



# Rapport

**Datum: 15 september 2000**  
**Rapportnummer: 2000/316**

## Klacht

Op 9 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te 's-Gravenhage, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden te Den Haag.

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 door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over het uitblijven van een beslissing van Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden, op de door haar rond 1 juni 1999 ingediende aanvraag om toekenning van een uitkering in verband met zwangerschap en bevalling.

## Achtergrond

**1. Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz, Wet van 24 april 1997, Stb 176).**

Ingevolge artikel 22 van de Waz heeft de meewerkend echtgenote van een zelfstandige in de zin van deze wet recht op een bevallingsuitkering gedurende ten minste zestien weken, met ingang van de eerste dag dat de bevalling, blijkens een verklaring van een arts of een verloskundige waarop de vermoedelijke bevallingsdatum wordt aangegeven, binnen zes weken is te verwachten. De vrouwelijke verzekerde kan de uitkering op een latere dag doen ingaan, maar niet later dan de dag waarop de bevalling binnen vier weken is te verwachten. De grondslag van de uitkering is gerelateerd aan de gemiddelde inkomsten per dag in het boekjaar dat aan de bevalling voorafgaat of, als dat hoger is, de gemiddelde inkomsten per dag over de voorgaande vijf boekjaren (artikel 8).

Ingevolge artikel 55 kan een voorschot worden verleend in het geval dat onzekerheid bestaat over het recht op of de hoogte van de uitkering of de hoogte van het te betalen bedrag van de uitkering. De betaling wordt opgeschort of geschorst indien er duidelijke aanwijzingen zijn of het gegronde vermoeden bestaat dat het recht op uitkering niet of niet meer bestaat, dan wel indien er recht op een lagere uitkering bestaat.

2. Termijnbepalingen

Ingevolge artikel 15 van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779) wordt een beschikking ingevolge hoofdstuk 3 van de Waz (de artikelen 7 tot en met 67), gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

### 3. Publieksvoorlichting

Gak Nederland BV verstrekt belanghebbenden informatie over bevallingsuitkeringen in het kader van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen via de voor het publiek bestemde brochure “**Bevallingsuitkering voor zelfstandigen**”.

Deze brochure bevat onder meer het volgende:

#### “Melding

Het is zaak dat u uiterlijk drie maanden voor de vermoedelijke bevallingsdatum bij het Gak meldt dat u op grond van de waz een bevallingsuitkering wilt hebben. U stuurt daarbij een verklaring van de verloskundige of behandelend arts mee, waaruit uw vermoedelijke bevallingsdatum blijkt. U krijgt vervolgens een aanvraagformulier toegestuurd.

#### Aanvraag

De aanvraag zelf dient u uiterlijk twee weken eerder in dan de datum waarop u wilt dat de uitkering ingaat. Bij de aanvraag stuurt u gegevens mee over uw inkomsten. Het gaat om (gegevens betreffende het bedrijf; N.o.)

Het Gak neemt binnen drie maanden een beslissing over uw aanvraag. Als u de aanvraag eerder kunt insturen dan twee weken voor de eerste uitkeringsdag, kan het Gak ook eerder uw recht op een bevallingsuitkering vaststellen.

#### Bezwaar en beroep

Na de beoordeling ontvangt u een brief waarin het Gak zijn beslissing toelicht. Als u het met deze beslissing niet eens bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken. Dat kan door een bezwaarschrift te zenden aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen, p/a Gak Nederland bv. Het Gak bekijkt dan, namens het Lisv, nogmaals uw aanvraag en neemt opnieuw een beslissing. Bent u het ook met die beslissing niet eens, dan kunt u beroep instellen bij de rechtbank. In de beslissing staat hoe u dat moet doen.”

Met betrekking tot de hoogte van de bevallingsuitkering vermeldt de brochure het volgende:

#### “Hoogte

De bevallingsuitkering is 100% van de grondslag, en deze grondslag is maximaal het minimumloon. De grondslag wordt bepaald aan de hand van uw inkomen over het jaar voorafgaand aan de bevallingsuitkering. Als dat inkomen ten minste het minimumloon is, krijgt u dus de maximale grondslag: het minimumloon.

