



Rapport

Datum: 20 december 1999
Rapportnummer: 1999/513

Klacht

Op 29 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van V.O.F. X te Putten, ingediend door de heer D. te Putten, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat kantoor Apeldoorn van Gak Nederland BV weigert om de kosten te vergoeden die zij heeft gemaakt ten behoeve van een tweetal cliënten.

Achtergrond

1. Klachtenregeling van Gak Nederland BV

Artikel 6 Het inzien van stukken/het horen van klager en medewerker van Gak

Nederland bv, eerste, tweede en vijfde lid:

"1) De klager en de betrokken medewerker van Gak Nederland bv worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

2) Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Gak Nederland bv zijn klacht mondeling toelichten.

(...)

5) Reiskosten kunnen op basis van de bij de bezwaarschriftprocedure gehanteerde voorwaarden worden vergoed."

2.1. Reglement behandeling bezwaarschriften Lisv 1998.

Artikel 27 kosten:

"1. De kosten die belanghebbenden en hun gemachtigde maken in het kader van deze procedure, worden niet vergoed.

2. Voor bijzondere gevallen kan de uitvoeringsinstelling op verzoek van belanghebbenden een vergoeding toekennen van kosten als bedoeld in het eerste lid."

2.2. Toelichting op het reglement

Artikel 27

"De kosten die een belanghebbende maakt in het kader van de bezwaarschrift-procedure zijn in beginsel voor eigen rekening. Hierbij kan worden gedacht aan de kosten van zijn gemachtigde, het verschijnen op de hoorzitting en de kosten voor het inschakelen van getuigen en deskundigen.

Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de uitvoeringsinstelling besluiten dat gehele of gedeeltelijke vergoeding van deze kosten op zijn plaats is. Op grond van de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep wordt aangenomen dat hiervan slechts sprake is als het bestreden besluit zo apert onjuist is geweest dat eigenlijk gezegd moet worden dat dit besluit 'tegen beter weten in' is afgegeven."

Onderzoek

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van Gak Nederland BV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1.1. Bij brief van 3 maart 1999 legde verzoekster aan kantoor Apeldoorn van Gak Nederland BV (hierna: Gak) een klacht voor. De inhoud van deze brief luidt, voor zover hier van belang, als volgt:

"In de afgelopen maanden hebben mijn contacten met het GAK kantoor niet geleid tot een bevredigende oplossing van diverse zaken.

Ik richt mij daarom tot u om te komen tot een oplossing/antwoord op mijn gestelde vragen. De vragen betreffen een tweetal cliënten van ons kantoor.

Kwestie 1 (...)

In november is ingeleverd een aanvraag vergoeding werkgever. In januari heb ik contact opgenomen met het GAK kantoor om navraag te doen naar de afhandeling van deze

aanvraag. Na diverse malen te zijn doorverbonden kon eigenlijk niemand mij iets vertellen over de stand van zaken. Uiteindelijk werd ik doorverbonden met de arbeidsdeskundige, de heer X. Ook de heer X kon mij niets vertellen, sterker hij wist niet over wie of wat ik het had. De kwestie (werkgever en werknemer waren hem totaal onbekend) kwam hem onbekend voor. Ik heb diezelfde dag de aanvraag gefaxt naar het GAK kantoor. 's Avonds werd ik echter opgebeld door cliënt met de mededeling dat hij namens de heer X bericht had gehad over de aanvraag en of hij een arbeidsovereenkomst kon inzenden. Dit bevreemdt mij ten zeerste. Na ruim twee maanden komt deze vraag. Het lijkt mij verstandig om in het aanvraagformulier standaard te vragen om een arbeidsovereenkomst. Tot op heden hebben wij wederom niets vernomen.

Wat mij tegenstaat is dat in de informatiefolder / reclame tv / advertenties de integratie van WAO-ers voorgesteld wordt als een snelle administratieve afhandeling. Echter het is nu maart 1999 en mijn cliënt heeft nog steeds niet vernomen. Dit is voor hem de eerste maar ook de laatste keer dat hij een werknemer uit de WAO in dienst neemt. Daar komt bij dat ik mijn cliënten zeker niet zal adviseren om op deze manier mensen uit de WAO in dienst te nemen.

Ik wil op zeer korte termijn (binnen een week) antwoord op de aanvraag. Als mijn cliënt in aanmerking komt voor het plaatsingsbudget verzoek ik om het bedrag voor het eerste jaar zo spoedig mogelijk over te maken.

Kwestie 2 (...)

