



Rapport

Datum: 11 januari 2006

Rapportnummer: 2006/003

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop twee medewerkers van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Amsterdam haar op 10 januari 2005 hebben verhoord.

Zij klaagt er met name over dat de medewerkers van het UWV:

1. niet toestonden dat verzoeksters zus bij het verhoor aanwezig zou zijn;
2. haar hebben verhoord in een kamer die op slot werd gedaan;
3. haar gevraagd hebben of verzoekster verkracht was door haar echtgenoot;
4. verzoekster hebben gevraagd of zij een kind heeft gekregen voor de kinderbijslag;
5. tegen verzoekster hebben geschreeuwd;
6. haar een leugenaar hebben genoemd;
7. hebben gezegd dat zij ervoor zouden zorgen dat haar uitkering zou worden stopgezet;
8. verzoekster niet lieten gaan voordat zij een handtekening had gezet onder een verklaring.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoekster is op 10 januari 2005 als verdachte van een strafbaar feit verhoord door twee opsporingsfunctionarissen van de afdeling Fraude Preventie en Opsporing van het Uitkeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Zij heeft bij de Nationale ombudsman geklaagd over de gang van zaken tijdens dit verhoor. Haar verzoekschrift bevat acht klachtonderdelen (zie Klacht). Deze klachtonderdelen worden hierna behandeld, waarbij de onderdelen 3 tot en met 7, die alle betrekking hebben op de wijze waarop verzoekster tijdens het verhoor is bejegend, in één paragraaf (IV) aan de orde komen.

II. Weigering aanwezigheid zus

1. Verzoekster heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat de betrokken medewerkers van het UWV er niet mee hebben ingestemd dat haar zus aanwezig was bij het verhoor.
2. Uit de informatie van het UWV is naar voren gekomen dat verzoekster de medewerkers van het UWV had verzocht of haar zus bij het verhoor aanwezig mocht zijn om als tolk te kunnen optreden. De medewerker die het verhoor leidde, heeft daarop aan verzoekster

meegedeeld dat dat niet mogelijk was en dat er bij eventuele taalproblemen een onpartijdige tolk zou worden ingeschakeld.

3. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

4. Tegenover het belang van verzoekster om tijdens haar verhoor vergezeld te zijn van haar zus stond het belang van het UWV dat ermee was gediend dat het verhoor van verzoekster zo ongestoord mogelijk zou verlopen.

5. De Nationale ombudsman stelt voorop dat het niet gebruikelijk is dat bij verhoren als het onderhavige derden worden toegelaten. Wat betreft de wenselijkheid van de aanwezigheid van een tolk bij het verhoor is aannemelijk geworden dat daaraan geen behoefte bestond, gezien de kennis van verzoekster van de Nederlandse taal. Overigens acht de Nationale ombudsman het correct dat, zoals het UWV in dit verband heeft opgemerkt, indien de aanwezigheid van een tolk zou zijn verlangd een onpartijdige tolk zou zijn ingeschakeld.

6. Op grond van het voorgaande stelt de Nationale ombudsman vast dat de medewerkers van het UWV in redelijkheid hebben kunnen weigeren de zus van verzoekster bij het verhoor aanwezig te laten zijn.

Nu in dit verband geen sprake is van strijd met het redelijkheidsvereiste of met enig ander vereiste van behoorlijkheid, is de onderzochte gedraging op dit onderdeel behoorlijk.

III. Afgesloten kamer

1. Verzoekster heeft er ook over geklaagd dat het verhoor heeft plaatsgevonden in een ruimte die voorafgaande aan het verhoor op slot werd gedaan.

2. Uit de beschikbare informatie is gebleken dat het verhoor is afgenomen in een pand dat bijna leegstaat, en dat de ruimte waarin het gesprek heeft plaatsgevonden alleen kon worden bereikt via een andere, verlaten, ruimte. Aan de buitenkant van de deur van die andere ruimte zat een slot met een cijfercode, dit om te voorkomen dat onbevoegden die ruimte binnen zouden kunnen gaan. Van binnenuit kon die ruimte echter zonder meer worden verlaten. Het verhoor zelf vond plaats in een kantoorruimte met uitsluitend deurklinken. Tijdens het verhoor van verzoekster was de deur van die ruimte dicht, maar niet op slot. In zoverre mist de klacht feitelijke grondslag.

3. Op basis van de rapportages van de betrokken medewerkers van het UWV en de informatie die het UWV in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft verstrekt, wordt het aannemelijk geacht dat bedoelde medewerkers verzoekster voorafgaande aan haar verhoor niet hebben geïnformeerd over de werking van het cijferslot.

4. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen.

