



Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverenigingen (UWV) te Amsterdam

Datum: 2 maart 2011

Rapportnummer: 2011/073

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 2005 startte verzoeker met behoud van een WW-uitkering een eigen onderneming.

In juni 2008 kondigde een inspecteur van het UWV verzoeker per brief aan dat er een onderzoek ingesteld werd naar zijn werkzaamheden als zelfstandige gedurende de periode dat hij een WW-uitkering ontving. Verzoeker werd door de inspecteur uitgenodigd voor een gesprek hierover op het UWV-kantoor. Dit gesprek vond op 4 juli 2008 plaats. Verzoeker heeft het verslag van het gesprek niet ondertekend. Hij wilde eerst informatie inwinnen.

Op 8 juli 2008 was er telefonisch contact tussen verzoeker en de inspecteur. Er werd toen voor 4 september 2008 een vervolgspraak gemaakt bij verzoeker thuis. De inspecteur wilde dan de ingevulde urenstaat bij hem ophalen.

Na het telefoongesprek van 8 juli 2008 diende verzoeker bij het UWV een klacht in over de inspecteur. Samengevat klaagde verzoeker erover dat de inspecteur zich op een intimiderende, bedreigende en onbeschofte wijze tegenover hem heeft gedragen. Tevens liet hij de inspecteur per brief weten dat hij de afspraak van 4 september afzegde.

In de reactie op zijn klacht liet het UWV verzoeker weten dat de inspecteur had verklaard zich niet te herkennen in het beeld dat verzoeker van hem neerzette. Het UWV gaf aan geen aanleiding te hebben te twijfelen aan de verklaring van de inspecteur. Het UWV verklaarde de klacht van verzoeker ongegrond.

Hierop legde verzoeker de klacht aan de Nationale ombudsman voor. In het kader van het onderzoek vond op 25 augustus 2010 een hoorzitting plaats.

De klacht

Verzoeker klaagt erover dat de betrokken fraude-inspecteur hem onheus heeft bejegend.

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 voelt zich gegriefd door een aantal opmerkingen en gedragingen van de inspecteur.

Het begon met een opmerking van de inspecteur tijdens het gesprek op 4 juli 2008. Op een gegeven moment meldde de inspecteur verzoeker dat hij moe was omdat hij (de inspecteur) die ochtend vroeg was opgestaan om achter fraudeurs aan te gaan. Voor verzoeker vormde dit een omslag in het gesprek. Hij kreeg hierdoor het gevoel dat ook hij als fraudeur werd gezien. Dit terwijl hij onschuldig was en niets fout had gedaan.

Tijdens het telefoongesprek van 8 juli 2008 meldde de inspecteur verzoeker op dwingende toon dat hij de urenstaat moest overleggen. Verzoeker weigerde dit, waarna de inspecteur hem liet weten dat hij de stukken dan bij hem thuis zou ophalen. Verzoeker kreeg hier een vreemd gevoel bij. Hij vroeg zich af wat de inspecteur bij hem thuis dacht aan te treffen. Hij zegde de afspraak dan ook af.

Op 4 september 2008 verscheen de inspecteur toch bij verzoeker thuis. Nadat verzoeker wederom weigerde een urenstaat te overleggen, liet de inspecteur hem op een boze

manier weten dat dit kwalijke gevolgen voor hem zou hebben. De inspecteur liep vervolgens boos weg, aldus verzoeker. Hij ervaarde deze boosheid als intimiderend en bedreigend. Hij had na het huisbezoek nachtenlang niet geslapen, zo erg had de situatie hem aangegrepen.

De inspecteur

De inspecteur verklaarde dat hij op 4 juli 2008 tegenover verzoeker had opgemerkt dat hij die dag vroeg was opgestaan om te gaan waarnemen en daarom moe was. Hij had deze opmerking gemaakt om verzoeker vooral niet het gevoel te geven dat hij moe werd van het gesprek met hem. De inspecteur liet verzoeker niet weten dat hij om die reden de opmerking maakte. Hij realiseert zich nu dat de opmerking een bepaalde lading had.