In oktober heb ik voor cliënt een inlichtingenformulier AAW/WAO ingestuurd. Op bijlage 1 is gebruik gemaakt van de ruimte voor vragen en opmerkingen. Hier heb ik nooit meer iets van vernomen. Op 19 november een brief verzonden met vragen. Nooit antwoord op gehad. Op 30 december gevraagd om antwoord op de bovengenoemde vragen. Ik heb kopieën bijgesloten, zodat men niet hoeft te zoeken naar de betreffende vragen. De brief is per post en per fax verzonden. Binnen een paar dagen had de heer H. antwoord. Hij kreeg het ingevulde inlichtingenformulier retour, met het verzoek de ontbrekende gegevens aan te vullen (dit waren dus mijn kopieën bij de brief van 30 december). Ik heb telefonisch contact gezocht en ik kreeg in eerste instantie de betreffende persoon niet duidelijk dat het inlichtingenformulier al in oktober ingestuurd was en dat het hier om kopieën ging. Op een gegeven moment heeft zij gegevens in de computer opgevraagd en zei zij: "ik zie het al, het formulier is al lang binnen". Dat is prettig, maar tot op heden heb ik dus nog geen antwoord. De cliënt is ondertussen weer gaan werken. De betreffende werkgever heeft contact gehad met het GAK. Hier is de toezegging gedaan dat cliënt meer mocht gaan werken (door de heer T.) Hier zou een schriftelijke bevestiging van komen.

Graag wil ik ook in deze kwestie antwoord op de vragen / schriftelijke bevestiging van het geen afgesproken is.

In deze kwestie speelt mee dat cliënt problemen heeft gehad met terugbetaling van teveel ontvangen uitkering (mede door eigen schuld). Voor deze kwestie moest cliënt op 13 januari 1999 verschijnen voor de rechter in Zutphen. Daar wist men echter niet wat hij kwam doen, omdat zijn zaak afgehandeld diende te worden door de kantonrechter. Cliënt heeft wel vervoerskosten gemaakt. Is dit door het GAK verkeerd aangemeld?

Kwestie 3 (...)

Naar aanleiding van genoemde problemen heb ik op 30 december de folder 'ik heb een klacht' aangevraagd. Ook die heb ik tot op heden niet ontvangen.

Naar aanleiding van dit schrijven wil ik graag op korte termijn uw reactie. Verder vraag ik mij af aan wie ik de kosten moet declareren. Mijn cliënten merken terecht op dat al de extra verrichte werkzaamheden ontstaan zijn uit het niet reageren op mijn brieven door het GAK. Ook graag hier uw mening over.

1.2. Als bijlage bij deze brief zond verzoekster het Gak een kopie van factuur no. 246. Op deze factuur, gericht aan het Gak, staat het volgende vermeld:

"...Voor H. verrichte werkzaamheden die hij (terecht) niet wil betalen, omdat de verrichte werkzaamheden ontstaan zijn door toedoen van GAK, totaal 1 uur à 65 f 65,00

Omzetbelasting 17,5% f 11,38

totaal f 76,38 =====..."

2. Bij brieven van 8 april 1999 reageerde het Gak afzonderlijk op beide klachtonderdelen.

Het Gak achtte de klachten gegrond. In de brief met betrekking tot verzoekers cliënt H. werd nog het volgende opgemerkt.

Met uw brief van 3 maart 1999 doet u ons een factuur toekomen betreffende voor cliënt H. verrichte werkzaamheden.

Wij moeten u helaas meedelen dat wij in principe geen kosten vergoeden welke verband houden met het indienen van een klacht, ook niet wanneer een klacht gegrond is..."

Bij afzonderlijke brief van 8 april 1999 beantwoordde het Gak de vragen die verzoekster namens H. had gesteld en die het Gak tot dat moment onbeantwoord had gelaten.

B. Standpunt verzoekSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht.

Ter toelichting bracht verzoekster in haar verzoekschrift nog het volgende naar voren:

"...Het punt waar ik het niet mee eens ben, betreft de gemaakte onkosten.

Voor mijn cliënten heb ik de nodige tijd geïnvesteerd om zaken rond te krijgen. Deze tijd wil (en kan) ik niet in rekening brengen bij mijn cliënten. Immers, mijn cliënten zijn niet schuldig aan het feit dat zaken onzorgvuldig afgehandeld zijn door het GAK. De extra tijdsinvestering zal naar mijn mening vergoed moeten worden door het Gak..."

C. Standpunt landelijk instituut sociale verzekeringen

Naar aanleiding van de klacht van verzoekster en in antwoord op de vragen deelde Gak Nederland BV, namens het Lisv, het volgende mee:

"...Ons kantoor heeft aan klager in het kader van een klachtenprocedure geweigerd de kosten van bijstand voor haar rekening te nemen. (...)

Kantoor Apeldoorn heeft in dit geval conform de geldende klachtenregeling besloten.

De in onze klachtenregeling omschreven zeer beperkte kostenvoorziening is rechtstreeks ontleend aan het reglement behandeling bezwaarschriften Lisv 1998 (...).

(...)

In deze Lisv-regeling is dan ook in artikel 27, lid 1 bepaald dat de kosten die belanghebbende en hun gemachtigden maken in het kader van deze procedure niet worden vergoed. Het tweede lid voegt daar aan toe: "Voor bijzondere gevallen kan de uitvoeringsinstelling op verzoek van belanghebbende een vergoeding toekennen van de kosten als bedoeld in het eerste lid".