5. Vaststaat dat verzoekster door twee mannelijke medewerkers van het UWV is verhoord in een ruimte die slechts kon worden bereikt via een andere ruimte die alleen via een slot met een cijfercode toegankelijk was. Bovendien ging het nog eens om een gebouw dat nagenoeg verlaten was. In die omstandigheden is het alleszins voorstelbaar dat verzoekster zich angstig is gaan voelen.

6. De medewerkers van het UWV hadden dit, gezien hun bijzondere opleiding tot opsporingsfunctionaris, moeten onderkennen en verzoekster in verband daarmee op haar gemak moeten stellen door haar uit te leggen waarom het verhoor in de bewuste ruimte plaatsvond en door haar te informeren over de werking van het slot met cijfercode. Dit is ten onrechte nagelaten.

De onderzochte gedraging is in dit opzicht niet behoorlijk.

IV. Bejegening

1. Verzoekster heeft er voorts over geklaagd dat het verhoor onder forse druk heeft plaatsgevonden. In dat verband heeft zij gesteld dat de medewerkers van het UWV haar hebben gevraagd of zij was verkracht door haar echtgenoot en of zij een kind had gekregen voor de kinderbijslag, dat zij tegen haar hebben geschreeuwd, alsmede tegen haar hebben gezegd dat zij een leugenaar was en dat zij ervoor zouden zorgen dat haar uitkering werd stopgezet.

2. In het kader van het interne klachtonderzoek heeft UWV-medewerker Y meegedeeld verzoekster inderdaad te hebben gevraagd of zij was verkracht door haar man, van wie ze al geruime tijd gescheiden leeft. Hij had deze vraag gesteld in verband met het gegeven dat verzoekster geruime tijd na de scheiding van tafel en bed nog een kind had gekregen. Hij wees er daarbij op dat hij had doorgevraagd naar haar leefsituatie omdat zij een alleenstaande-toeslag op haar WAO-uitkering had aangevraagd. Hij voegde daar aan toe dat hij verzoekster zou hebben overgedragen aan de hulpverlening indien zij inderdaad zou zijn verkracht. Volgens medewerker Y had hij niet tegen verzoekster geschreeuwd, maar wellicht wel af en toe met stemverheffing gesproken. Hij deelde voorts mee dat verzoekster duidelijk te verstaan was gegeven dat zij vermoedelijk werkzaamheden had verricht naast haar uitkering zonder de inkomsten te melden aan het UWV. Ten slotte gaf hij aan dat hij aan verzoekster had verteld dat werkzaamheden en of inkomsten tijdens een WAO-uitkering mogelijk van invloed zijn op de hoogte van die uitkering.

3. UWV-medewerker Z deelde in het kader van het interne klachtonderzoek mee dat het verhoor in een open en rustige sfeer had plaatsgevonden. Medewerker Z stelde voorts dat

het mogelijk is dat de door verzoekster bedoelde vragen over verkrachting en over het krijgen van een kind voor de kinderbijslag inderdaad zijn gesteld. Dat zou dan zijn gebeurd in reactie op haar mededeling dat zij al lange tijd in onmin leeft met haar echtgenoot en niet meer met hem samenwoont. Volgens medewerker Z waren alle gestelde vragen relevant voor het onderzoek.

4. De directeur Fraude, Preventie en Opsporing van het UWV deelde op 9 maart 2005 aan verzoekster mee dat hem uit de afzonderlijke verklaringen van beide medewerkers niet was gebleken dat er sprake was geweest van agressie of het onder druk zetten. Wel gaf hij aan zich te realiseren dat verzoekster de vragen over mogelijke verkrachting op een andere manier had beleefd dan de bedoeling was. Hij bood haar daarvoor zijn verontschuldiging aan. Wat betreft de klacht dat verzoekster zou zijn bedreigd met stopzetting van haar uitkering, verwees bedoelde directeur naar hetgeen de heer Y daarover had verklaard. Aan het slot van zijn brief wees hij er nog op dat het UWV er sterk aan hecht dat cliënten op een fatsoenlijke en beleefde manier te woord worden gestaan door UWV-medewerkers. Volgens hem was niet gebleken dat in verzoeksters geval de normale fatsoensnormen waren overtreden.

5. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de voorzitter van de Raad van Bestuur van het UWV nog mee dat verzoekster tijdens het verhoor niet expliciet was meegedeeld dat zij een leugenaar was. Wel was haar gezegd dat het vermoeden bestond dat zij niet de waarheid sprak toen zij vertelde dat zij niet had gewerkt. Uit getuigenverklaringen bleek namelijk dat zij wél had gewerkt.