Over het telefoongesprek van 8 juli 2008 verklaarde de inspecteur dat hij bij wijze van service had voorgesteld om op 4 september 2008 bij verzoeker thuis de urenstaat op te halen. Het zou verzoeker namelijk tijdwinst opleveren. De inspecteur denkt echter niet dat hij verzoeker heeft laten weten dat dit de reden was van zijn voorstel.

Op 4 september 2008 bezocht de inspecteur verzoeker thuis. Hij had de brief waarin verzoeker de afspraak afzegde niet ontvangen. Hij was echter niet boos toen verzoeker de urenstaat niet wilde afgeven. Hij is ook niet boos weggelopen. De inspecteur wenste verzoeker een prettige dag en is toen weggegaan.

De inspecteur verklaarde verder dat hij verzoeker een aantal keer heeft laten weten dat het niet overleggen van de urenstaat bepaalde gevolgen of consequenties heeft. Dit om te voorkomen dat verzoeker voor een verrassing zou komen te staan.

Beoordeling

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. De inspecteurs werkzaam voor het UWV vormen bij uitstek een groep met een bijzondere training. Het UWV heeft ook een gedragscode voor inspecteurs opgesteld.

Hierin staat onder andere vermeld dat een inspecteur handelt met respect voor de ongelijkwaardige positie van en met inlevingsvermogen voor de klant persoonlijk. Dit impliceert dat een inspecteur, gelet ook op de ongelijkwaardige positie, zich te allen tijde bewust dient te zijn van datgene wat hij doet en zegt, en hoe dit over kan komen op de burger.

Zoals uit de hoorzittingen blijkt voelde verzoeker zich op een aantal momenten onheus bejegend door de inspecteur.

Zo geeft verzoeker aan dat de inspecteur zich tijdens het telefoongesprek op 8 juli 2008 dwingend gedroeg en tijdens het huisbezoek op 4 september 2008 boos werd en wegliep omdat hij de urenstaat niet wilde overhandigen. De inspecteur weerspreekt het voorgaande. Hij ontkent dat hij zich dwingend gedroeg of boos werd. De Nationale ombudsman constateert dat de verklaringen van verzoeker en de inspecteur op deze punten niet met elkaar overeenkomen. Er zijn 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 merkt op dat hij het niet onredelijk vindt dat de inspecteur verzoeker erop wees dat het niet overleggen van de urenstaat gevolgen kon hebben.

De Nationale ombudsman kan echter niet vaststellen welke woorden de inspecteur precies heeft gebruikt om dit aan verzoeker kenbaar te maken, nu ook de lezingen hierover niet met elkaar overeenkomen. Verzoeker verklaarde namelijk dat de inspecteur had aangegeven dat het niet overleggen van de urenstaat 'kwelijke gevolgen' zou hebben. De inspecteur stelt daartegenover dat hij aan verzoeker liet weten dat dit 'consequenties c.q. gevolgen' kon hebben.

Verzoeker voelde zich op een aantal andere momenten ook onheus bejegend.

Zo liet de inspecteur verzoeker op 4 juli 2008, zoals de inspecteur zelf heeft verklaard, met de beste bedoelingen weten dat hij moe was omdat hij die dag vroeg was opgestaan om te gaan waarnemen. Op 8 juli 2008 liet de inspecteur verzoeker weten dat hij hem thuis zou bezoeken voor het ophalen van de urenstaat. Hij had dit voorgesteld bij wijze van service.