De Toelichting op artikel 27, lid 2 zegt hierover; "Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de uitvoeringsinstelling besluiten dat gehele of gedeeltelijke vergoeding van deze kosten op zijn plaats is. Op grond van de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep wordt aangenomen dat hiervan slechts sprake is als het bestreden besluit zo apert onjuist is geweest dat eigenlijk gezegd moet worden dat dit besluit 'tegen beter weten in' is afgegeven".

De wetgever heeft in de toelichting onder meer de laagdrempeligheid van de bezwaarschriftprocedure aangevoerd als reden voor het ontbreken van een vergoedingsregeling.

Het gaat immers om een interne procedure tot heroverweging van een genomen besluit waarin de zaak ook door de betrokkene zelf behandeld zal kunnen worden.

Gak Nederland bv heeft zich op het standpunt gesteld dat voor klachtenprocedures op het punt van vergoeding van gemaakte kosten een gelijke lijn met de bezwaarschriftprocedure getrokken moet worden omdat een dergelijke procedure daarmee goed vergelijkbaar is.

In dit geval was naar het oordeel van ons kantoor, het betwiste handelen van Gak Nederland niet van een zo bijzondere orde - in de zin waar de Toelichting op art. 27 van het Reglement behandeling bezwaarschriften op doelt - dat kosten vergoed zouden moeten worden..."

D. Nadere informatie Gak Nederland BV

In een telefonische toelichting op haar standpunt, liet Gak Nederland BV nog weten dat de mogelijkheid om in uitzonderlijke gevallen over te gaan tot vergoeding van de kosten die zijn gemaakt naar aanleiding van een klachtenprocedure, zich niet alleen beperkt tot reiskosten. Volgens het Gak kunnen - overeenkomstig de criteria die in de bezwaarschriftprocedure worden gehanteerd - ook andere kosten voor vergoeding in aanmerking komen. De redactie van artikel 6, vijfde lid van de Klachtenregeling (zie achtergrond onder 1.) is te beperkt, aldus het Gak. De redactie zal worden aangepast.

Beoordeling

1. Verzoekster richtte zich bij brief van 3 maart 1999 met een klacht tot kantoor Apeldoorn van Gak Nederland BV (hierna: Gak). De klacht betrof het niet adequaat reageren door het Gak op een aantal vragen die verzoekster namens twee cliënten aan het Gak had voorgelegd en het niet reageren op haar verzoek aan het Gak om toezending van een informatiefolder. In deze brief merkte verzoekster verder op dat zij kosten had gemaakt. Deze kosten hielden verband met de extra werkzaamheden die verzoekster voor deze cliënten had verricht. Zij legde het Gak de vraag voor bij wie zij deze kosten moest declareren.

Bij brieven van 8 maart 1999 verklaarde het Gak de klachten die verzoekster namens haar cliënten had ingediend gegrond. In één van deze brieven deelde het Gak verder mee dat in principe geen kosten worden vergoed die verband houden met het indienen van een klacht, ook niet wanneer een klacht gegrond is.

2. Verzoekster klaagt over de weigering van het Gak om de door haar gemaakte kosten te vergoeden. In haar verzoekschrift brengt verzoekster naar voren dat zij de tijd die zij heeft geïnvesteerd om de zaken rond te krijgen, niet bij haar cliënten in rekening wil brengen. Dit omdat haar cliënten niet schuldig zijn aan het feit dat deze zaken door het Gak onzorgvuldig zijn afgehandeld.

3. Naar de mening van het Gak moet op het punt van de vergoeding voor gemaakte kosten in de klachtenprocedure dezelfde lijn worden getrokken als in de bezwaarschrift-procedure. Beide procedures zijn volgens het Gak namelijk goed met elkaar te vergelijken. In dit verband merkt het Gak op dat de wetgever vanwege het laagdrempelige karakter van de bezwaarschriftprocedure destijds heeft afgezien van een vergoedingsregeling.

Volgens het Gak was in dit geval het door verzoekster betwiste handelen niet van een zo bijzondere orde dat aan haar kosten zouden moeten worden vergoed.

4. Een klachtenprocedure heeft een laagdrempelig karakter. Dit betekent dat deze procedure in beginsel zonder problemen kan worden gevoerd zonder (rechts-)bijstand. Kosten gemaakt in het kader van een klachtenprocedure moeten dan ook voor rekening van de betrokken klager blijven, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden. Dit geldt ook voor kosten gemaakt vóór de klachtenprocedure om de gedraging waarover wordt geklaagd recht te zetten.

In dit geval is niet gebleken van een bijzondere omstandigheid die aanleiding zou moeten geven tot afwijking van dit uitgangspunt. Het feit dat cliënten van verzoekster niet zelf hun belangen bij het Gak behartigden, was immers niet gelegen in de omstandigheden van de betreffende zaken zelf. Het ging immers om vrij eenvoudige zaken.

Gelet hierop moet worden geoordeeld dat het Gak in redelijkheid het verzoek van verzoekster om vergoeding van de kosten heeft kunnen afwijzen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond.