



Rapport

Datum: 2 juli 2001

Rapportnummer: 2001/186

Klacht

Verzoeker die werkzaam was als enquêteur voor het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), klaagt erover dat het CBS de samenwerkingsrelatie met hem op 9 juni 2000 heeft beëindigd.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat het CBS niet heeft gereageerd op zijn brieven van 25 juni en 6 september 2000.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het beëindigen van de samenwerkingsrelatie

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) de samenwerkingsrelatie met hem, als enquêteur op freelancebasis, op 9 juni 2000 heeft beëindigd.

Verzoeker is van mening dat de reden die het CBS voor deze beslissing gaf - hij zou een aantal bedrijven die periodiek werden geënquêteerd (de zogenaamde berichtgevers) niet hebben bezocht - ongegrond was. Hij had geen gelegenheid gekregen om te bewijzen dat hij die berichtgevers wel had bezocht. Ook zette verzoeker vraagtekens bij de stelling van het CBS dat zijn responscijfers achterbleven bij die van de andere enquêteurs. Hij sprak het vermoeden uit dat het feit dat hij zich had ingezet voor een betere rechtspositie van enquêteurs een rol had gespeeld bij de handelwijze van het CBS.

Ook de wijze waarop het CBS de relatie met hem had beëindigd, in eerste instantie in een telefoongesprek, kon volgens verzoeker de toets der kritiek niet doorstaan.

2. De Minister van Economische Zaken deelde mee van mening te zijn dat de klacht over het beëindigen van de samenwerkingsrelatie met verzoeker niet gegrond was. Ook de wijze waarop dit was gebeurd, achtte de Minister geoorloofd, gezien de aard van het samenwerkingsverband, de periode waarover de responscijfers aantoonbaar waren achtergebleven bij het regionaal gemiddelde, en met name het feit dat verzoeker diverse bedrijven niet had bezocht en daarover wel prijswaarnemingen had doorgezonden naar het CBS. De Minister wees erop dat voor een goede taakvervulling van het CBS betrouwbare informatie cruciaal is. Het verzamelen van informatie vormde de kern van de taak van verzoeker. Als de informatie die verzoeker verzamelde niet kon worden vertrouwd, kon die niet worden gebruikt. Omdat de samenwerkingsrelatie tussen verzoeker en het CBS ernstig was verstoord, was de beëindiging ervan gerechtvaardigd, aldus de Minister. Ook liet de Minister weten dat het niet ongebruikelijk was de beëindiging telefonisch aan te kondigen, en vervolgens schriftelijk vast te leggen.

3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is het volgende gebleken.

Het CBS zag aanleiding om op 10 april 2000 een gesprek te voeren met verzoeker, omdat diens responscijfers achterbleven bij die van andere enquêteurs. Namens het CBS namen de heer O. en mevrouw B. aan het gesprek deel. Mevrouw G. van het CBS bevestigde hetgeen op 10 april 2000 was besproken schriftelijk op 11 mei 2000. Vervolgens gaf verzoeker bij brief van 16 mei 2000 te kennen dat hij het niet eens was met de schriftelijke weergave van het gesprek van 10 april 2000. In die brief suggereerde verzoeker dat andere enquêteurs niet handelden conform de geldende regels, en gaf hij aan dat zijn responscijfers omhoog zouden gaan als hij zich bij het enquêteren evenmin aan de geldende regels zou houden. Naar aanleiding van verzoekers brief vond op 31 mei 2000 een tweede gesprek plaats tussen verzoeker en de heer O. en mevrouw B. Gelet op de notitie die de heer O. van dit gesprek maakte (zie hierna, onder Bevindingen, punt C.3.2.) is het aannemelijk dat dit gesprek met de nodige irritaties over en weer is verlopen.

Intussen ontving het CBS signalen dat verzoeker berichtgevers al langere tijd niet zou hebben bezocht. Dit gaf het CBS aanleiding om een onderzoek in te stellen. Uit dit onderzoek werd de conclusie getrokken dat verzoeker inderdaad een aantal berichtgevers niet had bezocht, terwijl hij wel ingevulde formulieren over bezoeken aan deze bedrijven aan het CBS had geretourneerd. Mevrouw G. van het CBS legde vervolgens de bevindingen van het onderzoek op 9 juni 2000 telefonisch voor aan verzoeker. Deze bestreed de uitkomsten van het onderzoek en gaf aan dat hij de desbetreffende berichtgevers wel had bezocht. Mevrouw G. liet verzoeker daarop in hetzelfde telefoongesprek weten de samenwerkingsrelatie met hem met onmiddellijke ingang te beëindigen, omdat deze naar haar mening ernstig was verstoord. Bij brief van 19 juni 2000 bevestigde zij een en ander schriftelijk.

4. Gelet op de gebleken feiten en omstandigheden kan de Nationale ombudsman de Minister van Economische Zaken volgen in haar standpunt dat de samenwerkingsrelatie tussen verzoeker en het CBS ernstig was verstoord. In dit verband is van belang dat het CBS erop moet kunnen vertrouwen dat de informatie die een enquêteur aanlevert betrouwbaar is. Dat vertrouwen werd weggenomen door de bevindingen van het door het CBS ingestelde onderzoek naar aanleiding van signalen dat verzoeker berichtgevers niet had bezocht. De ontkenning van verzoeker dat hij de betrokken berichtgevers niet had bezocht, doet daar niet aan af. Daarnaast is van belang dat verzoeker, zoals hiervoor onder 3. is aangegeven, in zijn brief van 16 mei 2000 had gesuggereerd dat hij (ook) zou kunnen afwijken van de geldende regels, zodat zijn responscijfers omhoog zouden gaan.

Op grond van het voorgaande kon het CBS in redelijkheid tot het besluit komen om de relatie met verzoeker te beëindigen, omdat deze ernstig was verstoord.