De inspecteur had zich moeten realiseren dat de opmerking over het waarnemen zonder uit te leggen waarom hij dit opmerkte, het gevoel bij verzoeker kon oproepen dat hij bij voorbaat al als fraudeur werd gezien. Hetzelfde geldt voor het huisbezoek. Door niet uit te leggen wat de reden is dat de inspecteur verzoeker thuis wilde opzoeken kan de Nationale ombudsman het zich voorstellen dat verzoeker zich geïntimideerd voelde. De Nationale ombudsman is voorts van mening dat de inspecteur eerst bij verzoeker had moeten verifiëren of hij wel thuis bezocht wilde worden. Verzoeker is hier namelijk niet toe verplicht. De inspecteur had verzoeker dan ook kunnen uitleggen wat het voordeel is van het thuis bezocht worden. Het was vervolgens aan verzoeker om te bepalen of hij dit wel wilde.

Gelet op het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de inspecteur zich gedurende bovenvermelde momenten onvoldoende bewust was van het effect van zijn opmerkingen en handelingen op verzoeker. Hiermee heeft hij niet gehandeld conform de gedragscode voor inspecteurs.

Omdat de inspecteur zich gedurende de gesprekken onvoldoende bewust was van het effect van zijn gedrag op verzoeker acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de inspecteur van het UWV is gegrond wegens het schenden van het vereiste van professionaliteit.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

BIJLAGE I

Hoorzitting d.d. 25 augustus 2010, dossiernummer 2010.06554

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: dhr. L (inspecteur) en dhr. H. (Stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoeker: dhr. R.

De heer R. heeft goed nagedacht over waarom hij zich zo gegriefd voelde door de heer L. Hij heeft een en ander voor zichzelf op papier gezet.

Het begon met een brief die hij op 17 juni 2008 van het UWV ontving. Daarin werd aangekondigd dat het UWV hem wilde spreken over zijn werkzaamheden als zelfstandige.

Op 4 juli vond dit gesprek met de heer L. op het UWV-kantoor plaats. Tijdens dit gesprek was ook zijn boekhouder aanwezig. De heer R. geeft aan dat hij niet wist waarin hij terecht kwam. Het enige wat hij wist was dat hij onschuldig was en hij meende dan ook niets te vrezen te hebben. Het was vast allemaal een misverstand. Het gesprek verliep in eerste instantie goed. De heer L. stelde zich zakelijk op en dat vond hij (de heer R.) goed. De heer L. sprak wel op een dwingende toon. Hij had daar toen wel begrip voor omdat hij zich goed realiseerde dat dat nu eenmaal bij zijn werk hoorde.

De omslag van het gesprek kwam voor hem op het moment dat de heer L. meldde dat hij moe was. Als reden gaf de heer L. op dat hij vanaf half vijf die ochtend achter fraudeurs aan had gezeten. Door die opmerking kreeg de heer R. het gevoel dat hij ook als fraudeur werd gezien. Ook schrok hij heel erg van de opmerking van de heer L. dat hij de indirecte uren niet had opgegeven en zijn complete uitkering dus teruggevorderd zou worden. De heer R. geeft aan dat hij tot aan dat moment nog nooit had gehoord van het begrip indirecte uren. Hij wist dus ook absoluut niet dat hij deze moest opgeven.

Op 8 juli sprak de heer R. de heer L. telefonisch. Op een dwingende toon meldde de heer L. hem dat hij de urenstaat moest overleggen. De heer R. had nu geen begrip voor deze toon omdat de heer L. duidelijk boos was. Dit vond en vindt hij zeer onprofessioneel van de inspecteur. Omdat hij weigerde de urenstaat te overleggen, liet de heer L. hem weten dat hij de stukken dan maar thuis bij hem zou ophalen. Daar kreeg de heer R. een vreemd gevoel bij. Hij vroeg zich af waarom het nodig was dat hij hem thuis wilde opzoeken. Desondanks werd er een afspraak gemaakt voor 4 september waarbij de

heer L. verzoeker thuis zou bezoeken.

