



Rapport

Rapport over een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam

Datum: 2 maart 2011

Rapportnummer: 2011/072

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 zelfstandigenregeling; N.o.) 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-inspecteurs 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

In april 2000 startte verzoeker een eigen bedrijf. Hij ontving daarnaast ook een WW-uitkering. Deze ontving hij tot aan zijn pensionering in 2006.

In juli 2008 nodigde een inspecteur verzoeker per brief uit voor een gesprek op het UWV-kantoor om te praten over zijn werkzaamheden als zelfstandige gedurende de periode dat hij een WW-uitkering ontving. Op 31 augustus 2008 vond dit gesprek plaats. Het verslag van dit gesprek heeft verzoeker ondertekend.

Op 18 februari 2010 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman, onder meer over de inspecteur waarmee hij op 31 augustus 2008 heeft gesproken. Op 1 september 2010 heeft er in het kader van het onderzoek naar deze klacht een hoorzitting plaatsgevonden.

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de betrokken fraude-inspecteur hem onder druk heeft gezet om te verklaren dat hij 300 uur extra heeft gewerkt.

Hoorzitting

Verzoeker en de inspecteur zijn gehoord in het kader van het onderzoek. De vastgestelde verslagen zijn aan het rapport toegevoegd als bijlage.

Verzoeker

Verzoeker is het gesprek met de inspecteur naïef ingegaan. Hij dacht dat hem niets kon gebeuren. Hij had namelijk niets te verbergen.

Hij vond de inspecteur tijdens het gesprek aardig overkomen, achteraf ervaart hij hem echter als 'een wolf in schaapskleren'. Verzoeker is ervan overtuigd dat de inspecteur tijdens het gesprek van 31 augustus 2008 maar één doel voor ogen had en dat was ervoor zorgen dat hij (verzoeker) zou erkennen dat hij 300 uur meer had gewerkt om zo aan het urencriterium van 1225 te komen. Zo zou de inspecteur letterlijk tegen hem hebben gezegd: "Laten we geen problemen maken, we moeten aan die 300 uur komen" en "Doet u niet zo moeilijk, geef nu maar aan dat u 300 uur meer heb gewerkt, anders moet de kwestie naar de Belastingdienst".

Ook stelde de inspecteur (suggestieve) vragen als: "Ach meneer, u heeft toch wel aan administratie gedaan, en u heeft toch weleens een telefoontje gekregen en deze opgenomen". Door deze vraagstelling heeft verzoeker dingen gezegd die niet klopten.

Verzoeker verwijt de inspecteur ook dat hij hem niet op de hoogte heeft gesteld van de ernst van de zaak. Hij heeft hem niet verteld dat hij als fraudeur gezien zou worden, als vast zou komen te staan dat hij te weinig uren had opgegeven. Hij had zich alerter opgesteld als de inspecteur dit wel had gedaan. Hij had dan de tijd genomen om het verslag goed door te lezen en het verslag uiteindelijk niet ondertekend.

Verder vindt verzoeker dat hij het verslag naar huis mee had moeten krijgen of anders in de gelegenheid gesteld had moeten worden om in een ander kantoortje het verslag op zijn gemak na te lezen. Hij had dan kunnen ontdekken dat hij dingen heeft gezegd die niet klopten.

Verzoeker en zijn echtgenote zijn zeer gegrepen door de situatie. Door deze kwestie heeft hij het gevoel dat hij een crimineel is.

De inspecteur

De inspecteur kon zich het gesprek met verzoeker (de sfeer en de toon) niet meer herinneren. Hij kon zich echter niet voorstellen dat hij druk had uitgeoefend op verzoeker om het verschil van 300 uur weg te werken. De focus van het gesprek lag volgens de inspecteur altijd op het verklaren van het verschil in uren en niet tot het uitkomen op een bepaald aantal uren. Aan het begin van het gesprek legde hij de ZZP'ers dan ook uit dat er een verschil is geconstateerd in de uren die opgegeven zijn aan het UWV en de Belastingdienst en dat ze tijdens het gesprek het voornamelijk zouden hebben over dat verschil.

De inspecteur herkende zich ook niet in de manier van vragenstellen, zoals verklaard door verzoeker. Hij stelde altijd open vragen. Hij stelde de vragen zoals die op de standaardvragenlijst vermeld staan. Dit zijn allemaal open vragen. Elk antwoord dat een ZZP'er gaf was goed. Ook als de klant aangaf dat de uren die hij op zijn werkbriefjes had opgegeven juist waren, accepteerde hij dat, aldus de inspecteur.

De inspecteur gaf verder aan dat hij tijdens het gesprek ZZP'ers ook uitlegde dat er bekeken zou worden of de uitkering rechtmatig was verstrekt. Als hij vakjargon gebruikte, zoals de term rechtmatig, legde de inspecteur daarna altijd in 'normaal' Nederlands uit wat dit betekende.