Overigens kan de Nationale ombudsman zich vinden in het standpunt van het CBS en de Minister van Economische Zaken dat de betrokken berichtgevers buiten het geschil tussen verzoeker en het CBS dienden te blijven. In dit licht bezien is het dan ook juist dat verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld om - zoals hij aangaf - de berichtgevers te

benaderen teneinde te bewijzen dat hij deze wel had bezocht.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

5. Hoewel het denkbaar was dat het CBS zijn besluit in een persoonlijk gesprek aan verzoeker had meegedeeld, was het niet onjuist om dit in dit geval in eerste instantie telefonisch te doen, en een en ander vervolgens schriftelijk te bevestigen. In dit verband is ook van belang dat geen sprake was van een dienstverband, maar van het verrichten van werkzaamheden op freelance basis.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brieven van 25 juni en

6 september 2000

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het CBS niet heeft gereageerd op zijn brieven van 25 juni en 6 september 2000.

2. In zijn brief van 25 juni 2000 vroeg verzoeker onder meer om hem op de hoogte te brengen van de zes berichtgevers die hij volgens het CBS niet zou hebben bezocht, zodat hij deze persoonlijk zou kunnen benaderen.

Het staat vast dat verzoeker geen inhoudelijke reactie van het CBS op dit verzoek heeft gekregen. Zoals ook de Minister van Economische Zaken heeft aangegeven, was dit niet juist.

In zijn brief van 6 september 2000 maakte verzoeker er melding van dat hij berichten had ontvangen dat een of meer medewerkers van het CBS te Heerlen tijdens instructies aan interviewers meedeelden dat verzoeker zou hebben gefraudeerd. Verzoeker verzocht het CBS om terzake maatregelen te nemen.

Hoewel verzoeker in deze brief niet expliciet om een reactie vroeg, had het - zoals ook de Minister aangaf - in de rede gelegen dat hem was meegedeeld dat naar aanleiding van zijn mededelingen actie was ondernomen. Het is niet juist dat dit achterwege is gebleven.

De onderzochte gedraging is op dit punt gegrond.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Bureau voor de Statistiek, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Economische Zaken, is niet gegrond ten aanzien van het beëindigen van de samenwerkingsrelatie, en is gegrond ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op verzoekers brieven van 25 juni en 6

september 2000.

Onderzoek

Op 5 juli 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Schiedam, met een klacht over een gedraging van het Centraal Bureau voor de Statistiek te Heerlen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Economische Zaken, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Economische Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Ook werd de Minister verzocht een aantal specifieke vragen te beantwoorden.

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

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

De Minister van Economische Zaken deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker was vanaf april 1994 op freelancebasis werkzaam als enquêteur voor het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Op 10 april 2000 vond te Voorburg een gesprek plaats tussen twee medewerkers van het CBS, de heer O. en mevrouw B., en verzoeker. Het onderwerp van dit gesprek betrof het achterblijven van de responscijfers van verzoeker bij het gemiddelde uit de regio waar verzoeker als enquêteur werkzaam was.

2. Mevrouw G., chef taakgroep veldenquêtering van het CBS, bevestigde de inhoud van het gesprek bij brief van 11 mei 2000. In die brief is onder meer het volgende opgenomen:

"Hierbij stuur ik u een schriftelijke bevestiging van de notities en afspraken die tijdens uw gesprek op 10 april 2000 te Voorburg met uw supervisor mevrouw B. en regiomanager de heer O. aan de orde zijn geweest.

De aanleiding voor dit gesprek waren uw tegenvallende responscijfers. Van J. heb ik vernomen dat jullie een aantal voorbeelden hebben besproken van moeilijke respondenten. U heeft aangegeven dat u veel interviewt in moeilijke wijken van Rotterdam, waarbij respons moeilijk te behalen valt. Toch ligt de gemiddelde respons in het gebied op bijna 40%, terwijl uw respons met regelmaat onder de 20% ligt. Ondanks dat u uw werk met veel plezier doet.

Ook is besproken wat de mogelijke oorzaken van de non respons zijn en hoe u een hogere respons kan behalen door bijvoorbeeld een goede spreiding van de bezoektijden en het aantal keren dat u een adres bezoekt. Problemen van persoonlijke aard liggen wellicht ook ten grondslag aan de tegenvallende cijfers.

U heeft aangegeven dat het uw opdracht is om 3x een adres te bezoeken en het vervolgens af te handelen als u de respondent dan nog niet thuis getroffen heeft. Het is echter de bedoeling dat u een adres *minstens* 3x bezoekt.

Met u is het volgende afgesproken:

- u probeert om net als de andere interviewers in Rotterdam een respons te halen van 40% gemiddeld;
- u spreidt nog beter de bezoeken over de dagdelen, waarbij u met name de avonden niet overslaat;
- u bezoekt de adressen vaker en boekt niet af als u de respondent na 3 bezoeken nog niet thuis getroffen heeft;
- u voert geen extra werk meer uit voor consumentenprijzen;
- u retourneert geen adressen aan het CBS zonder grondige redenen;
- bij twijfel belt u altijd even met mevrouw B. (supervisor);
- in september bekijken wij opnieuw de responscijfers.

Ik hoop dat bovenstaande een positieve uitwerking zal hebben op de responscijfers zodat het werken als interviewer u nog meer voldoening en werkplezier zal geven en wij gezamenlijk de kwaliteit en kwantiteit kunnen verhogen."

3. Bij brief van 16 mei 2000 deelde verzoeker mevrouw G. mee dat hij zich niet kon verenigen met de schriftelijke weergave van het gesprek. De brief luidt onder meer als

volgt:

"Voor de goede gang van zaken merk ik op dat een bevestiging van een gesprek alleen maar duidelijk kan zijn. Maar dan moet ook het werkelijk besprokene bevestigd worden. En dat is niet helemaal het geval. Sterker nog u legt mij, mevrouw B. en de heer O. woorden in de mond die nooit uitgesproken zijn of die ik ooit uit zal spreken.

- Zo zijn de door u genoemde cijfers van 40% - en 20% respons, zelfs in de moeilijke wijken, niet ter sprake geweest. Ik had ze dan direct kunnen weerleggen met cijfers van mijzelf en die van anderen.
- Dat een adres minstens drie keer bezocht moet worden is bekend en dat gebeurd ook. Besproken is dat als de helpdesk vraagt of ze nog adressen mogen sturen de meer dan drie keer in gevaar komt.
- Er is afgesproken dat ik zal proberen de respons te verhogen in de richting van het gemiddelde, maar een cijfer van 40% is nooit genoemd. Overigens wat wordt het gemiddelde als mijn respons hoger wordt, juist hoger dus. Wat is het doel van het CBS met deze regel uit genoemde brief?
- De bezoeken worden altijd verdeeld over de verschillende dagdelen doch de eerste maanden van dit jaar is er vanwege ziekte nauwelijks iets van gekomen.
- Dat er extra werk voor de consumentenprijzen wordt uitgevoerd is inderdaad besproken maar juist dat hier **niet aan getornd zou worden**. Ik verzoek u dan ook deze blokkering op te heffen dan wel op te laten heffen door de supervisor. Want dat is wel besproken, ook de uitzet van extra waarnemingen zou via de supervisor gaan. Overigens heb ik nog nooit een bedankje gehoord (buiten dan dat van de dames in Voorburg) voor al die extra waarnemingen.
- Ik heb nog nooit zonder bespreking vooraf adressen geretourneerd, sterker nog; als terugsturen (zoals in jan/febr jl.) eens moest, dan werd mij gevraagd ze maar vast te houden omdat voor her-uitzetting geen mogelijkheid bestond. Zelfs nu hoor ik van de supervisor dat het her-uitzetten van SEP-adressen wel eens weken kan gaan duren.

Juist nu ik de indruk had gekregen dat er inderdaad eens naar de interviewers geluisterd wordt en dat we inderdaad gericht gaan proberen met wederzijds respect het interviewwerk te bekijken, word ik geconfronteerd met een volgende poging de voldoening en het werkplezier negatief te beïnvloeden.

Ik herhaal wat ik ook in april te Voorburg heb uitgesproken; Ik probeer altijd zoveel mogelijk respons te halen als freelance interviewer voor het CBS. Ik probeer de kwaliteit en de kwantiteit zoveel mogelijk te verhogen aan de hand van de instructies van het CBS echter zonder dat de waarheid geweld wordt aangedaan. Ik ga b.v. geen adressen onbewoond

afmelden terwijl dat niet echt zo is, ik ga geen proxi-interviews houden als dat niet toegestaan is, ik laat geen buurvrouwen tolken als het CBS dat niet wil etc. etc.. Nog zwaardere afwijkingen van de bestaande regels zal ik verder maar achterwege laten maar u en ik weten waar we over praten.

Als het CBS vindt dat genoemde feiten voortaan toegestaan zijn dan zal ik ze ook gaan hanteren en gaat de respons vanzelf omhoog. Maar dan moet het CBS wel op schrift nieuwe regels uitgeven en verkeerd gebruik van de regels niet oogluikend toestaan. Of dit de juiste statistische manier is, durf ik te betwijfelen. Ik hou het liever bij de pogingen die ik al onderneem.

Overigens blijkt uit mijn eigen cijfers nergens dat ik onder de 20% respons ben geweest tenzij Jan./Febr. 2000 als leidraad zijn genomen, maar ja met een acute blindedarmontsteking is het slecht interviewen. Uit mijn gegevens blijkt het volgende;

1996 29.4 %

1997 38,4 %

1998 36,1 %

1999 32,8 %

jan. 2000 Ziek

febr. 2000 Overwegend ziek

Mrt. 2000 24,1 %

April 2000 36,0 %

Mei t/m nu 100,0 % (SEP)

Ik heb, zoals u weet, deze cijfers ook uitgesplitst per postcode. Als deze cijfers naast de landelijke tendens gelegd worden, is de daling in respons volgens mij niet veel afwijkend van de gehele daling. Dat ze hoger moeten is een wetenschap waarover we al jaren praten en neem van mij aan dat ik er alles aan doe om respondenten daarvan te overtuigen. Steeds vraag ik hen of zij familie, vrienden en kennissen willen vragen of zelfs overtuigen ook hun medewerking te verlenen. Dat is, vind ik, een tactiek van lange adem die meer op zal brengen dan de botte-bijl tactiek die het CBS schijnt te willen gebruiken. Waar blijft het onderscheid tussen het CBS en al die andere bureaus als we steeds meer maatregelen gaan nemen die dit verschil ongedaan maken. Terwijl we weten dat veel respondenten alleen maar aan CBS-interviews meedoen omdat het CBS "iets anders is"?"

4. Op 31 mei 2000 vond in Rotterdam opnieuw een gesprek plaats tussen verzoeker en de heer O. en mevrouw B. van het CBS. Aanleiding voor dit gesprek was de brief van 16 mei 2000 van verzoeker, waarmee deze te kennen had gegeven het niet eens te zijn met de schriftelijke bevestiging van het op 10 april 2000 gevoerde gesprek.

5. Op 9 juni 2000 deelde mevrouw G. verzoeker telefonisch mee de samenwerkingsrelatie tussen verzoeker en het CBS met onmiddellijke ingang te beëindigen.

6. Bij brief van 19 juni 2000 bevestigde mevrouw G. van het CBS het telefoongesprek van 9 juni 2000. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"In de maanden maart en april 2000 heeft u de prijswaarneming in Gouda uitgevoerd in opdracht van de Sector Consumentenprijzen. Tot mijn spijt hebben wij geconstateerd dat u uw werkzaamheden voor het CBS niet uitvoert conform de afspraken die met u zijn gemaakt. Onderzocht zijn o.a. de maanden maart en april. In deze twee maanden heeft u waargenomen in Gouda in verband met ziekte van de interviewster.

Door het CBS is contact opgenomen bij 12 van de 30 berichtgevers. Bij 6 van deze berichtgevers zijn geen onregelmatigheden ontdekt of de berichtgever kon zich niet exact de personen herinneren die de prijswaarneming gedaan hebben.

