



Rapport

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

Datum: 2 maart 2011

Rapportnummer: 2011/074

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 januari 2002 is verzoeker (als mede-eigenaar) in het bedrijf van zijn echtgenote gaan werken. Verzoeker ontving toen ook een WW-uitkering.

In het kader van de bestandsvergelijking nam in januari 2007 een inspecteur telefonisch contact met verzoeker op om aan te kondigen dat er een onderzoek plaats zou vinden naar zijn werkzaamheden als zelfstandige gedurende de periode dat hij een WW-uitkering ontving. Er werd een afspraak gemaakt om hierover te praten.

Dit gesprek met de inspecteur vond plaats op 17 januari 2007 bij verzoeker thuis.

In het verslag van dit gesprek vermeldde de inspecteur na de vraag 'Wat voor werkzaamheden hebt u verricht in de door u opgegeven gewerkte uren' het volgende:

"...Hier heb ik het gesprek gestaakt. Meneer trok wit weg en begon te trillen. Hij werd onwel. De dochter kwam erbij en meneer is op de bank gaan liggen. Na overleg met de partner gaf zij aan wel door te willen gaan, zij kent de administratieve situatie. Ik ben hier akkoord mee gegaan onder het mom van we zien wel hoe ver we komen. Ik heb de vragen laten staan echter ze worden nu beantwoord door de partner..."

Het verslag is ondertekend door de partner van verzoeker.

Op 25 juli 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman, onder meer over de inspecteur met wie hij op 17 januari 2007 een gesprek had. Op 25 augustus 2010 heeft er in het kader van het onderzoek naar deze klacht een hoorzitting plaatsgevonden. Deze hoorzitting werd geleid door een substituut-ombudsman. Van de hoorzitting werd een verslag gemaakt.

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze van verhoren door de betrokken fraude-inspecteur.

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

Hoorzitting

Verzoeker en zijn echtgenote

Verzoeker en zijn echtgenote schrokken heel erg van het telefoontje van de inspecteur waarin hij het onderzoek aankondigde. Dit kwam mede door het feit dat de inspecteur zich introduceerde als fraude-inspecteur en de woorden die de inspecteur had gebruikt, namelijk "dat er heel wat zaken aan het licht waren gekomen". Ook wisten zij niet wat hun te wachten stond. Het werd hun niet duidelijk dat zij uit de bestandsvergelijking naar voren waren gekomen.

Dit telefoontje zorgde ervoor dat verzoeker en zijn echtgenote de twee weken voorafgaand aan het huisbezoek aangedaan, angstig en gespannen waren. Mede door de opgebouwde spanning, is verzoeker op een gegeven moment tijdens het huisbezoek onwel geworden. De echtgenote schrok hier heel erg van. Toch besloot ze samen met haar man, die in een ander kamer ging liggen, dat zij het gesprek voort zou zetten. De echtgenote wist niet meer precies waarom zij dit hadden besloten. Ze had het gevoel dat ze verplicht was om het gesprek met de inspecteur aan te gaan. Gedurende het gesprek spookte de toestand van haar man de hele tijd door haar hoofd. Hoe ging het met hem, zou hij het overleven, vroeg ze zich af. Zij wilde het gesprek daarom zo snel mogelijk afronden. Wel kon de echtgenote

het gesprek op zich goed volgen.

Verzoeker had gewild dat zij voorafgaand aan het huisbezoek meer informatie hadden gekregen, zodat zij wisten waar ze aan toe waren. Nu wisten zij dat totaal niet.

Verzoeker en zijn echtgenote zijn heel erg bang om als fraudeur gezien te worden. Zij zien zichzelf niet zo. Zij hebben niets met opzet gedaan, zij wisten echt niet dat zij die uren op moesten geven.

De inspecteur

De inspecteur kon zich de gesprekken met verzoeker en zijn echtgenote niet meer herinneren. Wel kon hij aangeven hoe hij in zijn algemeenheid te werk ging.