Over het verslag verklaarde de inspecteur dat hij dit altijd aan het eind van het gesprek ter lezing en ondertekening aanbood. Hij paste indien gewenst het verslag aan. De klant was niet verplicht om het verslag te ondertekenen.

De inspecteur vindt dat hij zijn werk altijd zo open en eerlijk mogelijk doet. Hij is dan ook geraakt door de klacht. Hij vindt het voor verzoeker wel vervelend dat hij in deze situatie terechtgekomen is.

Beoordeling

Verzoeker stelt dat de inspecteur maar één doel voor ogen had en dat was hem te laten verklaren dat hij als zelfstandige 300 uur meer heeft gewerkt dan wat hij had opgegeven. De inspecteur zou onder meer tegen hem hebben gezegd "Laten we geen problemen maken, we moeten aan die 300 uur komen". Ook stelt verzoeker dat de inspecteur suggestieve vragen heeft gesteld over zijn werkzaamheden als zelfstandige. Verder vond verzoeker dat de inspecteur hem niet voldoende van de ernst van de situatie op de hoogte heeft gesteld.

Uit de verklaring van de inspecteur blijkt dat hij het voorgaande weerspreekt. Hij kan zich niet herinneren en ook niet voorstellen dat hij verzoeker onder druk heeft gezet of suggestieve vragen heeft gesteld. Ook verklaarde de inspecteur dat hij tijdens een gesprek betrokkene erop wees dat bekeken zou worden of de uitkering rechtmatig was verstrekt.

De Nationale ombudsman merkt eerst op dat hij zich kan voorstellen dat verzoeker het gevoel heeft dat het gesprek draaide om het wegwerken van het verschil van 300 uur.

Uit onderzoek van de Nationale ombudsman is namelijk gebleken dat de focus van dit soort gesprekken wel lag op het verklaren van het verschil in uren, in verzoekers geval was dit verschil 300 uur.

De Nationale ombudsman vindt het niet onredelijk dat verzoeker werd gevraagd het verschil te verklaren, nu er eenmaal wel een verschil was geconstateerd. Er kan echter niet vastgesteld worden dat de inspecteur verzoeker onder druk heeft gezet of suggestieve vragen heeft gesteld om per se aan die 300 uur te komen. De lezingen van verzoeker en de inspecteur hierover komen niet met elkaar overeen. Er zijn ook geen feiten en/of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis zou moeten worden toegekend dan aan de andere. De Nationale ombudsman onthoudt zich dan ook van een oordeel over de klacht van verzoeker.

De Nationale ombudsman merkt verder op dat ook niet vastgesteld kan worden dat de inspecteur verzoeker niet voldoende op de hoogte heeft gesteld van de ernst van de situatie aangezien de lezingen van verzoeker en de inspecteur hierover ook niet met elkaar overeenkomen.

Conclusie

Over de klacht ten aanzien van de onderzochte gedraging van de inspecteur van het UWV onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

BIJLAGE I

Hoorzitting d.d. 1 september 2010, dossiernummer 2010.06553

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: (substituut ombudsman) en een onderzoeker.

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: Dhr. K. (inspecteur) en Dhr. H. (stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoeker: Dhr. J.

De heer J. vertelt dat hij door de heer K. uitgenodigd was om op kantoor te verschijnen.

De heer J. merkte dat de heer K. goed voorbereid was. Hijzelf is het gesprek naïef ingegaan. Hij was inmiddels met pensioen en het ging om de uitkering die hij tijdens zijn werkzame leven had ontvangen. Hij dacht niet dat hem iets kon gebeuren. Hij had namelijk niets te verbergen. Hij is eerlijk, doet alles naar eer en geweten. De werkbriefjes heeft hij ook altijd naar waarheid ingevuld.

Door de vraagstelling van de heer K. heeft hij echter dingen gezegd die hij niet had mogen zeggen omdat ze niet klopten. Zo vroeg de heer K. hem onder meer: "ach meneer J., u heeft toch wel aan administratie gedaan, en u heeft toch weleens een telefoontje gekregen en deze opgenomen". In zijn naïviteit beantwoordde hij deze vragen, zonder te weten wat voor consequenties ze zouden hebben. De antwoorden die hij gaf was 'natte vinger' werk. Hij kon zich vrij weinig herinneren. De periode waarover de vragen gingen, lag namelijk al een aantal jaar achter hem.

De heer K. kwam als een aardige man over, hij ervaart hem achteraf echter als 'een wolf in schaapskleren'.

De heer K. had namelijk maar één doel en dat was ervoor zorgen dat hij (J.) zou erkennen dat hij 300 uur meer had gewerkt om zo aan het urencriterium van 1225 uur te voldoen.