De voorzitter van de Raad van Bestuur deelde voorts mee dat de vraag naar mogelijke verkrachting was gesteld vanuit menselijk oogpunt.

6. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit impliceert dat medewerkers van bestuursorganen ongepaste vragen of opmerkingen achterwege dienen te laten.

7. Op basis van de beschikbare gegevens kan in ieder geval als vaststaand worden aangenomen dat de toonzetting van het gesprek met verzoekster dwingend was. Aangezien het hier ging om een gesprek waarin verzoekster werd verhoord als verdachte van een strafbaar feit, is dat niet onbegrijpelijk.

8. Wat betreft de vragen aan verzoekster over mogelijke verkrachting door haar echtgenoot en over het krijgen van een kind voor de kinderbijslag, merkt de Nationale ombudsman op dat die vragen op zichzelf niet relevant waren voor het onderzoek van het UWV. Het ging immers om verdenking van inkomsten door een WAO-uitkeringsgerechtigde. Het argument dat de vraag naar mogelijke verkrachting werd gesteld vanuit menselijk oogpunt overtuigt ook niet. Gezien de setting waarin het verhoor plaatsvond, acht de Nationale ombudsman het begrijpelijk dat verzoekster beide vragen

als intimiderend en ongepast heeft ervaren. De directeur Fraude, Preventie en Opsporing heeft daarvoor in zijn brief van 9 maart 2005 ook terecht zijn verontschuldigen aangeboden.

Ten aanzien van bedoelde twee vragen is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

9. Wat betreft de klacht dat de medewerkers van het UWV tegen verzoekster hebben geschreeuwd, lopen de lezingen van enerzijds verzoekster en anderzijds die van de betrokken medewerkers uiteen. Medewerker Y, die het verhoor leidde, heeft gesteld niet te hebben geschreeuwd, maar wellicht wel af en toe met stemverheffing te hebben gesproken.

Medewerker Z sprak van een verhoor in een rustige sfeer, zonder druk of intimidatie.

10. Op basis van de beschikbare gegevens acht de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat de medewerkers van het UWV tegen verzoekster hebben geschreeuwd. Het verloop van het verhoor gaf daar ook geen aanleiding voor. Dat verzoekster het spreken met stemverheffing wellicht heeft ervaren als schreeuwen, kan daar niet aan afdoen.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

11. Wat betreft de bewering van verzoekster dat de medewerkers van het UWV haar een leugenaar hebben genoemd en haar hebben bedreigd met stopzetting van haar uitkering merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Op basis van de beschikbare informatie acht hij het aannemelijk dat de betrokken medewerkers verzoekster hebben geconfronteerd met de andersluidende informatie van derden en haar hebben gewezen op de consequenties van het hebben van inkomsten naast een WAO-uitkering. Dat zij verzoekster voor leugenaar hebben uitgemaakt of haar hebben bedreigd haar uitkering stop te zetten, acht hij niet aannemelijk.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

V. Handtekening onder proces-verbaal

1. Verzoekster heeft er ten slotte over geklaagd dat van haar was verlangd dat zij het proces-verbaal ondertekende. Volgens haar mocht zij niet eerder weg dan na het zetten van een handtekening.

2. Medewerker Y deelde mee dat een handtekening van verzoekster niet relevant was. Verzoekster had tegenover zijn collega en hem een verklaring afgelegd en daarvan had hij een proces-verbaal van verhoor opgemaakt. Volgens hem had hij verzoekster niet onder druk gezet voor een handtekening.

3. De directeur Fraude, Preventie en Opsporing verklaarde de klacht van verzoekster op dit onderdeel niet gegrond. Hij stelde in dat verband dat het zetten van een handtekening onder een verklaring niet van belang is, en dat de betrokken medewerker van het UWV daarom ook geen druk op verzoekster had uitgeoefend om dat wel te doen.

4. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de voorzitter van de Raad van Bestuur van het UWV mee dat een handtekening niet zo relevant is omdat het proces-verbaal op ambtseed is opgemaakt, en dat de verdachte niet verplicht is het proces-verbaal te ondertekenen. Wel wordt standaard aan de verhoorde gevraagd of hij het eens is met de inhoud van het proces-verbaal en zo ja, of hij het wil ondertekenen.

5. Zoals hiervoor onder III.4. al is overwogen, houdt het vereiste van professionaliteit in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen.

6. Anders dan door UWV-medewerker Y is gesuggereerd, wordt aan de handtekening van degene die is verhoord onder het proces-verbaal toch wel betekenis toegekend. Een verhoorde wordt immers, zo deelde de voorzitter van de Raad van Bestuur van het UWV mee, standaard gevraagd of hij het eens is met de inhoud van het proces-verbaal en zo ja, of hij dat dan wil ondertekenen. Het stellen van die vraag zou volstrekt overbodig zijn indien die handtekening geen enkele betekenis zou hebben.

Het is daarom begrijpelijk dat door de heer Y aan verzoekster is gevraagd of zij het proces-verbaal wilde ondertekenen.

7. Alhoewel het de Nationale ombudsman niet mogelijk is vast te stellen op welke wijze dit vragen om een handtekening precies is gebeurd, gaat hij er - gezien hetgeen over en weer is verklaard - van uit dat de heer Y aan verzoekster heeft verzocht een handtekening te zetten en dat verzoekster deze vraag heeft opgevat als een opdracht. De Nationale ombudsman acht het voorts aannemelijk dat de inhoud van het proces-verbaal aan verzoekster, gezien haar Turkse afkomst, niet geheel duidelijk was en dat zij zich daarom gedwongen voelde een stuk te ondertekenen zonder precies te weten wat zij ondertekende.

8. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de betrokken medewerkers gezien hun opleiding tot opsporingsfunctionaris een en ander hadden moeten onderkennen en verzoekster daarom expliciet hadden moeten meedelen dat zij er ook van kon afzien een handtekening te zetten. Dit hebben zij ten onrechte niet gedaan.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van twee medewerkers van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam is

gegrond ten aanzien van:

- de ruimte waarin het verhoor werd afgenomen, wegens schending van het vereiste van professionaliteit;
- het stellen van de vraag over mogelijke verkrachting, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- het stellen van de vraag over het krijgen van een kind voor de kinderbijslag, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- het verlangen van een handtekening onder het proces-verbaal, wegens schending van het vereiste van professionaliteit;

niet gegrond ten aanzien van:

- de weigering de zus van verzoekster bij het verhoor aanwezig te laten zijn;
- het schreeuwen tegen verzoekster;
- het verzoekster uitmaken voor leugenaar;
- het dreigen met stopzetting van verzoeksters uitkering.

Onderzoek

Op 18 maart 2005 ontving de Nationale ombudsman een op 17 maart 2005 gedateerd verzoekschrift van mevrouw A. te Haarlem, ingediend door mevrouw mr. S. Akkas te Beverwijk, met een klacht over een gedraging van twee medewerkers van de afdeling Fraude, Preventie en Opsporing van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd aan het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Daarnaast werd aan beide betrokken medewerkers van het UWV gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

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

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een punt te wijzigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt.

A. feiten

1. Verzoekster, van Turkse afkomst, werd op 10 januari 2005 verhoord door twee medewerkers van het UWV. Beide medewerkers, hierna aangeduid als de heren Y en Z, zijn als opsporingsfunctionaris werkzaam voor de afdeling Fraude, Preventie en Opsporing van het UWV Amsterdam. Het verhoor van verzoekster vond plaats in een UWV-gebouw in Amsterdam. De reden voor het verhoor was gelegen in het vermoeden dat verzoekster, die een WAO-uitkering ontvangt, inkomsten had verzwegen. Dit vermoeden was gerezen naar aanleiding van anonieme telefonische informatie. Het verhoor werd voornamelijk afgenomen door de heer Y.

2. Verzoekster diende op 14 januari 2005 bij het UWV een klacht in over de gang van zaken tijdens het verhoor.

3. In het kader van het interne klachtonderzoek stelden beide betrokken medewerkers van het UWV in februari 2005 een rapportage op. De inhoud van de rapportage van de heer Y luidt als volgt:

“...Hoe verliep het gesprek, hoe lang heeft het verhoor geduurd?”

Het gesprek is gegaan in de Nederlandse taal, waarbij ik nimmer de indruk heb gehad dat zij mij of (medewerker Z; N.o.) niet kon volgen. Het gesprek verliep vrij moeizaam, (verzoekster; N.o.) had een baby bij zich die zij regelmatig aandacht schonk, wanneer ik to the point kwam.

Waar heeft het verhoor plaatsgevonden (klaagster spreekt over een etage, waar niemand aanwezig was).

Het verhoor heeft plaatsgevonden in kamer C1.37 aan Derkinderenstraat 2 te Amsterdam. Het gedeelte in de hoogbouw is in gebruik. Om dit gedeelte te bereiken moet je over een kamer lopen die leegstaat, er staan wel bureaus, doch geen personeel.

Is de zus van klaagster het bijwonen van het verhoor geweigerd, zo ja waarom?

In de hal van het kantoor was bij (verzoekster; N.o.) een vrouw aanwezig, of dit de zus is weet ik niet, die wilde optreden als tolk. Ik heb verteld dat dit niet mogelijk is en dat zij niet bij het verhoor aanwezig mocht zijn. Wanneer er een taalprobleem zou ontstaan dan zou er een onpartijdige tolk ingeschakeld worden.