Tijdens het eerste (telefonische) contact stelde de inspecteur zich altijd eerst voor. Hij zal zich dan ook hebben voorgesteld als fraude-inspecteur omdat zijn functie toen nu eenmaal zo heette. Vervolgens legde hij uit waarom hij belde en wat de reden van het onderzoek was. De inspecteur kan zich niet voorstellen dat hij tijdens het telefoongesprek met verzoeker zich heeft uitgedrukt met de woorden "er zijn nogal wat zaken aan het licht gekomen". Hij zou zich schamen als hij dit wel had gedaan.

Tijdens de huisbezoeken of gesprekken op kantoor legde de inspecteur altijd nogmaals uit wat hij kwam doen. Hij vindt het namelijk belangrijk dat een klant dit duidelijk is.

De inspecteur denkt dat hij ingestemd heeft met het vervolgen van het gesprek met de echtgenote omdat verzoeker en zijn echtgenote na overleg met elkaar daartoe hadden besloten. De inspecteur probeert altijd te handelen naar de omstandigheden. Als de echtgenote van verzoeker had gezegd niet door te willen gaan, dan was dat ook zeker niet gebeurd.

De inspecteur is zich van zijn positie en gedrag bewust. Hij gaat een gesprek zonder vooringenomenheid in en is altijd op zoek naar gelijkwaardigheid. De inspecteur realiseerde zich achteraf gezien goed dat verzoeker en zijn echtgenote zo in spanning hebben gezeten. Hij realiseert zich ook dat de naam fraude-inspecteur een bepaalde lading met zich meebracht.

Beoordeling

Uit de hoorzitting blijkt dat er twee contactmomenten zijn geweest tussen de inspecteur en verzoeker. Ten eerste het telefoongesprek waarin de inspecteur het onderzoek naar verzoekers werkzaamheden aankondigde en het huisbezoek van 17 januari 2007. Bij het laatste contactmoment was ook de echtgenote van verzoeker aanwezig. Uit de verklaring van verzoeker en zijn echtgenote blijkt dat er tijdens beide contactmomenten dingen zijn voorgevallen waar zij moeite mee hadden. Hieronder volgt per contactmoment een

beoordeling van de Nationale ombudsman.

Het telefoongesprek

Uit de hoorzitting blijkt dat het telefoongesprek met de inspecteur de nodige spanning bij verzoeker en zijn echtgenote teweeg had gebracht. Dit kwam volgens hen door de woorden die de inspecteur gebruikte tijdens het telefoongesprek ('er zijn wat zaken aan het licht gekomen'), het noemen van zijn functienaam (fraude-inspecteur) en het feit dat hun niet duidelijk was gemaakt wat hen stond te wachten.

De Nationale ombudsman kan het zich voorstellen dat verzoeker en zijn echtgenote schrokken van de aankondiging van het onderzoek en dat dit de nodige spanning meebracht. De vraag is echter of deze spanning te wijten is aan de manier waarop de inspecteur zich heeft geuit of gedragen tijdens het telefoongesprek.

De Nationale ombudsman is in ieder geval van mening dat de inspecteur niet tegengeworpen kan worden dat hij zich voorgesteld heeft als fraude-inspecteur nu zijn functie destijds zo heette.

Voor het overige constateert de Nationale ombudsman dat de lezingen van verzoeker en de inspecteur niet met elkaar overeenkomen. De inspecteur herinnert zich het gesprek weliswaar niet, maar hij kan zich niet voorstellen dat hij de woorden 'er zijn nogal wat zaken aan het licht gekomen' heeft gebruikt. Ook heeft hij aangegeven dat hij aan betrokkenen altijd duidelijk uitlegt waarom hij contact met ze opnam. Nu er geen feiten en omstandigheden zijn waardoor aan de ene lezing meer waarde gehecht kan worden dan aan de andere lezing onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel.

Het huisbezoek

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van overheidsinstanties met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Zoals ook al eerder aangegeven vormen inspecteurs, werkzaam voor het UWV, bij uitstek een groep met een bijzondere training. In de gedragscode voor inspecteurs staat onder andere vermeld dat een inspecteur met inlevingsvermogen voor de klant persoonlijk handelt. Dit houdt onder meer in dat van een inspecteur verwacht mag worden dat hij zelf beoordeeld of het wel verstandig is om een gesprek voort te zetten als zich een bijzonderheid voordoet.