De heer K. zei letterlijk: "Laten we geen problemen maken, we moeten aan die 300 uur komen". En ook: "Doet u niet zo moeilijk, geef nu maar aan dat u 300 uur meer heb gewerkt, anders moet de kwestie naar de belastingdienst".

De heer J. kreeg aan het eind van het gesprek het verslag ter lezing en ondertekening aangeboden. Hij heeft het verslag snel doorgenomen en vervolgens zijn handtekening gezet. Hij realiseerde zich niet en wist ook absoluut niet wat de gevolgen konden of zouden zijn van deze ondertekening. Achteraf is die handtekening hem funest geworden.

De heer K. heeft hem ook niet op de hoogte gesteld van de ernst van de zaak. Hij heeft hem niet verteld dat hij als fraudeur gezien zou worden, als vast zou komen te staan dat hij te weinig uren had opgegeven. Als de heer K. hem dit duidelijk had gemaakt dan had hij zich alerter opgesteld tijdens het gesprek. Hij had dan ook zeker de tijd genomen om het verslag goed door te lezen en het verslag uiteindelijk niet ondertekend.

De heer J. vindt dat hij het verslag naar huis mee had moet krijgen of anders in de gelegenheid gesteld had moeten worden om in een ander kantoor het verslag op zijn

gemak na te lezen. Dan had hij kunnen ontdekken dat hij dingen heeft gezegd die niet klopten.

Hij heeft diverse hoorzittingen bij het UWV gehad. Elke keer werd hij erop gewezen dat hij zelf zijn handtekening onder het gespreksverslag heeft gezet en dat er dus niets meer aan viel te veranderen.

De heer J. had nog nooit gehoord van de zelfstandigenaftrek. Hij heeft, aan het begin van zijn zelfstandige periode, iemand van de belastingdienst over de vloer gehad. Een soort consulent. Deze heeft hem niets verteld over de zelfstandigenaftrek. Ook een buitendienstmedewerker van het UWV heeft hem een paar maanden na de start van zijn bedrijf bezocht. Die heeft hem alleen erop gewezen dat hij ook de reizen op zijn werkbriefje moest vermelden. Dit heeft hij ook gedaan.

Het verschil tussen de gesprekken met de heer K. en de medewerkers van de belastingdienst en het UWV is dat de laatste twee controlerend van aard waren.

Hij en zijn vrouw zijn zeer geraakt door de situatie. Ze zijn er kapot van. Voor zijn vrouw is hij nu de vordering aan het terugbetalen. Als het aan hem had gelegen dan had hij dat niet gedaan.

Door deze kwestie heeft hij het gevoel dat hij een crimineel is. Hij heeft om die reden bijna zijn lidmaatschap van de Protestantse kerk opgezegd. Het is voor hem ook een principe kwestie. Hij wordt als fraudeur gezien, terwijl hij dat absoluut niet is. Als hij een echte fraudeur was geweest dan had hij niet de moeite genomen om al die procedures te doorlopen.

Hij wil graag van de heer K. horen dat hij de kwestie met hem niet goed aangepakt heeft.

Hij ziet de heer K. toch als de schuldige van de situatie waarin hij terecht is gekomen. Hij heeft het gevoel dat de inspecteur hem op een 'leuke' manier erin getuind heeft. Zijn vertrouwen is door de inspecteur misbruikt.

De heer J. waardeert het wel dat de heer K. betreurt dat hij (J.) in zo'n situatie is gekomen.

BIJLAGE II

Hoorzitting d.d. 1 september 2010, dossiernummer 2010.06553

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut-ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: dhr. K. (inspecteur) en dhr. H. (stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoeker: dhr. J.

De heer K. heeft sinds 2007 30 à 40 gesprekken gevoerd in het kader van de bestandsvergelijking. In 2008 heette zijn functie fraude-inspecteur en nu heet het inspecteur. De naam is veranderd vanwege de beladenheid van het woord 'fraude'.

De heer K. kan zich het gesprek (de sfeer en de toon) met de heer J. niet meer voor de geest halen. Hij kan dus alleen iets zeggen over hoe hij in het algemeen te werk ging.

Hij nodigde een klant schriftelijk uit voor een gesprek op kantoor. Aan de hand van het dossier en de werkbriefjes bereidde hij het gesprek voor. Aan het begin van het gesprek vroeg hij de klant of hij de strekking van de uitnodigingsbrief en het doel van het gesprek begrepen had. Hij legde nogmaals in het kort uit wat het doel was van het onderzoek.

Zo vertelde hij dat er naar aanleiding van een bestandsvergelijking verschillen zijn geconstateerd in de uren die de klant opgegeven had aan het UWV en de Belastingdienst. Hij legde de klant uit dat ze tijdens het gesprek het voornamelijk zouden hebben over dat verschil in uren. Verder vertelde hij dat er bepaald moest worden of de WW-uitkering rechtmatig was verstrekt. Vervolgens gaf hij aan dat hij aan de hand van een standaardvragenlijst vragen zal stellen over de uren.