Was klaagster voldoende de Nederlandse taal machtig om te begrijpen wat er gezegd werd.

(Verzoekster; N.o.) beheerst de Nederlandse taal voldoende om te begrijpen wat er gezegd is.

Is er overwogen om een tolk in te schakelen?

Ja, doch dit was mijns inziens niet nodig.

Waarom is het verhoor afgenomen door twee mannelijke medewerkers en niet bijvoorbeeld in aanwezigheid van een vrouwelijke medewerker?

Ik heb (medewerker Z.; N.o.) gevraagd bij het verhoor aanwezig te zijn. Ik hoor nimmer een verdachte alleen. Er is niet overwogen een vrouw bij het verhoor aanwezig te laten zijn. Het gaat immers om een uitkeringsfraude en niet om een typisch vrouwelijk/ mannelijk verhoor.

Was de reden van arbeidsongeschiktheid van klaagster bekend

Neen.

Heeft het onderzoek geleid tot de constatering fraude, zo ja, heeft dit geleid tot een proces verbaal richting OM; Zo nee wat is het vervolg geweest.

De rapportage is gezonden naar de afdeling waar om een herbeoordeling is verzocht. Hierna kan een verdere afhandeling plaatsvinden, waaronder een schadeberekening.

Is er na het verhoor op 10 januari nog een vervolg contact geweest met klaagster?

Neen

Verder merk ik op dat het natuurlijk niet niets is: een Turkse vrouw die voor een vermoedelijke fraude gehoord wordt. Haar is duidelijk te verstaan te geven dat zij vermoedelijk werkzaamheden verricht heeft naast haar uitkering en dat zij deze werkzaamheden niet had gemeld aan het UWV.

Hierdoor is het mogelijk dat zij een deel of haar uitkering zou verliezen. Dit levert voor haar, begrijpelijk overigens, grote problemen op.

Doordat zij een toeslag op de uitkering heeft aangevraagd is doorgedaan op haar leefsituatie. Daarbij is duidelijk gevraagd sinds wanneer zij gescheiden leeft van haar man. Door de geboorte van laatste kind, ruim na de scheiding van tafel en bed van haar echtgenoot volgens haar, heb ik gevraagd of zij soms verkracht is door haar (ex)man, van wie zij overigens nog niet gescheiden is.

Wanneer dit het geval zou zijn geweest, had ik het verhoor gestaakt en haar overgedragen aan de hulpverlening. (Ik ben immers rechercheur geweest bij de Zedenpolitie te Amsterdam en heb hier wel enige ervaring mee)

Over intimidatie en schreeuwen kan ik zeggen dat ik hiervan geen gebruik maak. Ik kan best af en toe met stemverheffing spreken in een verhoor, doch van intimidatie is hier geen sprake geweest.

Voorts heb ik (verzoekster; N.o.) niet onder druk gezet voor een handtekening. Zij heeft tegenover mij en (medewerker Z; N.o.) verklaard. Ik heb hiervan proces-verbaal van verhoor opgemaakt en dan is de handtekening niet meer relevant.

De deur van de zaal is niet op slot maar er zit een cijfercodeslot op voor ongewenste personen die hier willen binnengaan. De weg terug is onbelemmerd. De kamer waar het verhoor heeft plaatsgevonden is ongeveer 6x7 meter groot. In het midden voor de ramen staat een blok van 4 bureaus. Vanaf de positie waar (verzoekster; N.o.) zat kon zij naar buiten kijken. De afstand tussen mij en (verzoekster; N.o.) was ongeveer 2 meter. Tussen ons in stond een maxi-cosi met haar baby.

Haar is gevraagd of zij koffie of thee wilde gebruiken.

Tijdens het verhoor heeft zij haar baby verschoond, wat ik in mijn 29e jarige loopbaan als opsporingsambtenaar nog niet eerder heb meegemaakt tijdens een verhoor van een verdachte.

Over een bijstanduitkering is niet gesproken, wel over het feit dat de werkzaamheden en/of inkomsten, tijdens haar WAO-uitkering, mogelijk van invloed zijn op de hoogte van haar uitkering...”