Verzoeker werd tijdens het huisbezoek op een gegeven moment onwel. De echtgenote heeft daarna het gesprek overgenomen en ook het gespreksverslag ondertekend.

Het staat vast dat verzoeker en zijn echtgenote gezamenlijk hebben besloten dat de echtgenote het gesprek zou voortzetten en dat de inspecteur daarmee instemde. De vraag is of de inspecteur dit had moeten doen. De Nationale ombudsman beantwoordt deze

vraag ontkennend. Uit de hoorzitting blijkt dat het onwel worden van verzoeker op verzoeker en zijn echtgenote een grote impact had. De echtgenote verklaarde dat de toestand van haar man door haar hoofd bleef spoken en dat zij het gesprek zo snel mogelijk wilde afronden. De Nationale ombudsman kan zich goed indenken dat het onwel worden van verzoeker deze impact op de echtgenote had. De inspecteur had zich op dat moment meer bewust moeten zijn van deze situatie. Hij had dan ook zelf de beslissing moeten nemen om het gesprek af te breken en een nieuwe afspraak te maken. Van de betrokkenen kan in zo'n situatie namelijk niet verwacht worden dat zij een weloverwogen beslissing nemen.

Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van mening dat de inspecteur niet met voldoende inlevingsvermogen heeft gehandeld door ermee in te stemmen dat met de echtgenote het gesprek werd voortgezet. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel wat betreft de klacht over de onderzochte gedraging van de inspecteur tijdens het telefoongesprek.

De klacht over de onderzochte gedraging van de inspecteur tijdens het huisbezoek is gegrond, wegens schending van het vereiste van professionaliteit.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

BIJLAGE I

Hoorzitting d.d. 25 augustus 2010,

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut-ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: de heer V. (inspecteur) en mr. H.J.

H. (stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoeker: dhr. S. (verzoeker)

andere aanwezigen: mevrouw S. (verzoekers echtgenote)

De heer S. vertelt dat hij op een dag (januari 2007) werd gebeld door de heer V. De

heer V. meldde dat hij fraude-inspecteur was en dat er wat zaken aan het licht waren gekomen. Hij wilde met hem daarover spreken. Er werd voor twee weken later een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. De heer S. schrok erg van het telefoontje. Hij wist totaal niet wat er aan de hand was.

Mevrouw S. vertelt dat ook zij heel erg geschrokken was van het telefoontje. Vooral ook omdat de heer V. zich introduceerde als fraude-inspecteur. Zij waren de twee weken voorafgaand aan het huisbezoek heel erg aangedaan. Ze wisten van niets, ze hadden totaal geen idee wat er ging gebeuren. Het waren een paar nare weken. Ze hebben in de weken tussen het telefoontje en het huisbezoek er met niemand over gepraat, zo beangstigend vonden ze de situatie. Met de opgebouwde spanning van die weken zijn ze dus het gesprek met de heer V. ingegaan. Tot aan de dag van vandaag hebben ze er met bijna niemand over gepraat. Ze zijn heel erg bang om als fraudeur gezien te worden.

De heer S. geeft aan dat de woorden die de inspecteur tijdens het telefonisch gesprek uitsprak, namelijk dat hij fraude-inspecteur was en er nogal wat zaken aan het licht waren gekomen nog steeds in zijn oren naklinken.

Mevrouw S. merkt op dat zij tijdens het telefonische gesprek de heer V. niet gevraagd hebben wat hij nu precies komt doen. Zij waren namelijk met stomheid geslagen.

De heer S. wist niet dat hij uit de bestandsvergelijking naar voren was gekomen. Dit werd hen ook niet duidelijk, zowel niet tijdens het telefonische gesprek als tijdens het huisbezoek.

Over het huisbezoek op 17 januari 2007 vertelt de heer S. dat de heer V. zich eerst voorgesteld heeft. Hij deelde hem mee dat een uitkeringsgerechtigde rechten en ook plichten heeft. De heer V. liet alle werkbriefjes van de uitkeringsperiode zien en stelde vervolgens een aantal vragen. Hij vroeg of zijn handtekening onder de werkbriefjes van hem was en of hij de werkbriefjes had gelezen. De heer S. antwoordde daarop dat de handtekening van hem was en dat hij de werkbriefjes niet had gelezen, maar dat hij wel ongeveer wist wat er in vermeld stond.

Op een gegeven moment legde de heer V. hem uit wat de reden was van zijn komst. Hierna raakte de heer S. onwel. De heer S. geeft aan dat dit kwam door de oplopende spanning en stress van de weken voorafgaand aan het huisbezoek. Zijn dochter ontfermde zich over hem waarna zijn vrouw het gesprek heeft overgenomen.

Mevrouw S. vertelt dat zij heel erg schrok toen haar man onwel raakte en ineenzakte. Zij stelde de vraag of het huisbezoek dit allemaal waard was. Ze wilde het gesprek daarna zo snel mogelijk afronden. Gedurende het gesprek spookte de toestand van haar man de hele tijd door haar hoofd. Hoe ging het met hem, zou hij het overleven, vroeg ze zich af. Mevrouw S. geeft aan dat het gesprek daarna misschien nog een half uur heeft geduurd.

Zij kon niet precies aangeven waarom zij het gesprek heeft voortgezet. Wel had ze het gevoel dat ze verplicht was om het gesprek met de fraude-inspecteur aan te gaan. Zij kon het gesprek op zich ook wel bijhouden. Ze kon antwoord geven op de vragen die de

heer V. haar stelde. Mevrouw S. weet zeker dat ze het gesprek niet voortgezet had als haar dochter niet bij haar man was geweest.

Mevrouw S. vertelt dat zij aan de heer V. ook kon zien dat hij aangedaan was door de situatie. Hij zei aan het eind ook dat hij de situatie nog even zou laten bezinken en hen niet op korte termijn bericht zou sturen.

De heer S. had graag gewild dat zij voorafgaand aan het huisbezoek meer informatie hadden gekregen, zodat zij wisten waar ze aan toe waren. Nu hadden ze totaal geen idee wat hen boven het hoofd hing. Ook na het huisbezoek was het hen nog steeds niet helemaal duidelijk wat er aan de hand was en wat zij nou precies fout hebben gedaan.

Mevrouw S. had wel het idee dat de heer V. niet vooringenomen was. Zij ervoer hem als formeel en zakelijk. En dat vindt zij goed. Op de manier waarop de heer V. het gesprek heeft gevoerd, heeft ze op zich niets aan te merken.

Zij vindt dat een fraudeur het ergste is wat je kunt zijn. Zij vindt ook dat je terug moet betalen als je iets fout hebt gedaan. Dit heeft zij de heer V. ook laten weten.

Zowel de heer S. als mevrouw S. vinden zichzelf geen fraudeur. Ze hebben niets met opzet gedaan. Zij wisten echt niet dat zij die uren op moesten geven.

De heer S. vraagt zich af of zijn vrouw het verslag wel had mogen ondertekenen. FNV heeft hen namelijk verteld dat dit niet mocht.

Ten slotte geeft mevrouw S. aan dat zij aan het eind van het huisbezoek voor een keuze werd gesteld. Ze hadden of te weinig uren aan het UWV opgegeven of teveel aan de Belastingdienst. Ze had het gevoel alsof ze gedwongen werd om een keuze te maken.

BIJLAGE II

Hoorzitting d.d. 25 augustus 2010

Aanwezig:

Bureau Nationale ombudsman: substituut-ombudsman en een onderzoeker

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: de heer V. (inspecteur) en mr. H.J.

H. (stafmedewerker tevens klachten handhaving)

Verzoeker: dhr. S. (verzoeker)

andere aanwezigen: mevrouw S. (verzoekers echtgenote)

In het kader van de bestandsvergelijking heeft de heer V. ongeveer 120 gesprekken gevoerd met ZZP 'ers. Zijn functie heet nu inspecteur. Destijds was de functienaam fraude-inspecteur. Vanwege de beladenheid van die term is de functienaam veranderd.

De heer V. vertelt dat hij schrok van de brief van de heer S. Hij kon zich van het gesprek echter niets meer herinneren. Hij heeft het verslag van dat gesprek erop nagelezen. Dit riep en roept nog steeds geen herinneringen bij hem op. Hij is wel blij dat hij in het verslag de situatie heeft vermeld. Hij herkent mevrouw S. wel als iemand waar hij in het kader van zijn werk ooit mee gesproken heeft.

Hij zal tijdens het telefonische gesprek met de heer S. hetzelfde gezegd hebben als wat hij standaard zegt tijdens dergelijke gesprekken. Hij weet de precieze woorden niet meer, maar hij stelt zich altijd eerst voor, noemt daarna de functienaam en de organisatiernaam en legt dan uit waarom hij belt. Hij zal zich dan ook hebben voorgesteld als fraude-inspecteur omdat zijn functie toen nu eenmaal zo heette.

In vrijwel alle gevallen nam de heer V. telefonisch contact op met klanten om een afspraak te maken. Hij vindt persoonlijk contact namelijk belangrijk. Hij laat altijd zijn gegevens waarop hij bereikbaar is achter tijdens het eerste contact. Tijdens het telefonische gesprek legde hij uit waarom hij belde, wat de reden was van het onderzoek. Mensen stelden tijdens het telefonische gesprek ook allerlei vragen. Daar gaf hij zo goed als het kon antwoord op. Het kwam wel eens voor dat hij een aantal dagen na het eerste telefonische contact nog een keer werd gebeld waarbij iemand om meer duidelijkheid en informatie vroeg. De klant kreeg dat dan ook.

De gesprekken over de werkzaamheden als zelfstandige hoefden niet per se thuis plaats te vinden. Er waren allerlei varianten mogelijk. Het gesprek kon op kantoor, thuis bij de klanten of op het kantoor van de boekhouder plaatsvinden. Veel mensen lieten de gehele administratie namelijk door de boekhouder doen. Voor hem als inspecteur maakte het niets uit. De heer V. streeft naar een open gesprek situatie met alle aanwezigen of

deelnemers. Het doel is in samenspraak met de klant te komen tot een resultaat dat een juiste weergave is van het verhaal. Dit was ook in het belang van de klant.

Ter voorbereiding op het gesprek met de klant nam de heer V. altijd grondig het dossier door. Hierdoor wist hij vaak meer dan een klant, een klant kent zijn gehele dossier vaak niet uit het hoofd. De heer V. nam altijd eerst de klant "bij de hand" door de documenten uit het uitkeringsdossier zodat de klant zich een helder beeld kon vormen van de informatie die hij aan UWV heeft verstrekt en hoe het dossier zich heeft ontwikkeld.

Zijn werkwijze is om een gesprek zonder vooringenomenheid in te gaan. Hij maakte tijdens de gesprekken gebruik van de standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is echter ontwikkeld als een tool. De standaard vragen op deze lijst zijn niet op alle situaties toepasbaar. De tool biedt handvatten voor het gesprek. Er ontstond vaak een gesprek en aan de hand daarvan stelde hij vragen. Aan het eind van het gesprek bood hij het verslag van het gesprek ter lezing aan. Hij stelde altijd voor om de klant even alleen te laten zodat hij/zij het verslag op zijn/haar gemak kon lezen en eventueel te bespreken met een partner of boekhouder. Desgewenst paste hij na overleg met de klant het verslag aan, waarna hij het verslag ter ondertekening aanbood.

De heer V. geeft aan dat de werkbriefjes zeer belangrijk waren voor het UWV. Hij stelde de klant dan ook de vraag of hij/zij zich bewust was van de status van het werkbriefje. Weet een klant bijvoorbeeld waar een werkbriefje toe dient en wat de gevolgen zijn van de informatie die de klant op het werkbriefje aangeeft.

De kwestie rondom de ZZP 'ers met een WW uitkering is complex. De begrippen indirecte uren en directe uren waren regelmatig onderwerp van gesprek. (Een discussie daarover vormde wel een onderdeel van het gesprek, maar nam niet het grootste deel van het gesprek in). De heer V. vertelt dat hij van veel mensen hoorde dat zij niet wisten dat zij ook de indirecte uren moesten opgeven. Tijdens het gesprek benoemde hij de uren die een zelfstandige aan zijn bedrijf kon besteden, bijvoorbeeld acquisitie en reistijd. Samen met de klant probeerde hij inzichtelijk te maken hoeveel uren iemand als zelfstandige had gemaakt.

Omdat hij zich het gesprek met de heer en mevrouw S. niet kan herinneren weet hij niet waarom er besloten is om het gesprek voort te zetten nadat de heer S. onwel is geworden. Hij weet wel dat hij altijd probeert te handelen naar de omstandigheden. Hij weet in ieder geval zeker dat hij in een dergelijke situatie nooit zou zeggen: "meneer gaat u maar liggen, en mevrouw neemt u het gesprek over".

Als hij het verslag terug leest dan is er blijkbaar na overleg tussen de heer en mevrouw S. besloten om het gesprek door te laten gaan. Mevrouw wist ook veel, zij hield namelijk de administratie bij en vulde de werkbriefjes in. De heer V. denkt dat hij daarom heeft ingestemd met het vervolgen van het gesprek. De heer V. heeft gezegd dat ze zouden bekijken hoever ze zouden komen, althans, zo kan blijken uit zijn rapport. De heer V. vindt het jammer dat hij zich niets van het gesprek herinnert. Als mevrouw had gezegd niet door te willen gaan, dan was dat ook zeker niet gebeurd. Het gesprek zou dan op een, in overleg nader te bepalen datum en tijdstip, vervolgd worden.

De heer V. is zich van zijn positie en van zijn gedrag bewust. Hij is altijd op zoek naar gelijkwaardigheid. Bij het binnenkomen zet hij niet meteen de laptop op tafel. Hij begint eerst een praatje te maken, een "praatje pot" zoals dat genoemd wordt. Op die manier went men aan elkaar. Hij realiseert zich ook dat de naam fraude-inspecteur een bepaalde

lading met zich meebrengt.

Hij zegt er echter ook eerlijk bij dat hij de “lading” van de functienaam ook wel eens expres heeft gebruikt omdat hij soms mensen tegenkomt die totaal niet mee willen werken. Dat speelt niet in het onderzoek bij de zelfstandigen met een WW uitkering.

Hij vindt dat een inspecteur een klant duidelijk hoort te maken waarvoor hij komt. Tijdens het huisbezoek of gesprek op kantoor legde hij daarom ook nogmaals uit wat hij kwam doen. Zonder duidelijkheid kom je niet tot een goed gesprek.

De heer V. realiseert zich nu achteraf goed dat de heer en mevrouw S. zo in spanning hebben gezeten. Bij het maken van een afspraak probeert hij in overleg met de klant een zo geschikt mogelijke datum te vinden. Daar kan soms tijd tussen zitten.

Hij kan zich echter niet voorstellen dat hij zich tijdens het telefonische gesprek heeft uitgedrukt met de woorden “er zijn nogal wat zaken aan het licht gekomen”. Hij kan het zich niet voorstellen dat hij zich zo heeft uitgedrukt, maar als dat zo zou zijn, zou hij zich diep schamen. Hij vindt dat zelfs onbehoorlijk.

Hij kan zich niet herinneren dat hij over het huisbezoek heeft gesproken met collega's. De opsporingsambtenaar wist wat er gebeurd was tijdens het huisbezoek, omdat dit vermeld staat in zijn verslag en de opsporingsambtenaar dit verslag gelezen moet hebben. Het rapport en gespreksverslag van V. vormt de basis voor het strafrechtelijk onderzoek.

De heer V. is blij om te vernemen dat mevrouw S. aangeeft niets aan te merken te hebben op de manier waarop hij het gesprek heeft gevoerd en aanmerkt als zakelijk en correct. De heer V. is ook blij te vernemen dat mede op verzoek van mevrouw S. het gesprek destijds is voortgezet.

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

2010.06552

de Nationale ombudsman