Als uw inkomen over het laatste jaar lager was dan het minimumloon, dan wordt gekeken of het gemiddelde inkomen over de laatste vijf jaar voor u gunstiger is.

Bent u meewerkend echtgenote, dan hebt u geen eigen inkomen. In deze situatie wordt een deel van de winst of het arbeidsinkomen aan u toegerekend. Deze toerekening is gebaseerd op de waarde van uw werk voor de zaak, vergelijken met de waarde van het werk dat uw echtgenoot doet.

Om deze zogenaamde 'arbeidswaarde' te bepalen, neemt een arbeidskundige contact met u op."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het Gak 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.

Gak Nederland BV berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Verzoekster verrichtte tot 4 juli 1999 gedurende 16 uur per week werkzaamheden in de onderneming van haar echtgenoot. In verband met haar vermoedelijke bevalling rond 31 juli 1999 diende zij bij Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden (hierna: Gak), een aanvraag in om toekenning van een bevallingsuitkering als bedoeld in de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz; zie achtergrond, onder 1.).

2. Het Gak deelde verzoekster per brief van 9 augustus 1999 onder meer het volgende mee:

"U heeft een aanvraag gedaan voor een bevallingsuitkering in het kader van de WAZ.

Daarbij geeft u aan 16 uur per week bij uw echtgenoot in de zaak te werken.

Er zal nu een arbeidsdeskundig onderzoek plaatsvinden om uw inkomen als meewerkend echtgenote vast te stellen.

Aan de hand van de uitkomst zal dan de hoogte van de bevallingsuitkering worden vastgesteld.

Alvorens dit onderzoek kan worden gestart dienen wij te beschikken over de jaarcijfers van 1998 alsmede over een kopie van de aanslag inkomstenbelasting 1998. Een kopie van de aangifte IB 1998 is reeds in ons bezit.”

3. Verzoekster diende per brief van 3 oktober 1999 bij het Gak de volgende klacht in:

“...Hierbij verzoek ik u mijn aanvraag voor een uitkering tijdens mijn zwangerschap te bespoedigen.

Ik heb ongeveer 8 weken voor mijn laatste werkdag (03 juli 1999) een aanvraag ingediend voor een uitkering via de WAZ omdat ik als meewerkend echtgenoot 16 uur per week werkzaam ben in de zaak van mijn echtgenoot.

Tot op heden heb ik 1 brief van het GAK mogen ontvangen met een verzoek om meer info waaraan ik binnen een week heb voldaan.

Na vergeefse telefonische en schriftelijke pogingen om te weten te komen hoe het staat met de aanvraag, waarop ik geen reactie mocht ontvangen, wend ik mij tot u.

Onderhand ben ik al bevallen en moet ik binnen enkele weken al weer aan het werk.

Volgens mij is het de bedoeling van de zwangerschapsuitkering dat deze tijdens het zwangerschapsverlof wordt ontvangen.

Ik vind het tevens onbeschoft van het GAK om na mijn vele telefonische pogingen te weten te komen hoe het mijn aanvraag staat, te worden afgescheept met “u wordt teruggebeld” en daarna nooit meer iets van zich laten horen.

Ook op mijn brieven krijg ik geen enkele reactie.

Dit is niet de eerste keer dat wij (mijn echtgenoot en ik) een verzoek bij uw instantie indienen waarop niet fatsoenlijk wordt gereageerd.

Het is triest dat de kleine middenstander die aan al jullie verplichtingen (die niet gering zijn) trouw voldoet, zo wordt behandeld.”

4. Het Gak zond verzoekster op 5 oktober 1999 een ontvangstbevestiging, met daarin onder meer de volgende mededeling:

“Wij hebben de leiding van de afdeling Arbeidsongeschiktheid verzocht naar de door u omschreven kwestie een onderzoek in te stellen en binnen 2 weken te rapporteren.