3. De rapportage van de heer Z luidt als volgt:

“...Op verzoek van collega (medewerker Y; N.o.) was ik aanwezig bij het verhoor. De reden hiervan was dat het hier een vrouwelijke verdachte betrof en de afdeling in het pand Derkinderenstraat nagenoeg leeg staat. Nu zijn daar nog slechts kamers door FPO in gebruik. Ten tijde van het verhoor was zekere collega (...) in huis en in een belendende kamer werkzaam. Hij zou even later voor werkzaamheden buitenshuis dit pand verlaten. Op afgesproken tijdstip verscheen verdachte op kantoor. Zij kwam met haar paar maanden oude kindje dat zij in een soort Maxi Cosi met zich droeg. Zij nam plaats op een stoel aan

de zijde van het bureau waar collega (medewerker Y; N.o.) ook zat en vanuit welke positie hij met haar sprak en zijn lap-top bediende. De verdachte (verzoekster; N.o.) bevond zich dus ter linkerkant van collega (medewerker Y; N.o.) op ongeveer twee meter afstand. Op gelijke hoogte van verdachte aan de andere zijde van dit dubbelbureau nam ik plaats. Ik had zo, zonder verdere bedoeling, van opzij zicht op verdachte. De kamer overigens maakt een ruime indruk. Collega (medewerker Y; N.o.) deed het verhoor, terwijl ik voornamelijk als toehoorder optrad. Een aantal keren haakte ik in. Het verhoor vond in een open en een rustige sfeer plaats. Dit betekende juist ook, dat de verdachte op een duidelijke, directe wijze over haar vermoedelijke werkzaamheden werd ondervraagd. Haar werd daarbij steeds ruim voldoende tijd gegeven haar antwoord te formuleren. Zij sprak Nederlands en kon zo zich voldoende verstaanbaar en begrijpelijk uitdrukken. De toon van de vraagstelling, die voor verdachte uiteraard zeer concreet was, zal in het vuur van het verhoor mogelijk een keer zijn aangezet. Maar de sfeer van ontspanning bleef. De verdachte is tijdens het verhoor zelfs herhaaldelijk koffie of thee aangeboden, van welk aanbod zij geen gebruik wenste te maken. Uiteraard kwam in het verhoor ook de alleenstaande toeslag op haar uitkering ter sprake. Ze woont namelijk bij haar zus en bezoekt slechts voor de kinderen nog haar man. Gelet op haar verklaring dat ze al lange tijd in onmin met haar man leeft en dus niet meer met hem samenwoont of tafel noch bed met hem deelt zal - ook in relatie tot het enkele maanden oude kindje - een opmerking in de trant van "hoe kun je zo kinderen maken? of wel "ben je dan verkracht?", of de opmerking over de kinderbijslag zijn gemaakt. Overigens waren alle gestelde vragen voor het onderzoek relevant. En het geheel echter zonder toespelingen of uitoefenen van enige cynische bijklank. Van enige druk of intimidatie in het verhoor is dan ook absoluut geen sprake geweest. Het schijnt mij toe dat verdachte worstelt met de situatie die voor haar allerm minst gemakkelijk voelde. Je zult toch maar als (Turkse) vrouw door 2 mannen wegens fraude worden gehoord met de kans dat je uitkering zelfs op het spel komt te staan. Met verhoor wordt bedoeld ondervragen en geen zoete koekjes bakken. Tijdens het verhoor was haar houding dan ook niet vreemd: een op de feiten ontkennend gedrag - wat haar goed recht is -; het vaak normaal oogcontact vermijden; veel aandacht hebben voor haar kindje wat zij zo nu en dan opnam en dan maar in haar armen hield; en het uitgebreid verluieren van deze spruit. Dat voor dit laatste door 2 mannen die beiden ook vader zijn, en professioneel met hun werk bezig zijn, zelfs nog ruim tijd en rust wordt gegund (maar ook het door hen überhaupt onderkennen van de aanwezigheid van zo'n hummeltje), mag duidelijk maken dat van een agressieve sfeer of intimiderende situatie in het geheel geen sprake kan zijn geweest..."

4. De directeur Fraude, Preventie en Opsporing van het UWV handelde de klacht af bij brief van 9 maart 2005. In zijn brief aan verzoekster staat het volgende:

"...In het begin van uw brief klaagt u erover dat uw zus niet aanwezig mocht zijn bij het gesprek dat u met (betrokken medewerkers Y en Z; N.o.) heeft gehad.

Als reactie hierop delen wij u mee dat het niet gebruikelijk is dat andere personen aanwezig zijn bij een gesprek waarbij de verdenking bestaat dat iemand fraude heeft gepleegd. Uit een door (medewerker Y; N.o.) afgelegde verklaring blijkt dat u op de afspraak kwam met een andere vrouw, die wilde optreden als tolk. Dit is u geweigerd.

Als het nodig was geweest om een tolk in te schakelen, dan wordt er een onafhankelijke tolk ingeschakeld. Er is overigens wel overwogen een tolk in te schakelen, maar dit bleek niet nodig omdat u voldoende de Nederlandse taal spreekt en begrijpt. Dit blijkt ook wel uit uw brief waarin u zelf schrijft dat u met uw ex-man meeging naar sollicitaties, omdat hij de Nederlandse taal niet goed spreekt en begrijpt.