Aan het einde van het gesprek vroeg hij de klant het verslag door te lezen of hij las het voor. Indien de klant akkoord ging met de inhoud, vroeg hij hem/haar het verslag te ondertekenen. Als een klant het niet eens was met bepaalde stukken dan paste hij dat aan. Hij heeft in al die gesprekken die hij heeft gevoerd niet veel hoeven aan te passen. Hij geeft aan dat een klant niet verplicht is om het verslag te ondertekenen.

Hij gebruikte in de gesprekken vakjargon als 'bestandsvergelijking' en 'rechtmatigheid'. Hij legde daarna altijd in 'normaal' Nederlands uit wat de termen inhielden en vroeg vervolgens of de verzekerde heeft begrepen waarover het gaat.

De heer K. herkent zich niet in het beeld dat de heer J. van hem schetst wat betreft de manier van vragen stellen.

Hij stelt namelijk altijd open vragen. Hij stelde de vragen zoals die op de standaardvragenlijst vermeld staan. Dit zijn allemaal open vragen. Ook aanvullende vragen stelde hij open. Zo heeft hij bijvoorbeeld bij vraag 18 de heer J. gevraagd een schatting te maken van de uren die hij aan administratie heeft besteed aangezien hij zijn administratie niet bij zich had.

Hij nam elk antwoord die de klant over de uren opgaf voor waar aan. Elk antwoord die een klant gaf was dus goed, ook als de verzekerde/klant aangaf dat de uren juist waren accepteerde hij dat.

De heer K. kan zich niet herinneren dat de focus in het gesprek met de heer J. lag op het wegwerken van het verschil van plm. 300 uur. Hij kan zich ook niet voorstellen dat dit zo was. De focus lag namelijk altijd op het verklaren van het verschil en niet op het komen tot een bepaald aantal uren. Hij wilde graag dat de klant aan hem, de (fraude-) inspecteur, uitlegde waar het verschil in uren vandaan kwam. Hij probeerde tijdens zo'n gesprek te achterhalen welke opgave nou juist is, die aan het UWV of de Belastingdienst. Hij stelde daarom vragen als: "Kunt u mij uitleggen waar het verschil vandaan kwam. Hij maakte daarbij geen gebruik van drukmiddelen. Hij heeft ook geen drukmiddelen tot zijn beschikking, maar is zich wel bewust van het feit dat hij deze vragen stelt in zijn functie van inspecteur. Als een klant aangaf dat alle uren op de werkbriefjes correct waren, legde hij de klant uit wat voor consequenties dat heeft voor de zelfstandigenaftrek.

Tijdens een gesprek rekende de heer K. niet uit of de 1225 uren voor de zelfstandigenaftrek al bereikt was. Dit uitrekenen gebeurde pas na het gesprek bij het opmaken van het rapport. Tijdens het gesprek wees hij wel op de mogelijke consequenties van een terugvordering. Als een klant onder het urencriterium van 1225 zat, stuurde hij een kopie van het gespreksverslag naar de Belastingdienst. Die kon dan beoordelen of hij de zelfstandigenaftrek ging terugvorderen.

Als er te weinig uren waren opgegeven aan het UWV dan kon er teruggevorderd worden. Aan de hand van wat er in het verslag stond vermeld over de uren, adviseerde hij of er teruggevorderd moest worden. Hij bepaalde echter niet dat er en hoeveel er teruggevorderd moest worden. Dit doet een andere afdeling.

De heer K. kan zich niet herinneren dat klanten op een bepaalde manier reageerden als het ze duidelijk werd dat hij/zij voor het UWV of de Belastingdienst moest kiezen voor wat betreft de juist opgegeven uren. Hij kan zich ook niet herinneren dat klanten hem om advies hebben gevraagd.

De heer K. zou niets veranderen aan zijn manier van gesprekken voeren, ook niet na het horen van het verhaal van de heer J. Hij vindt dat hij zijn werk goed heeft gedaan. Hij voert een gesprek altijd op een open en eerlijke manier.

Afgaand op hetgeen de heer J. verklaard heeft, denkt hij dat de heer J. destijds het verslag wellicht niet goed bekeken heeft.

De heer K. heeft van andere ZZP'ers geen enkel signaal ontvangen dat hij hen door zijn vraagstelling om de tuin heeft geleid of onder druk heeft gezet.

De heer K. vindt het vervelend voor de heer J. dat hij in deze situatie terecht is gekomen.

De klacht raakt hem, hij heeft het gevoel dat hij in zijn integriteit wordt geraakt, terwijl hij zijn werk altijd op een zo open en eerlijke manier doet.

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

2010.08541

de Nationale ombudsman