De heer R. bleef een naar gevoel houden aan het telefoongesprek en het naderende huisbezoek. Hij besloot daarom om bezwaar aan te tekenen bij het UWV en de afspraak van 4 september af te zeggen. Hij liet de heer L. per brief weten dat hij bezwaar had aangetekend en dat hij de afspraak van 4 september afzegde.

Op 4 september verscheen de heer L. bij hem thuis. De heer R. was hier verbaasd over; hij had de afspraak toch afgezegd? De heer L. meldde hem nogmaals dat hij de urenstaat moest overleggen. De heer R. wilde dit niet. Ze spraken elkaar voor het huis, omdat R. net op weg ging naar een afspraak. Hierop zei de heer L. op een boze manier tegen hem dat dit kwalijke gevolgen voor hem zou hebben. Zijn vriendin, die toevallig net het huis verliet, heeft deze woorden ook gehoord. De heer L. beende vervolgens boos weg.

De heer R. snapt niets van deze boosheid en verwacht deze ook niet van een professionele medewerker van een overheidsinstantie. De boosheid uitte zich volgens hem doordat er bij de heer L. bij wijze van spreken stoom uit zijn oren kwam. Door de manier waarop de heer L. wegliep vroeg zijn vriendin ook nog of hij op straat ruzie heeft lopen maken.

Dit was het laatste contact met de heer L. De heer R. begrijpt dat de heer L. ook met echte fraudeurs te maken heeft. Hij heeft echter totaal geen begrip voor zijn boosheid. Hij ervoer dit als intimiderend en bedreigend.

Hij vraagt zich af waarom de heer L. hem per se thuis wilde bezoeken. Wat wilde heer L. bij hem aantreffen? Hij kreeg het gevoel dat het UWV bij hem wilde controleren hoe rijk hij was. De heer L. heeft hem niet verteld dat het huisbezoek als service was bedoeld. De

heer R. geeft aan dat hij er altijd voor zou kiezen om op een kantoor te praten. Hij wil in principe niet thuis bezocht worden. Daarom had hij de afspraak van 4 september ook afgezegd.

De heer R. kan zich voorstellen dat hij als lastpak werd ervaren omdat hij de urenstaat niet wilde afgeven. Echter hij is niet boos geworden, hij heeft niet gescholden of iets dergelijks. Hij begrijpt daarom nog steeds niets van de boosheid van de heer L. Na het huisbezoek heeft hij nachtenlang niet geslapen, zo erg heeft de situatie hem aangegrepen. Hij had het gevoel dat men achter zijn voordeur kwam, dat hij in zijn basis werd geraakt.

Hij heeft eerder een fraude-inspecteur op bezoek had. Dat was aan het eind van zijn uitkeringsperiode in 2006. Met deze fraude-inspecteur heeft hij een goed gesprek gehad. De toon en sfeer waren goed. Zo kan volgens hem een gesprek ook gevoerd worden.

De heer R. legde er in de hoorzitting de nadruk op dat hij goed na had gedacht of hij de klacht door zou zetten. Wat greefde hem nu het meest? Hij verklaarde dat hij sinds 2008 eindelijk begreep wat mensen bedoelden als ze het over een Kafkaïaanse situatie hadden. Een overheidsmachinerie was in werking getreden en dreigde hem sinds het eerste contact in 2008 te verpletteren. L. is de verpersoonlijking van die machinerie en zijn klacht gaat erom dat vooral personeel van de overheid zich bewust moet zijn van de macht en de kracht die ze vertegenwoordigen. Een simpel feit als 'boos' worden tegen iemand die zich onschuldig voelt en onheus bejegend wordt, is dan zeer kwetsend en heeft grote gevolgen. Vooral omdat iemand zich onder druk van zo'n overheidsorgaan enorm kwetsbaar voelt.

