprek heeft ervaren. Zij wil een zo normaal mogelijk gesprek en de mensen het gevoel geven geluisterd te hebben. Ook wil zij mensen de gelegenheid geven om te zeggen wat zij wilden zeggen. Uiteraard kan zij niet toetsen of iemand het gesprek ook daadwerkelijk als prettig heeft ervaren.

Wel maakt de inspecteur mee dat mensen aangeven bang te zijn voor de gevolgen die het gesprek zal hebben maar dat zij het gesprek zelf als prettig hebben ervaren.

Nadat mevrouw B. klachten bij het UWV had ingediend, is er contact met de inspecteur opgenomen voor zover de klachten op haar betrekking hadden. Na afloop heeft zij vervolgens een kopie ontvangen van de klachtafwikkelingsbrief. Uiteraard vond zij het niet leuk dat er een klacht over haar was ingediend en zij vond het jammer te lezen hoe het daarna is verlopen voor verzoekster. Omdat zij allang al geen contact meer verzoekster had, vond zij het niet op haar plaats om nog contact met verzoekster op te nemen.

Per 1 januari 2009 is de term fraude-inspecteur vervangen door inspecteur. Voor de leesbaarheid zal verder in dit rapport gesproken worden van de term inspecteur. Indien aan de orde zal de term fraude-inspecteur gebruikt worden.

Met het ZZP- onderzoek wordt bedoeld het onderzoek naar de ZZP'ers in het kader van de bestandsvergelijking tussen het UWV en de Belastingdienst

Artikel 54 van de wet SUWI

2

16

2010.08541

de Nationale ombudsman