Bij de overige 6 berichtgevers zijn ernstige onregelmatigheden ontdekt, waarbij voornamelijk geconstateerd is dat deze berichtgevers niet door u zijn bezocht, terwijl er wel prijzen zijn ingevuld.

Mede gezien de eerder met u gevoerde gesprekken beschouw ik onze samenwerkingsrelatie als ernstig verstoord en zie geen mogelijkheid de samenwerking in wederzijds vertrouwen voort te zetten. Voor ons vormt dit aanleiding om uw inzet voor enquêtewerkzaamheden voor ons Bureau met onmiddellijke ingang te beëindigen."

7. Verzoeker liet mevrouw G. van het CBS bij brief van 25 juni 2000 weten het niet eens te zijn met de gang van zaken:

"Hiermede bevestig ik de ontvangst van uw brief van 19 juni jl. met de bevestiging van uw telefonische mededeling gedaan op 9 juni jl. dat u de samenwerking wenst te beëindigen. Het moge duidelijk zijn dat ik het met deze mededeling volstrekt oneens ben, zeker gezien de reden die u hiervoor aandraagt.

U gelieve mij op de hoogte te brengen van de 6 berichtgevers te Gouda die volgens u door mij niet zijn bezocht. Ik kan hen dan persoonlijk benaderen en u op de hoogte brengen van het feit dat iemand binnen het bedrijf zich kan herinneren dat ik wel ben geweest. Het is uiterst merkwaardig dat ikzelf nota bene de helpdesk te Voorburg heb gebeld met de mededeling dat meerdere berichtgevers vertelden zelden of nooit iemand van het CBS te zien en nu om diezelfde reden telefonisch te horen krijg dat de samenwerking is

opgezegd."

8. Bij schrijven van 6 september 2000 deelde verzoeker de directeur-generaal van het CBS te Voorburg onder meer het volgende mee:

"In aanvulling op eerdere correspondentie rond de opzegging van de samenwerking tussen het CBS en mij door Mw. G. op 9 juni jl. wil ik uw aandacht vragen voor het volgende.

Nadat eerder genoemde mededeling mij telefonisch werd gedaan, heb ik hiertegen direct geprotesteerd en schriftelijk enige vragen gesteld. Voor de goede gang van zaken sluit ik nogmaals een kopie van mijn brief bij. Tot op de dag van vandaag heb ik hierop nog steeds geen antwoord gekregen.

Maar wat mij werkelijk verafschuwt en mij de haren te bergen doet rijzen, is het feit dat, gezien de door mij ontvangen berichten, een of meer medewerkers van het CBS te Heerlen zonder enig voorbehoud of reserve, tijdens instructies aan interviewers, mededeling doen dat ik gefraudeerd zou hebben. Ik zou werkzaamheden voor het CBS hebben geweigerd en/of werkzaamheden niet hebben uitgevoerd, terwijl deze door mij wel zouden zijn gedeclareerd. Ex-collega's hebben gehoord dat ik geweigerd heb POLS-onderzoeken te doen, dat ik interviews zou hebben ingetoetst zonder de betreffende adressen te hebben bezocht en dat ik prijzen zou hebben ingetoetst zonder die berichtgevers te hebben bezocht. Dit laatste is al sinds 9 juni een dispuut, maar de andere mededelingen zijn weer nieuw voor mij. Zelfs al zou ik mij hieraan hebben schuldig gemaakt, wat zeker niet het geval is, dan noch past het niet dat iedere willekeurige medewerker van het CBS hierover naar buiten toe, dan wel aan interviewers, mededeling doet.

Ik verzoek u vriendelijk doch zeer dringend die maatregelen te treffen die voorkomen dat verdere misstappen door medewerkers van het CBS worden begaan. Inmiddels zal ik mij met mijn juridisch adviseur verstaan om te bezien of het nodig en misschien zelfs noodzakelijk is gerechtelijke stappen te ondernemen."

9. Mevrouw G. berichtte verzoeker bij brief van 8 september 2000 onder meer het volgende:

"Heden hebben wij geconstateerd dat u de laptop, die u in bruikleen heeft gehad voor de enquêtewerkzaamheden van het CBS, nog niet heeft geretourneerd.

Een dezer dagen zal een buitendienstmedewerker van het CBS telefonisch contact met u opnemen om een afspraak te maken om de laptop bij u op te halen."

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht en komt voorts naar voren in diens onder **A. FEITEN** weergegeven brieven.

2. Verzoeker deelde voorts in zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman het volgende mee:

"Uit bijgaande stukken moge blijken dat ik met een aantal collega-interviewers al jaren bezig ben de freelance-status duidelijk omschreven te krijgen dan wel te komen tot een soort dienstverband, omdat de "eisen" die het CBS aan de interviewers stelt een vorm van dienstverband doch zeker een gezagsverhouding met zich meebrengen.

De reden die het CBS heeft opgegeven om tot beëindiging van de samenwerking te komen is totaal ongegrond maar bovendien heeft men mij geen mogelijkheid gegeven het tegendeel te bewijzen. Bovendien wordt schriftelijk meegedeeld dat eerdere gesprekken met CBS medewerkers aan de beslissing ten grondslag liggen, terwijl deze gesprekken juist bedoeld waren in de tweede helft van dit jaar te bezien hoe de werkzaamheden (nog) beter uitgevoerd zouden kunnen worden.

Bijgaande stukken zijn slechts een greep uit drie ordners vol met brieven, verslagen, notulen, emailberichten en zo voort. Deze staan volledig ter uwer beschikking indien daar behoefte aan zou bestaan.

Het gaat mij in eerst instantie om de manier waarop het CBS zich, zeker de laatste maanden, opstelt tegenover mij en andere interviewers en de wijze waarop de laatste mededeling is gedaan. Zonder hiervoor op de borst te kloppen, durf ik te stellen dat het CBS mij, indien zij met problemen zaten voor het uitzetten van werkzaamheden, al jaren altijd wist te vinden. Daarvoor krijg je dan nu de rekening op een uiterst onplezierige manier gepresenteerd."

C. Standpunt Minister van Economische Zaken

1. De Nationale ombudsman vroeg de Minister van Economische Zaken in de reactie op de klacht in te gaan op de volgende vier punten:

"1. Uit de door verzoeker aan mij toegezonden stukken blijkt het volgende. Op 10 april 2000 heeft het CBS een gesprek gevoerd met verzoeker naar aanleiding van diens tegenvallende responscijfers. Het CBS heeft dit gesprek schriftelijk bevestigd bij brief van 11 mei 2000. In de brief wordt onder meer gesteld dat in september 2000 opnieuw de responscijfers zouden worden bekeken. Op 9 juni 2000, dat wil zeggen twee maanden na het gesprek met verzoeker en één maand na de schriftelijke bevestiging van dit gesprek, deelde het CBS verzoeker telefonisch mee de samenwerkingsrelatie met hem te beëindigen wegens ernstige onregelmatigheden in de maanden maart en april 2000. Ik verzoek u mij precies aan te geven waaruit deze onregelmatigheden hebben bestaan, indien mogelijk, onderbouwd met schriftelijke stukken.

2. Waarom is de samenwerkingsrelatie in eerste instantie telefonisch opgezegd? Gebeurt dit altijd telefonisch?

3. Waarom is verzoeker, alvorens de samenwerking met hem werd opgezegd, niet in de gelegenheid gesteld zijn visie op het door u gestelde te geven? Indien dit niet is gebeurd omdat het CBS reeds niet tevreden was over de samenwerking met verzoeker wegens diens responscijfers, verzoek ik u mij gegevens te overleggen waaruit blijkt dat verzoeker lager scoorde dan gemiddeld.

4. Tenslotte verzoek ik u mij een afschrift toe te sturen van de met verzoeker aangegane samenwerkingsovereenkomst en mij te berichten op grond waarvan deze samenwerking kan worden beëindigd, hetzij door verzoeker, hetzij door het CBS."

2. De Minister deelde de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

"1. Inleiding

Verzoeker heeft een klacht ingediend over het feit dat het CBS de samenwerkingsrelatie met hem, die bestond sinds 13 april 1994, heeft beëindigd. Bovendien klaagt verzoeker erover dat zijn brieven aan het CBS van 25 juni 2000 en 6 september 2000 niet zijn beantwoord.

Hieronder zal ik in chronologische volgorde de gang van zaken weergeven waarbij uw vragen in de brief 6 december 2000 worden beantwoord. Vooraf daaraan ga ik in op de arbeidsrechtelijke relatie tussen verzoeker en het CBS. Daarin wordt antwoord gegeven op de tweede en vierde vraag van uw brief.

2. Samenwerkingsrelatie

Het CBS werkt op basis van overeenkomsten van opdracht met enquêteurs. Zij worden geselecteerd aan de hand van criteria uit de folder 'Enquêteurs voor het CBS'. Als de enquêteurs hun werkzaamheden starten vindt dit plaats zonder dat er een schriftelijk contract wordt opgesteld. In de folder wordt uitdrukkelijk aangegeven dat er geen sprake is van loondienst. De enquêteur kan op elk gewenst moment zijn werkzaamheden beëindigen en ook het CBS geeft geen garanties over de te verwachten hoeveelheid werk en kan overgaan tot stoppen van de samenwerking. In de jurisprudentie over de arbeidsrechtelijke aard van de samenwerkingsrelatie, die uitsluitend is geweest in procedures op het gebied van het sociaal zekerheidsrecht, is de overeenkomst met de enquêteurs gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW (Rb. Den Haag 22 mei 1997) (zie ook Achtergrond; N.o.). Mede ten gevolge van het inwerkingtreden van de Wet Flexibiliteit en Zekerheid (1998, Stb. 741) en de nieuwe belastingwetgeving (2000, Stb. 568 en 569), is deze jurisprudentie in beweging. Tegen deze achtergrond wordt binnen het CBS gewerkt aan een andere vorm van samenwerking met de enquêteurs. Het ligt in de bedoeling de enquêteurs in het eerste halfjaar van 2001

in enigerlei vorm een vast dienstverband aan te bieden.

Het gebeurt zelden dat een samenwerkingsrelatie met een enquêteur door het CBS wordt beëindigd. In vrijwel alle gevallen wordt dit door de enquêteurs gedaan, waarbij geen opzegtermijnen worden gehanteerd. In het enkele geval, waarin de samenwerking wel door het CBS wordt beëindigd is een telefonische aankondiging niet ongebruikelijk. De beëindiging wordt altijd schriftelijk vastgelegd.

De werkzaamheden worden in de praktijk als volgt verricht. Enquêteurs geven eenmaal per kwartaal aan of ze beschikbaar zijn voor het CBS. Afhankelijk van de steekproef voor het betreffende onderzoek krijgen de beschikbare enquêteurs per maand bezoekadressen toegewezen. Het kan dus voorkomen dat er in een bepaalde maand geen bezoekadressen worden toegewezen. Een week voor de werkzaamheden beginnen stuurt het CBS de benodigde formulieren ten behoeve van de enquête toe. De enquêteur verricht het onderzoek en stuurt de ingevulde (elektronische) formulieren aan het CBS retour. Aan het begin van het volgende kwartaal geeft de enquêteur aan of hij al dan niet weer beschikbaar is voor het CBS.

Vanaf eind 1999 loopt er een proef voor een beter relatiebeheer van het CBS met de enquêteurs. In deze proefperiode is de rolverdeling als volgt. De Chef Taakgroep Veldenenquêteering is het aanspreekpunt voor de (veld)enquêteurs binnen het CBS. Binnen de verschillende regio's zijn enquêteurs aangewezen die, naast het enquêteren een begeleidende rol vervullen ten opzichte van de overige enquêteurs. Deze begeleidende enquêteurs dragen de titel supervisor. Vanuit het CBS worden de werkzaamheden van de supervisors uit de verschillende regio's gecoördineerd door een regiomanager.