Naar aanleiding van de rapportage zullen wij u schriftelijk informeren, waarna u eventueel mondeling, dan wel schriftelijk kunt reageren.

Desgewenst kunt u de op deze kwestie betrekking hebbende stukken inzien.”

5. Verzoekster schreef het Gak op 28 oktober 1999 het volgende:

“...Op 5 oktober heb ik een brief van u ontvangen waarin u stelt dat u omtrent mijn klacht binnen 2 weken mij zou informeren hoe de stand van zaken is.

Daar ik tot op heden niets van u heb vernomen heb ik de BOVAG ingeschakeld om enige vaart achter deze procedure te zetten.

Het is schandalig dat ik nog steeds niets van mijn zwangerschapsuitkering heb mogen vernemen terwijl ik al weer aan het werk ben.

Als er 1 dag te laat een premie niet aan het GAK wordt voldaan krijgen wij hierover of een boete of een proeftijd. Het GAK misbruikt een machtspositie omdat ik jullie geen boete of proeftijd kan opleggen.

Indien ik niet binnen 2 weken iets van jullie heb vernomen ben ik van plan een krant van deze schandalige behandeling op de hoogte te brengen...”

6. Het Gak deelde verzoekster per brief van 1 november 1999 onder meer het volgende mee:

“Zonder op allerlei ingewikkelde details in te gaan komt het in het kort op het volgende neer.

Door een combinatie van factoren, de logistieke mogelijkheden en personele onderbezetting is de afhandeling van uw aanvraag vertraagd.

Uw dossier is thans afgehandeld door één van onze arbeidsdeskundigen. Het dossier ligt nu ter opstelling van de beslissing bij de claimbehandelaar; over circa 2 weken zult u deze beslissing ontvangen.

Het spijt mij dat door deze samenloop de uitslag van ons onderzoek m.b.t. uw WAZ bevallingsuitkering zo lang op zich laat wachten. Uw klacht is wat dat betreft terecht.

Ik bied u dan ook namens GAK Haaglanden mijn excuses aan voor de afhandeling tot op heden van uw aanvraag.”

Verzoekster werd in de brief voorts gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

7. Het Gak deelde verzoekster per brief van 29 november 1999 het volgende mee:

“...Zoals wij reeds telefonisch hebben besproken is uw aanvraag voorgelegd aan onze stafmedewerker. Hij is nagegaan op welke wijze uw aanvraag verder moet worden behandeld.

In artikel 8 lid 12 van de Waz is geregeld dat de grondslag, waarnaar de WAZ-uitkering betaald wordt, verminderd moet worden met uw inkomsten uit loondienst. De grondslag wordt vastgesteld op uw winstaandeel in de zaak.

Hiernaar zal onze arbeidsdeskundige (...) een onderzoek doen.

Gelet op de ons bekende gegevens zal de grondslag waarschijnlijk op nihil worden vastgesteld, aangezien uw inkomsten uit loondienst hoger zullen zijn dan uw winstaandeel in de zaak.

De definitieve beschikking zal u worden toegezonden als het arbeidskundig onderzoek is afgerond.

Als u nog vragen heeft of behoefte aan advies hebt dan willen wij u graag van dienst zijn...”

8. Het Gak informeerde verzoekster er per beslissing van 13 januari 2000 over dat zij geen recht had op een bevallingsuitkering als bedoeld in de Waz en dat haar aanvraag daarom was afgewezen.

Verzoekster maakte per brief van 17 januari 2000 bezwaar tegen deze beslissing.

9. Het Gak verklaarde per brief van 15 maart 2000 verzoeksters bezwaar gegrond, maar deelde haar tevens mee niet tot uitbetaling te zullen overgaan omdat de grondslag van de uitkering was vastgesteld op nihil. Met betrekking tot deze beslissing is onder meer het volgende overwogen:

“Uw bezwaren

U hebt in uw bezwaarschrift en tijdens de hoorzitting van 28 februari 2000 als bezwaren naar voren gebracht dat u zich gediscrimineerd voelt nu u als parttimer met daarnaast een andere parttime functie in loondienst geen uitkering krijgt terwijl als u fulltime zou werken u deze uitkering wel krijgt.

Daarnaast heeft het langer dan 6 maanden geduurd alvorens er een beslissing genomen is waardoor er ook geen extra personeelslid ingehuurd kon worden die uw werkzaamheden over zou nemen. Het werk wat u normaal doet heeft uw echtgenoot over moeten nemen samen met een aantal familieleden en hiervoor is nu totaal geen extra vergoeding gekomen.

In de beslissing staat aangegeven dat het inkomen f 14425,00 per dag bedraagt, wat waarschijnlijk per jaar moet zijn.

Verder geeft u aan dat uw werk wel zeker financiële waarde heeft en u daardoor recht heeft op uitkering.

Ook verzoekt u om vergoeding van de gemaakte kosten die u heeft moeten maken in verband met de aanvraag.

#### Heroverweging

Naar aanleiding van het bezwaar hebben wij het volgende overwogen.

U bent werkzaam als ambtenaar (...) daarnaast bent u ook werkzaam als meewerkend echtgenoot in het bedrijf van uw echtgenoot.

U heeft op 9 juni 1999 een aanvraag ingediend voor een bevallingsuitkering in het kader van de WAZ.

Na geruime tijd, waarvoor wij u nogmaals onze excuses aanbieden, is er besloten dat er geen recht bestaat op een bevallingsuitkering in het kader van de WAZ.

(...)

Op grond van artikel 3 lid 1c van de WAZ bent u als meewerkend echtgenoot verzekerd voor de WAZ.

Dit betekent dat u recht kan doen gelden op een uitkering ingevolge de WAZ mits er aan alle overige voorwaarden wordt voldaan.

Op grond van artikel 7 lid 4 van de WAZ bestaat in verband met de bevalling recht op een uitkering in het kader van de WAZ.

Op grond van artikel 22 van de WAZ bestaat er voor de vrouwelijke verzekerde recht op uitkering in verband met de bevalling gedurende ten minste 16 weken.

Op grond van artikel 24 van de WAZ wordt de uitkering in verband met de bevalling berekend naar de grondslag.



U heeft dus recht op een bevallingsuitkering ingevolge de WAZ echter de hoogte van die uitkering is afhankelijk van de berekende grondslag.

In artikel 8 lid 4 van de WAZ is geregeld hoe de grondslag van de bevallingsuitkering wordt bepaald.

(...)

Op grond van artikel 8 lid 12 van de WAZ zijn er echter nadere bepalingen gesteld inzake de hoogte van de grondslag. In dit lid wordt gesteld dat indien de verzekerde die recht heeft op een arbeidsongeschiktheidsuitkering bij het intreden van de arbeidsongeschiktheid tevens verzekerde was op grond van artikel 3 van de WAO, de vastgestelde grondslag verminderd wordt met een bedrag dat gelijk is aan het loon dat zij als werknemer genoot, voor zover dat loon als dagloon aan de toekenning van een WAO-uitkering ten grondslag zou liggen als zij arbeidsongeschikt zou zijn geweest in de zin van die wet.

U bent werkzaam als ambtenaar (...)

Dit betekent dat u (...) op grond van artikel 3 van de WAO verzekerd bent voor deze wet en dat het inkomen dat u heeft uit uw werkzaamheden als ambtenaar afgetrokken moeten worden van de, op basis van de meewerkend echtgenoot, vastgestelde grondslag.

(...)

Aangezien (uw inkomen als ambtenaar; N.o.) uw inkomen in het kader van de WAZ overtreft wordt de grondslag vastgesteld op nihil.

Gezien het bovenstaande bestaat er dus wel recht op een bevallingsuitkering in het kader van de WAZ echter deze komt daar de grondslag is vastgesteld op nihil niet tot uitkering.

Hetgeen u aangeeft dat u zich gediscrimineerd voelt gezien de uitkomst van de beslissing kan wel zo zijn, echter gezien de wettelijke regelingen die er zijn kunnen wij hier niets aan veranderen.

Niet gebleken is dat de nationale regeling strijdig is met supranationaal recht.

Dat de beslissing lang op zich heeft laten wachten is correct en hiervoor hebben wij u reeds onze excuses aangeboden.

Inzake uw verzoek om de gemaakte kosten te vergoeden kunnen wij u meedelen dat wij niet tot vergoeding zullen overgaan, omdat hiervoor geen rechtsbasis aanwijsbaar is.

Beslissing

Gezien het voorgaande hebben wij besloten om uw bezwaar gegrond te verklaren.

Met inachtneming van hetgeen hiervoor is aangegeven luidt de beslissing als volgt:

Er bestaat wel recht op een uitkering ingevolge de WAZ echter deze uitkering komt niet tot uitbetaling daar de grondslag is vastgesteld op nihil.

Tot de vaststelling van de grondslag komen wij als volgt. (...) De uitkomst hiervan is nihil.”

In de brief werd tevens gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de bestuursrechter.

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder klacht.

Verzoekster stelde dat zij na de geboorte van haar dochter op 24 juli 1999 haar werkzaamheden inmiddels weer had hervat, maar dat zij tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde geen bevallingsuitkering had ontvangen. Volgens verzoekster blijkt het Gak wel snel te kunnen handelen in het geval dat haar echtgenoot een betaling in verband met zijn onderneming 1 dag te laat aan het Gak overmaakt, maar is in haar geval veel te laat gereageerd. Het minste wat het Gak had kunnen doen was haar bericht sturen in het geval er iets mis zou zijn of de behandeling langer zou gaan duren, maar een dergelijk bericht had zij nooit ontvangen, aldus verzoekster.

#### C. Standpunt Gak NEderland BV

In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde Gak Nederland BV te Amsterdam onder meer het volgende mee:

##### 1. betreffende het in behandeling nemen van de aanvraag

“Op 9 juli (1999; N.o.) is de aanvraag op de goede afdeling terechtgekomen. Daarvoor heeft de aanvraag kennelijk op de verkeerde afdeling gelegen. Hier is de aanvraag op 10 juni 1999 gedateerd. De tijd tussen 10 juni en 9 juli kunnen wij niet verklaren, maar zal te wijten zijn aan menselijk falen in samenhang met werkdruk.

In principe krijgen aanvragers van een WAZ of WOA uitkering een bevestigingsbrief nadat wij de aanvraag hebben ontvangen. Er zit geen kopie van deze brief in het dossier zodat ik de vraag niet kan beantwoorden of deze in dit geval al dan niet is verzonden. Dit wordt namelijk niet in een systeem bijgehouden.”

##### 2. betreffende de voortgangsbewaking

“Als een aanvraag is ingebracht in de systemen dan “bewaken” deze middels signalen het voortgangstraject.

(In antwoord op de vraag of bij de ontvangst van aanvragen die niet direct in behandeling kunnen worden genomen, wordt gecontroleerd of deze volledig zijn ingevuld en of alle bijlagen zijn bijgevoegd; N.o.). Ja dit gebeurt in principe. (In antwoord op de vraag of aanvragers in geval van een dreigende termijnoverschrijding daarover worden geïnformeerd; N.o.). Nee, aangezien we dan een groot risico lopen vanwege steeds grotere administratieve lasten te creëren, waardoor de tijdigheid (nog) meer in gevaar komt.”

### 3. betreffende het verlenen van een voorschotbetaling

“Een voorschot wordt alleen betaald als er grote zekerheid is dat een aanvraag tot een uitkering leidt. In het onderhavige geval was het al vrij snel zeker, namelijk nadat de inkomsten uit arbeid bekend werden, dat de aanvraag waarschijnlijk niet tot een uitkering zou leiden.”

### 4. betreffende de werkdruk en de gevolgen daarvan

De belangrijkste reden waarom de wettelijke beslistermijn is overschreden is volgens het Gak de grote werkachterstand door onderbezetting op kritieke plaatsen. De daardoor ontstane vertraging is in die zin structureel dat Gak Nederland BV (en andere uitvoeringsinstellingen) niet voldoende verzekeringsartsen kunnen aantrekken. Onder meer door het inhuren van (schaarse) inleenartsen wordt getracht de achterstanden zoveel mogelijk te beperken.

Bij de behandeling van aanvragen, zoals die van verzoekster, is overigens in beginsel geen taak weggelegd voor de verzekeringsarts.

In de brief aan verzoekster van 1 november 1999 was een termijn van 2 weken genoemd, waarbinnen advies zou worden uitgebracht. Gebleken was echter dat verzoekster, naast werk bij haar man, nog een ander dienstverband had. Dit had geleid tot een verzoek aan de arbeidsdeskundige om een en ander opnieuw te onderzoeken, hetgeen extra vertraging opleverde. Verzoekster werd per brief van 29 november 1999 van dit onderzoek op de hoogte gesteld, alsmede van de vermoedelijke uitkomst van het onderzoek naar haar uitkering.

Het Gak deelde voorts mee dat met verzoekster meermalen telefonisch contact was geweest. Van deze gesprekken waren geen rapporten opgesteld. Wel was verzoekster naar aanleiding van deze gesprekken de brief van 29 november 1999 gestuurd om de in deze gesprekken gedane toezeggingen vast te leggen.

## Beoordeling

1. Verzoekster klaagt over de lange behandelingsduur door Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden, van haar aanvraag om toekenning van een bevallingsuitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz).

Ingevolge het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie achtergrond, onder 2.) dient op een dergelijke aanvraag binnen dertien weken na de ontvangst te zijn beslist. Ook in de Gak-publieksfolder "Bevallingsuitkering voor zelfstandigen" is vermeld dat het Gak binnen 3 maanden op een aanvraag beslist.

Gerekend vanaf de datum waarop verzoekster aanvraag bij het Gak is binnengekomen, 10 juni 1999, had dus uiterlijk 3 maanden nadien, op 10 september 1999 de beslissing moeten zijn genomen. Dat is niet gebeurd. Verzoekster heeft meer dan eens, telefonisch en schriftelijk, onder meer op 3 en 28 oktober 1999, aangedrongen op een spoedige beslissing. Er is echter pas op 13 januari 2000 op verzoeksters aanvraag beslist, zodat de termijn van drie maanden met meer dan vier maanden is overschreden.

2. Het Gak wees in de brief van 1 november 1999 aan verzoekster op een aantal factoren, onder meer de logistieke mogelijkheden en de personele onderbezetting, als gevolg waarvan de behandeling van haar aanvraag was vertraagd.

Deze verklaring is echter niet toereikend als rechtvaardiging voor de forse termijnoverschrijding .

Zo is verzoeksters aanvraag van begin juni 1999 pas op 9 juli 1999 op de behandelend afdeling binnengekomen. Een administratieve organisatie, zoals een uitkeringsinstelling waar dagelijks een massaal aantal stukken wordt verwerkt, hoort echter te voorzien in een zodanige bewaking op de voortgang van zaken dat wordt voorkomen dat een aanvraag pas na een maand na de ontvangst op de behandelende afdeling wordt bezorgd.

Weer een maand later, per brief van 9 augustus 1999, ontving verzoekster een verzoek om informatie te verstrekken, die nodig was om met het arbeidsdeskundig onderzoek te kunnen beginnen. Ook dit is niet correct; een aanvraag hoort na de ontvangst te worden beoordeeld op de volledigheid en juistheid van de verstrekte gegevens, om te voorkomen dat bij de beoordeling en besluitvorming vertraging ontstaat omdat nog eens navraag moeten worden gedaan bij de betrokkene.

Via een dergelijk onderzoek had eerder kunnen blijken dat verzoekster eigen inkomsten uit een overheidsbetrekking had. In dat geval was het na 1 november 1999 uitgevoerde extra arbeidsdeskundig onderzoek niet nodig geweest en had een nog verdere vertraging in de afdoening voorkomen kunnen worden. Het is juist dat het Gak verzoekster excuses heeft

aangeboden voor de lange behandelingsduur.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden te Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.