Het is met een enorme voldoening dat de heer R. constateert dat het UWV van de zijde van de politiek en de media onder druk is gezet. De regeling van het UWV om werklozen als ZZP'er aan een baan te helpen zat niet goed in elkaar. De heer R. benadrukte nog zijn verbijstering toen hij moest constateren dat het falen van die regeling verhaald werd op juist die mensen die probeerden zo snel mogelijk weer zelf hun geld te verdienen.

BIJLAGE II

Hoorzitting d.d. 25 augustus 2010, dossiernummer 2010.06554

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: dhr. L (inspecteur) en

dhr. H. (Stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoeker: dhr. R.

De heer L. verklaart dat hij 40 à 50 gesprekken in het kader van de bestandsvergelijking heeft gevoerd. In 2008 heette de functie die hij bekleedde fraude inspecteur, nu heet het inspecteur.

Hij heeft de heer R. schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek op kantoor. De heer L. leest de brief voor. In de brief wordt aangekondigd dat uit een ingesteld onderzoek in samenspraak met de belastingdienst het vermoeden is ontstaan dat de heer R. naast zijn uitkering arbeid heeft verricht en hiervan geen (volledige) opgave heeft gedaan aan het UWV. De heer R. werd uitgenodigd om op 4 juli om 9.00 uur te verschijnen op het UWV kantoor te Nijmegen. Er werd aangegeven welke bescheiden hij moest meenemen.

De heer L. hanteert als vaste werkwijze dat hij met een concreet voorstel komt. Hij nodigt klanten schriftelijk en op kantoor uit. De heer L. heeft één keer het gesprek bij een klant thuis plaats laten vinden. Hij vond dit niet prettig. Hij vindt een gesprek op kantoor professioneler. Als een klant zou aangeven dat hij liever thuis bezocht wil worden dan heeft hij daar overigens geen problemen mee.

Van het UWV kreeg hij de opdracht mee om met ZZP'ers in gesprek te gaan over hun werkzaamheden als zelfstandige over de periode vóór 2006. Tijdens deze gesprekken maakte hij gebruik van een standaard vragenlijst. Over het algemeen hield hij de volgorde van de vragenlijst aan.

De heer L. weet niet meer precies hoe de gesprekken met de heer R. zijn verlopen. Er heeft zich wat hem betreft geen bijzonderheid voorgedaan waardoor de gesprekken in zijn geheugen zijn gegrift.

Op 4 juli had hij het eerste gesprek met de heer R.. Dit was dus op kantoor. Hij was die dag om vier uur opgestaan en was vanaf half vijf voor zijn werk op pad gegaan. Halverwege het gesprek melde hij de heer R. spontaan dat hij moe was. Hij legde hem uit dat dit kwam omdat hij die dag vroeg was opgestaan om te gaan waarnemen. Op de vraag van de Nationale Ombudsman of waarnemen het gebruikelijke woord is, vertelt hij dat ook het woord 'posten' wordt gebruikt.

Hij liet de heer R. dit weten om hem vooral niet de indruk te geven dat hij moe werd van het gesprek met hem. Hij heeft de heer R. niet verteld dat dit de reden is van zijn opmerking. De heer L. kan zich nog herinneren dat zij met zijn drieën, de boekhouder van de heer R. was ook bij het gesprek aanwezig, hier hartelijk om hebben gelachen. De heer R. maakte nog de opmerking dat er een reality-show moest komen van inspecteurs die op pad gingen.

Daarna is het gesprek verder gegaan. Volgens de heer L. kwam er een omslag in het gesprek op het moment dat hij de heer R. de vraag stelde of hij het verschil in uren die hij aan de Belastingdienst en het UWV had opgegeven kon verklaren. Hij heeft ook nog

gezegd dat als hij niet alle uren heeft opgegeven er wellicht geld teruggevorderd zou worden. De sfeer van het gesprek veranderde toen. De heer R. wilde daarop geen urenstaat overleggen en ook het verslag niet ondertekenen.