3. Beëindiging samenwerkingsrelatie met verzoeker

Uit de responsoverzichten blijkt dat de responscijfers van verzoeker achterblijven bij het gemiddelde uit de regio waar verzoeker werkzaam is. Op 10 april 2000 is hierover een gesprek gevoerd met verzoeker. Daarbij is naar oorzaken gezocht en zijn afspraken gemaakt over verbetering hiervan. Een onderdeel daarvan is de afspraak om in september de responscijfers opnieuw te bekijken. Op 11 mei 2000 is de inhoud van dit gesprek door het CBS schriftelijk bevestigd. Op 16 mei 2000 heeft verzoeker gereageerd op de schriftelijke weergave van het gesprek waarbij hij aangeeft dat deze weergave naar zijn oordeel niet juist is. Deze brief is met de betrokkenen binnen het CBS besproken, hetgeen heeft geleid tot de interne notitie van de regiomanager van 31 mei 2000. In deze zelfde periode meldt een andere enquêteur, die de werkzaamheden met betrekking tot de extra Prijswaarneming van verzoeker heeft overgenomen, dat de berichtgevers die zij bezoekt, aangeven dat er al maandenlang geen enquêteur is verschenen. In deze periode was verzoeker verantwoordelijk voor de prijswaarneming in dit gebied en diende hij maandelijks de aangewezen winkels te bezoeken. Verzoeker stuurde wel ingevulde formulieren over bezoeken aan deze winkels naar het CBS. (Deze formulieren worden verwerkt in de

landelijke statistiek en na drie maanden vernietigd, en kunnen daarom hier niet worden bijgevoegd).

Deze mededeling vormde de aanleiding voor een bezoek van de regiomanager en de betrokken supervisor aan een aantal van de berichtgevers, die in de maanden maart en april voor de enquête waren geselecteerd. Het doel van dit bezoek was om na te gaan of de berichten van de collega-enquêteur juist waren. De helft van de bezochte berichtgevers gaf aan geen enquêteur te hebben gezien in de onderzochte periode. Deze berichtgevers melden allemaal dat het niet mogelijk was dat verzoeker ongemerkt de prijswaarneming had kunnen uitoefenen. De instructie aan de enquêteurs schrijft overigens voor dat zij zich voor de prijswaarneming dienen te melden bij de bedrijfsleider of eigenaar van het te onderzoeken bedrijf.

Deze gegevens zijn per berichtgever op 9 juni 2000 telefonisch met de verzoeker besproken. Verzoeker ontkende elk van de klachten en gaf aan wel degelijk bij alle berichtgevers te zijn geweest. Het gesprek verliep onaangenaam en dreigde te escaleren. In dit gesprek is aangegeven dat vanwege de tegenvallende responscijfers in combinatie met de mededelingen van de berichtgevers de verhouding tussen hem en het CBS, de supervisor, regiomanager en de chef taakgroep Veldenenquêteering ernstig verstoord was. Er was geen wederzijds vertrouwen meer op basis waarvan op een goede wijze kon worden samengewerkt. Tevens is toen aangekondigd dat het CBS de samenwerking met verzoeker zou beëindigen. De beëindiging is, overeenkomstig hetgeen in het gesprek is gezegd, met de brief van 19 juni 2000, schriftelijk geformaliseerd. Verzoeker heeft de formulieren die hem voor dat kwartaal waren toegezonden in verband met te verrichten onderzoeken, gedeeltelijk aan het CBS geretourneerd.

Verzoeker heeft in zijn brief van 25 juni 2000 aangegeven het oneens te zijn met de gang van zaken en heeft het CBS gevraagd aan te geven welke berichtgevers hebben verteld dat zij niet bezocht zijn. Verzoeker zou de berichtgevers in verband met deze mededeling willen benaderen. Tevens geeft hij aan dat de CBS-eigendommen die hij in bezit heeft kunnen worden opgehaald. In de brief van 6 september wijst verzoeker erop dat hij nog geen antwoord op de eerdere brief heeft ontvangen en meldt hij dat er geruchten omtrent zijn functioneren de ronde zouden doen. Het zijn deze brieven waar de klacht betrekking op heeft.

Op deze brieven heeft het CBS naar verzoeker toe gereageerd met de brief van 8 september 2000. Daarin is aangekondigd dat een buitendienstmedewerker van het CBS met verzoeker een afspraak zou maken om de CBS-eigendommen op te halen. Overigens heeft verzoeker tot nu toe geweigerd de CBS-eigendommen af te staan.

De opmerking van verzoeker over de geruchten die over zijn functioneren de ronde zouden doen, is aanleiding geweest om in het werkoverleg met de medewerkers van de taakgroep Veldenenquêteering (degenen die vanuit het CBS contact hebben met de enquêteurs) ten

algemene te melden dat interne informatie intern dient te blijven.

Overigens zijn deze geruchten bij de leiding van de taakgroep Veldenquête van het CBS niet bekend en maakt verzoeker die ook niet concreet.

Aan het verzoek om de namen van de betrokken berichtgevers door te geven is niet tegemoet komen. Tijdens het telefoongesprek op 9 juni 2000 hebben mevrouw . van het CBS en verzoeker per geval doorgesproken welke berichtgevers het betrof en wat zij precies hadden gezegd. Het CBS had niet de behoefte om deze nu opnieuw mee te delen. De problemen tussen het CBS en verzoeker dienden intern te blijven.