Uw klacht dat uw zus niet bij het verhoor aanwezig mocht zijn, is dan ook niet gerond.

Vervolgens schrijft u dat (medewerker Y; N.o.) en, later, ook (medewerker Z; N.o.) u onder druk heeft gezet en o.a. gevraagd zou zijn of u verkracht bent door uw ex-man.

Uit de verklaringen van (onderzoeker Y; N.o.) en (onderzoeker Z; N.o.) blijkt dat hierover inderdaad vragen zijn gesteld. De vragen zijn niet gesteld om u te beledigen, maar om duidelijkheid te verkrijgen hierover. U heeft aangegeven dat u al langere tijd van tafel en bed gescheiden bent van uw man, terwijl u met een ongeveer drie maanden oude baby op de afspraak verscheen. Als er daadwerkelijk sprake was geweest van verkrachting of ander fysiek geweld, zou (medewerker Y; N.o.) het gesprek hebben gestaakt en eventueel een hulpverlener hebben ingeschakeld.

Wij realiseren ons dat u deze vragen op een andere manier heeft beleefd dan de bedoeling was. Wij bieden u hiervoor u onze verontschuldigingen aan.

Wat de toon van het gesprek betreft, blijkt uit de afzonderlijke verklaringen van beide medewerkers niet dat er sprake is geweest van agressie of het onder druk zetten. Het gesprek werd voor een groot deel beïnvloed doordat u regelmatig uw baby aandacht moest geven en zelfs moest verschonen en verliep volgens beide medewerkers voor het grootste deel in een open en rustige sfeer.

(medewerker Y; N.o.) heeft u bij het begin van het verhoor duidelijk verteld waarvan u werd verdacht en u bent hierover ondervraagd met het doel hierover duidelijkheid te verkrijgen.

Hij geeft ook aan dat hij op sommige momenten tijdens het gesprek inderdaad met stemverheffing heeft gesproken.

Gesprekken waarin doorggevraagd wordt om duidelijkheid te krijgen over wat er precies gebeurd is, hebben in het algemeen niet dezelfde toon als een normaal gesprek en worden bovendien door degene die verhoord wordt op een andere manier beleefd dan de vragensteller.

Wij hebben echter geen redenen om aan te nemen dat in het gesprek met u buitensporig harde woorden zijn gevallen. Dit deel van uw klachten achten wij eveneens niet gegrond.

In uw brief schrijft u verder dat (medewerker Y; N.o.) er voor zou zorgen dat uw bijstandsuitkering stopgezet zou worden. (Medewerker Y; N.o.) heeft verklaard dat in het geheel niet gesproken is over een bijstandsuitkering. Wel heeft hij u verteld dat werk of inkomen van invloed kan zijn op de hoogte van uw uitkering.

Ook gaat u in op de omstandigheden waaronder het verhoor plaats heeft gevonden. U geeft aan in een bijna leeg gebouw, zonder andere medewerkers en met een slot op de deur, verhoord te zijn.

In het gebouw in de Derkinderenstraat in Amsterdam, waar het verhoor heeft plaatsgevonden, staan inderdaad een aantal werkruimtes leeg of is geen personeel meer werkzaam. U heeft de gespreksruimte via zo'n verlaten ruimte moeten bereiken.

Ook is het juist dat er een slot op de deur zit. Dit is een cijferslot aan de buitenkant om te voorkomen dat anderen die ruimte binnen kunnen gaan. Van binnenuit kunt u deze ruimte normaal verlaten.

Wij betreuren het dat u het gevoel heeft gekregen dat u de kamer niet kon of mocht verlaten en beseffen dat de omstandigheden waaronder u daar aanwezig was voor u niet prettig overkwamen.

Tenslotte zegt u in uw brief dat u onder druk een handtekening heeft moeten zetten onder uw verklaring. Er is door (medewerker Y; N.o.), in de functie van opsporingsfunctionaris, op ambtseed een proces verbaal van het verhoor opgemaakt. Het zetten van een handtekening onder een verklaring is niet van belang (medewerker Y; N.o.) heeft daarom ook geen druk op u uitgeoefend om dat wel te doen. Ook dit deel van uw klacht achten wij niet gegrond.

Wij benadrukken dat UWV er heel sterk aan hecht dat cliënten op een fatsoenlijke en beleefde manier te woord worden gestaan door de medewerkers. Er is niet gebleken dat, gezien de omstandigheden waarin het gesprek met u plaatsvond, de normale fatsoensnormen zijn overtreden..."