De heer L. vindt deze opstelling niet bijzonder. Hij komt dit in zijn werk wel vaker tegen. Hij kan zich niet herinneren dat hij tegenover de heer R. hierover een opmerking heeft gemaakt.

Hij kan namelijk niemand dwingen om iets te doen. Hij wil ook niemand dwingen.

Als bepaalde feiten of bepaald gedrag tot bepaalde gevolgen leiden dan zal hij dit altijd melden. Dit om te voorkomen dat klanten voor een verrassing komen te staan. Hij heeft de heer R. tijdens dat gesprek daarom ook meegedeeld dat het niet inleveren van de urenstaat grote consequenties voor hem kan hebben.

Of het tot zijn taak als inspecteur hoort dat hij klanten op de consequenties wijst, daar kon hij niets over zeggen.

De heer L. is zich bewust dat een gesprekspartner die telkens zijn bril afzet en in zijn ogen wrijft irriterend kan zijn. Het is dan beter om aan te geven waarom je vermoeid over kan komen.

Hij heeft die opmerking in ieder geval niet gemaakt om interessant over te komen. Hij wilde alleen openheid van zaken geven. Hij realiseert zich nu dat de opmerking een bepaalde lading had.

Op 8 juli heeft hij telefonisch contact opgenomen met de heer R. Tijdens dit gesprek liet hij hem weten dat de indirecte uren in mindering gebracht zullen worden. Ook ontstond er een discussie over de voetbalwedstrijden die de heer R. bezocht. In het eerste gesprek had hij hem namelijk verteld dat hij deze bezocht om opdrachten binnen te halen. Tijdens het gesprek van 8 juli gaf de heer R. aan dat hij deze voor zijn plezier bezocht. Hij liet de heer R. daarop weten dat hij voor zijn eerste verklaring zou gaan.

Hij sprak met de heer R. af dat hij op 4 september bij hem thuis de urenstaat zou ophalen. Hij had dit als een soort van service voorgesteld. Het zou de heer R. namelijk tijds winst opleveren. Tegelijkertijd kon hij de urenstaat inzien en eventuele vragen stellen indien hem iets onduidelijk was.

Hij denkt niet dat hij de R. heeft laten weten dat hij bij wijze van service hem thuis wilde bezoeken.

Op 4 september heeft hij de heer R. thuis bezocht. Op het moment dat hij naar zijn deur liep, zag hij dat de heer R. het huis verliet. Hij was hier verbaasd over. Hij weet niet meer hoe hij de heer R. heeft aangesproken. Hij weet wel dat hij niet te dicht op hem stond

omdat hij weet dat dit intimiderend kan overkomen. De auto van de heer R. stond tussen hen in. De heer R. liet hem weten dat hij de afspraak per brief had afgezegd. Hij vertelde hem daarop dat hij niet wist dat de afspraak was geannuleerd

De heer R. weigerde wederom om de urenstaat te overleggen. Hierop heeft hij nog eens een keer aangegeven dat dit gevolgen heeft. Hij heeft de heer R. een prettige dag gewenst en is toen weggelopen.

De heer L. merkt op dat hij geen invloed heeft op hoe iemand zich voelt, maar hij was in ieder geval niet boos op de heer R. Hij zou ook niet weten waarom hij boos zou moeten zijn op een klant omdat hij een afspraak wil verzetten. Hij zou gewoon een ander afspraak hebben gemaakt of verder gaan met het dossier.

Hij wijst klanten wel op de gevolgen omdat hij in zo'n geval altijd zal adviseren om de uitkering in zijn geheel terug te vorderen. Later kan een klant alsnog het werkelijke aantal uren opgeven maar dan is hij/zij al geconfronteerd met een grote terugvordering.

De heer L. heeft nooit eerder vernomen dat klanten een gesprek met hem als vervelend hebben ervaren. De heer R. heeft aan het eind van het eerste gesprek ook verklaard dat hij het gesprek als zakelijk heeft ervaren en dat hij dit goed vond.

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