4. Mijn oordeel over het handelen van het CBS

Ik ben van opvatting dat de samenwerkingsrelatie tussen het CBS en verzoeker in ernstige mate is verstoord. De beëindiging daarvan acht ik dan ook gerechtvaardigd. De wijze waarop dit is gedaan acht ik geoorloofd gezien de aard van het samenwerkingsverband, de periode waarover de responscijfers aantoonbaar achterblijven bij het regionaal gemiddelde, en met name het feit dat verzoeker diverse bedrijven niet heeft bezocht en daarover wel prijswaarnemingen heeft doorgezonden naar het CBS. Voor een goede taakvervulling van het CBS is betrouwbare informatie cruciaal. Het verzamelen daarvan vormt de kern van de taak van verzoeker. Als de informatie die verzoeker heeft verzameld niet kan worden vertrouwd, kan deze informatie niet gebruikt worden. In een dergelijke context kon het CBS naar mijn oordeel gerechtvaardigd besluiten geen nieuwe formulieren toe te zenden en de samenwerking aan het einde van het lopende kwartaal te beëindigen.

Wel ben ik van oordeel dat het CBS ook inhoudelijk had moeten reageren op de brieven van verzoeker van 25 juni en 6 september 2000. Deze reactie zou naar mijn mening niet hoeven leiden tot het verstrekken van de adressen van de berichtgevers. Het CBS heeft mijns inziens terecht geoordeeld dat de berichtgevers buiten dit dispuut dienen te blijven.

Wel had wellicht nog wat nader ingegaan kunnen worden op de beëindiging van de samenwerkingsrelatie en had het CBS in een dergelijke brief kunnen melden dat actie ondernomen is op de klacht van verzoeker met betrekking tot de geruchten over zijn functioneren. In zoverre acht ik de klacht gegrond."

3.1. De Minister voegde bij de reactie een aantal op de zaak betrekking hebbende stukken.

3.2. Een van die stukken betrof een notitie van de heer O. waarmee deze aan mevrouw G. verslag deed van het gesprek dat op 31 mei 2000 met verzoeker was gevoerd. In die notitie staat onder meer vermeld:

"Ik heb in het gesprek aan de heer V. (verzoeker; N.o.) verteld, dat zijn brief mij in hoge mate verbaasd heeft. Zo heb ik puntsgewijs zijn brief met hem doorgenomen:

Allereerst teksten achter de 6 aandachtspunten.

Ad 1: Responscijfers zijn wel degelijk in het vorige gesprek ter sprake geweest. Ik heb persoonlijk voor het gesprek met mevr. L. overleg gehad over de gemiddelde respons in Rotterdam.

Ad2: De helpdesk vraagt niet of je meer adressen wilt. Dat doet de supervisor. Wel kan de helpdesk van Consumentenprijsindex dat doen. Bij acceptatie van meer werk van CPI mag het overige werk niet in gevaar komen en kan derhalve dan ook niet teruggestuurd worden.

Ad3: Het percentage van 40% is zeker door mij genoemd. Het doel is om het gemiddelde van het gebied weer te geven.

Ad4: Vanwege ziekte maar ook van extra werk voor CPI!

Ad5: Er zou wel aan het extra werk voor CPI getornd worden. De "blokkering" zal daarom niet opgeheven worden.

Vervolgens wordt in de brief gesproken hoe anderen (lees andere interviewers) hun werk doen. Ik hoop dat dat niet zo bedoeld is door hr. V., maar het klinkt als een dreigement om het ook zo te gaan doen. Het is overigens niet aan hr. V. om zulke dingen te suggereren. Ik word daar kriebelig van!

De eigen wijze van responsberekening zeggen niets in vergelijking met andere interviewers.

(...)

Hr. V. stelt vervolgens dat hij nauwkeurig alles volgens het boekje doet en nooit iets zal inzenden wat op fraude zou wijzen. Hiervoor steekt hij daadwerkelijk twee vingers in de lucht en zegt dat hij dat durft te zweren.

Hiervoor was in het gesprek totaal geen aanleiding.

Verschillende uitspraken die in de brief van 11 mei zijn gedaan worden vervolgens ten stelligste ontkend dat deze ooit gemaakt zijn. Hierbij word ik voor leugenaar uitgemaakt. Om e.e.a. niet verder te laten escaleren wordt enige rust in het gesprek gebracht en nemen we nog een kop koffie.

Hr. V. wil beslist geen bevestiging van het gesprek als hij niet eerst een concept mag lezen.

Uit bovenstaande zal blijken dat het gesprek zeer stroef verlopen is en regelmatig uitmondde in een welles -nietes.

Voor mijn gevoel en dat van mevrouw T. is er met deze man niet op een normale manier te praten.

Wel spreken we af dat we in september opnieuw de responscijfers zullen bekijken. Volgens hr. V. is een hogere respons gezien het verleden (vorige jaren) geen probleem en is de relatieve lage respons te wijten aan ziekte.

We hebben hierop elkaar een hand gegeven tot afscheid.

N.B.

Mevrouw B. heeft van de interviewster, die de extra Prijswaarneming heeft overgenomen van hr. V. het volgende vernomen:

Van verschillende berichtgevers heeft zij bij haar ronde gehoord dat er maandenlang niemand meer is geweest om de prijzen waar te nemen. Hr. V. heeft 4 maanden die ronde gedaan. Het lijkt mij erg zinvol om volgende week met mevrouw B. die berichtgevers te bezoeken en een paar vragen te stellen over interviewers, over hoe zij het maandelijks bezoek ervaren o.i.d.

Ik heb gedaan wat ik doen kon om in ieder geval de vrede te bewaren en een scheldpartij te voorkomen."

3.3. In een notitie van 8 juni 2000 aan mevrouw G. deelde de heer O. onder meer het volgende mee:

"D.d. 7 juni 2000 zijn de heer O. en mevrouw B. naar Gouda geweest om berichtgevers te bezoeken die maandelijks bezocht dienen te worden voor de prijswaarneming in opdracht van de Sector Consumentenprijzen.

Aanleiding is een opmerking van de interviewster die in mei de berichtgevers heeft bezocht. Zij meldde aan mevrouw B. dat meerdere berichtgevers gezegd hebben dat zij maanden geen interviewer van het CBS hebben gezien.

Onderzocht zijn met name de maanden maart en april, omdat in deze twee maanden dhr. V. heeft waargenomen in Gouda i.v.m. ziekte van de interviewster.