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder Klacht.

In haar verzoekschrift benadrukte zij dat zij zich tijdens het verhoor opgesloten en angstig had gevoeld, en dat het verhoor onder hoge druk had plaatsgevonden. Uiteindelijk had zij een krabbel onder het proces-verbaal gezet, omdat haar te kennen was gegeven dat zij pas weg mocht nadat zij haar handtekening had gezet. Zij merkte daarbij op dat zij niet

wist wat zij ondertekende.

C. Standpunt UWV

De voorzitter van de Raad van Bestuur van het UWV deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee haar klacht ongegrond te achten. De specifieke vragen (cursief weergegeven) werden als volgt beantwoord:

“...Is aan verzoekster op 10 januari 2005 uitgelegd waarom haar zus niet bij het verhoor aanwezig mocht zijn?”

Aan verzoekster is medegedeeld dat het ging om een verhoor en dat daarbij geen derden aanwezig mogen zijn. Verdere uitleg is hierover niet gegeven.

Is aan verzoekster medegedeeld dat het slot van de verhoorkamer alleen van buiten naar binnen toe werkte?

Wij hebben geen verhoorkamer met een slot dat alleen van buiten naar binnen werkt. Het verhoor is afgenomen in een kantoorruimte. De deur van die ruimte heeft alleen deurklinken. Om de kantoorruimte te betreden moeten wij over een grotere afdeling lopen. De toegangsdeur tot die afdeling is voorzien van een cijferslot. Het cijferslot zit aan de buitenkant en heeft als doel te voorkomen dat onbevoegden de ruimte binnengaan. De deur van de kantoorruimte waar het verhoor plaatsvond was wel gesloten maar zat niet op slot.

Waarop was het vermoeden gebaseerd dat verzoekster verkracht zou zijn?

Dat vermoeden was gebaseerd op het feit dat verzoekster aangaf bang te zijn voor haar ex-man, geen relatie te hebben en een 3 maanden oude baby te hebben. (Medewerker; N.o.) heeft zijn vermoeden gebaseerd op zijn kennis en ervaring als voormalig zedenrechercheur bij de politie.

Waarom werd gevraagd naar een mogelijke verkrachting in het kader van een fraudeonderzoek?

De vraag werd gesteld vanuit menselijk oogpunt. Als het vermoeden van (medewerker Y; N.o.) juist was, had hij verzoekster doorverwezen naar de hulpverlening. Het verhoor zou dan beëindigd worden.

Acht u het achteraf gezien correct dat aan verzoekster is gevraagd of zij was verkracht?

Ja, wij achten het juist dat wij de vraag gesteld hebben.

Waarom en op welke momenten heeft (medewerker Y; N.o.) met stemverheffing gesproken?

Een verhoor is een gesprek waarin wordt doorgevraagd. De toonzetting van een verhoor is anders dan een normaal gesprek en wordt door degene die verhoord wordt ook anders ervaren dan door de verhoorders. (Medewerker Y; N.o.) heeft enkele malen met stemverheffing gesproken om zijn vragen meer kracht bij te zetten. Specifieke momenten kan hij zich niet herinneren.

Is aan verzoekster gevraagd of zij een kind had gekregen ten behoeve van de kinderbijslag?

Deze vraag is niet aan verzoekster gesteld.

Is verzoekster een leugenaar genoemd of zijn er woorden van gelijke strekking gevallen?

In het verhoor vertelde verzoekster dat zij niet had gewerkt terwijl uit getuigenverklaringen bleek dat zij wel had gewerkt. Naar aanleiding daarvan is opgemerkt dat wij vermoedden dat verzoekster niet de waarheid vertelde. Er is niet expliciet gezegd dat zij een leugenaar is.

Is aan verzoekster gezegd dat er voor zou worden gezorgd dat haar uitkering wordt stopgezet?

Nee, dit is niet gezegd.

Heeft verzoekster een handtekening gezet onder een verklaring?

Verzoekster heeft het proces-verbaal van het verhoor ondertekend. De handtekening is niet zo relevant omdat het proces-verbaal op ambtseed is opgemaakt. De verdachte is niet verplicht om het proces-verbaal te ondertekenen. Wij vragen standaard of de verhoorde het eens is met de inhoud van het proces-verbaal en zo ja, of betrokkene het proces-verbaal wil ondertekenen...”

In reactie op het verslag van bevindingen liet het UWV nog weten dat het gegeven antwoord op de vraag of het UWV het achteraf gezien correct acht dat aan verzoekster is gevraagd of zij was verkracht, de persoonlijke opvatting van medewerker Y inhoudt.

Achtergrond