Totaal zijn er 12 van de 30 berichtgevers bezocht. (...)

Bij 6 van deze berichtgevers zijn geen onregelmatigheden ontdekt of de berichtgever kon zich niet exact de personen herinneren die de prijswaarneming gedaan hebben. De overige 6 berichtgevers:

1. (...): Gesproken met (...). Bij (...) moet iedere bezoeker zich eerst melden op de klantenservice. Hier krijgt men dan een bezoekerspas. Volgens (...) is er bij (...) de laatste

maanden géén prijswaarnemer geweest! Als dat wel zo was geweest had zij dat geweten.

2. (...): Bij (...) is het gebruikelijk dat men zich eerst meldt op de herenafdeling. Hier moet men zich in laten schrijven. Inschrijven gebeurt op een bezoekersregistratieformulier. Van een medewerker van (...) mochten we de bezoekersregistraties inzien over de maanden maart en april. Hier kwam geen CBS'er op voor. Derhalve is er ook geen bezoekerspasje uitgereikt. De (...) medewerker vertelde nog dat indien er iemand zonder bezoekerspas door de winkel loopt en alle prijzen zou opschrijven, deze zeker door iemand van het personeel of door de bewaking hierop aangesproken zou worden en verwezen zou worden naar de bezoekersregistratie.

3. (...): Bedrijfsleidster kent de prijswaarneming. Kent ook de mevrouw die maandelijks langs komt, alleen heeft zij de laatste maanden zeker géén heer gesproken van het CBS over de prijzen van schoenen.

4. (...): Berichtgever zegt dat het bedrijf altijd trouw wordt bezocht. Echter de laatste paar maanden m.n. februari, maart en april is er 2x een meneer geweest, waarbij het is opgevallen dat dat verschillende heren zijn geweest. (In februari is de prijswaarneming gedaan door een mannelijke interviewer, niet hr. V.). Nadrukkelijk zei men dat het ging om 2 verschillende heren, waarbij men 2x in de bedoelde 3 maanden contact heeft gehad.

5. (...): Gesproken met de eigenaresse: Dit jaar beslist niemand gehoord of gezien die de prijzen op kwam nemen. Navraag gedaan bij haar partner: deze heeft ook niemand gezien dit jaar!

6. (...): Gesproken met de eigenaar en zijn partner: In mei heeft er nog een mevrouw gebeld voor de prijzen. Verder is er dit jaar beslist niemand geweest om prijzen op te nemen. Ook heeft er niemand hierover gebeld.

Conclusie: Diverse berichtgevers blijken niet te zijn bezocht.

Advies: Stoppen met deze interviewer met onmiddellijke ingang."

3.4. In een notitie van 9 juni 2000 van mevrouw G. staat het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van de controle op 7/6 heb ik contact opgenomen met dhr. V. om hem van onze bevindingen op de hoogte te stellen. Ik heb alle gevallen doorgenomen. Vervolgens heeft dhr. V. gereageerd. Hij was het niet eens met het verhaal en beweert overal geweest te zijn

1. (...): 1e keer gemeld, maar mocht zonder pasje door. 2e keer met beveiliging gesproken, pasje was niet nodig.

2. (...): Zonder pasje prijzen waargenomen. Wel geweest, inschrijving was niet nodig.

3. (...): Wel geweest

4. (...): Wel geweest

5. (...): Gesproken met de eigenaresse: I.v.m drukte zag het personeel geen mogelijkheid hem te helpen. Gaven aan dat de prijzen hetzelfde waren als de vorige keer.

6. (...): I.v.m drukte geen mogelijkheid, prijzen hetzelfde

Voordat het gesprek kon ontaarden in een welles/nietes verhaal, heb ik aangegeven dat ik de samenwerking met hem beëindig. Mede naar aanleiding van de onlangs gevoerde gesprekken met de heer O. en mevrouw B., zie ik geen mogelijkheid meer om in wederzijds vertrouwen de samenwerking voort te zetten. Dhr. V. reageerde zeer ontstemd en gaf aan dat het hiermee niet afgelopen zou zijn. Vond het ook niet terecht dat we zonder meer de relatie willen stopzetten. Wil vakbond, OPI, juristen enz. inzetten.

Ik heb hem tot slot aangegeven dat ik dit gesprek en mijn besluit hem geen werk meer toe te bedelen schriftelijk zal bevestigen."

3.5. De Minister legde voorts een overzicht over van de gemiddelde responscijfers van verzoeker met betrekking tot de twee grootste CBS-onderzoeken, vergeleken met andere interviewers die eveneens in het centrum van Rotterdam interviewden. Uit dit overzicht komt naar voren dat de gemiddelde responscijfers van verzoeker over de periode van januari 1999 tot en met juni 2000 lager zijn dan die van de anderen, ook wanneer er rekening mee wordt gehouden dat verzoeker, zoals hij aangaf, in de maanden januari en februari 2000 niet heeft kunnen werken in verband met ziekte.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker bracht in reactie op de verstrekte informatie naar voren dat hij in maart en april 2000 zelf de helpdesk van het CBS te Voorburg had gebeld om te melden dat het hem was opgevallen dat er zoveel berichtgevers waren die hadden verteld dat zij maanden niemand van het CBS hadden gezien. Volgens hem had het CBS zich dan ook afgereageerd op iemand die zelf had gemeld dat berichtgevers niet werden bezocht. Verzoeker gaf nogmaals aan dat hij de betrokken bedrijven wel had bezocht.

Voorts achtte hij het onjuist dat het CBS hem telefonisch had afgescheept, terwijl er in de twee gesprekken die er waren gevoerd andere dingen waren afgesproken. Hij was van mening dat het CBS hem excuses diende aan te bieden voor de gang van zaken, de geuite beschuldigingen zou moeten terugnemen en hem een redelijke vergoeding zou moeten geven voor de niet gewerkte maanden in 2000.

Achtergrond

Artikel 7:400, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek luidt als volgt:

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.