



Rapport

Datum: 16 februari 2001
Rapportnummer: 2001/045

Klacht

Op 15 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Oostzaan, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV. 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 verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV (hierna: het Gak), tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op zijn brieven van:

1. 25 augustus 1999 waarin hij verslag doet van een gesprek met een medewerker van het Gak op die dag (schriftelijk rappel d.d. 17 september en 7 oktober 1999);
2. 26 augustus 1999 waarbij hij formulieren naar het Gak heeft opgestuurd (schriftelijk rappel d.d. 17 september en 7 oktober 1999);
3. 1 september 1999 waarbij hij een formulier naar het Gak heeft opgestuurd (schriftelijk rappel d.d. 17 september en 7 oktober 1999);
4. 1 september 1999 waarin hij het Gak informatie heeft gegeven over zijn inkomsten/ dienstverbanden (schriftelijk rappel d.d. 17 september en 7 oktober 1999);
5. 22 september 1999 waarin hij reageert op een brief van het Gak d.d. 15 september 1999 (schriftelijk rappel d.d. 14 oktober en 9 december 1999);
6. 9 november 1999 waarin hij een klacht bij het Gak heeft ingediend, ondanks een reactie van het Gak bij brief d.d. 11 november 1999 onder meer inhoudende dat het streven van het Gak is om het onderzoek zo spoedig mogelijk af te ronden (schriftelijk rappel d.d. 7 maart 2000);
7. 12 november 1999 waarin hij een klacht bij het Gak heeft ingediend (schriftelijk rappel d.d. 9 december 1999, 17 februari en 7 april 2000).

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat het Gak hem ter zake van zijn hiervoor onder 1., 2., 3. en 4. genoemde brieven (waaronder de rappelbrieven) geen ontvangstbevestigingen heeft gestuurd, hoewel hij daar expliciet om heeft gevraagd.

Achtergrond

Brochure: Ik heb een klacht! Informatie over het indienen en de behandeling van klachten bij Gak Nederland, uitgave van Gak Nederland BV

"...1. Waarover kunt u een klacht indienen?"

U kunt een schriftelijke klacht indienen als u vindt dat het Gak u niet naar behoren heeft behandeld. (...)

4. Wat doet het Gak met uw klacht?

Wanneer uw brief is ontvangen, krijgt u daarvan binnen twee dagen een schriftelijke bevestiging. Hierin staat wie uw contactpersoon is en binnen welke termijn het Gak verwacht klaar te zijn met de behandeling van uw klacht. Normaal gesproken lukt dat binnen vier weken. Mocht het langer duren, dan ontvangt u bericht..."

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 een aantal specifieke vragen aan het Gak gesteld.

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

Gak Nederland BV te Amsterdam deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Bij brief van 25 augustus 1999 liet verzoeker het Gak onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van ons gesprek van hedenmiddag lijkt het mij goed enige punten die wij besproken hebben aan u te bevestigen.

(...)

Wij hebben gesproken over de beslissing inzake terugbetaling; een beslissing zoals eerder vermeld en besproken waartegen bezwaar is ingediend, waarbij sprake is van een aanzienlijke terugbetaling. Ik heb u meegedeeld dat het GAK ondanks mijn herhaald verzoek nimmer een berekening aan mij heeft doen toekomen, zodat er geen overeenstemming bestaat over de berekening en het bezwaar nog loopt heb ik aan u de

vraag gesteld dat het mij weinig zinvol leek om met deze zaak door te gaan. U maakte mij erop attent dat u op basis van bestaande regelgeving moet handelen. Echter deze regelgeving kon u mij niet tonen. Zoals eerder geschreven en gevraagd ontvang ik gaarne een kopie van deze regelgeving zodat ik mij kan vergewissen omtrent de juistheid van deze activiteiten.

(...)

Tot slot heb ik u verzocht alvorens ik na akkoordbevinding mijnerzijds het betreffende verslag kon tekenen om mij een kopie van dit verslag ter hand te stellen zodat ik na lezing kan bezien of dit stuk overeenkomstig het door mij vertelde is of dat dit stuk nog aanvulling behoeft. U deelde mij mee dat op basis van de al weer bestaande regelgeving dit niet mogelijk is. U maakte mij erop attent dat uitsluitend door middel van een schriftelijk verzoek aan de officier van justitie te Alkmaar dit stuk is op te vragen. Toen ik u vroeg om mij een exemplaar van deze voorschriften te tonen moest u helaas het antwoord schuldig blijven. Ik zie overigens een exemplaar hiervan met belangstelling tegemoet.

Ik verzoek u overigens met nadruk om mij een exemplaar van dit verslag te doen toekomen aangezien ik niet uitsluit dat het mogelijk wel enige tijd kan duren voordat het gevraagde stuk van de officier is ontvangen.

(...)

Ik stel er wel prijs op om een ontvangstbevestiging van u te ontvangen."

2. Bij brieven van 17 september en 7 oktober 1999 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 25 augustus 1999.

3. In een brief van 26 augustus 1999 gericht aan het Gak deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"In aansluiting op uw brief van 11 mei 1999 retourneer ik u het betreffende formulier. Indien u aanvullende inlichtingen wenst dan zal ik trachten deze voor u te beantwoorden.

Behalve dit formulier dat ik op basis van de mij bekend zijnde gegevens heb ingevuld heb ik u ook de diverse salarisstroken over de afgelopen periode doen toekomen.

(...)

Wanneer u aanvullende informatie wenst dan zal ik trachten om indien mogelijk uw vragen te beantwoorden.

(...)

Ik stel er wel prijs op om een ontvangstbevestiging te ontvangen."

4. Bij brieven van 17 september en 7 oktober 1999 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 26 augustus 1999.

5. Verzoeker richtte zich bij brief van 1 september 1999 tot het Gak. Hij liet in deze brief onder meer het volgende weten:

"In aansluiting op uw brief van 25 juni 1999 retourneer ik u het betreffende formulier. Voor de goede orde maak ik u erop attent dat ik al eerder de gevraagde bescheiden, alsmede een aantal loonstroken heb doen toekomen.

Wanneer u aanvullende informatie wenst dan zal ik trachten om indien mogelijk uw vragen te beantwoorden.

Voor de goede orde maak ik u erop attent dat het brutosalaris verminderd moet worden met de reiskosten. Voorts ben ik benieuwd welke reservering u aanhoudt voor het ontbreken van de pensioenopbouw resp. het herstellen van de pensioenbreuk.

Ik stel er wel prijs op om een ontvangstbevestiging te ontvangen."

6. Bij brieven van 17 september en 7 oktober 1999 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 1 september 1999.

7. Bij brief van eveneens 1 september 1999 liet verzoeker het Gak onder meer het volgende weten:

"Overeenkomstig uw verzoek zend ik u de salarisstrook over de maand augustus 1999 van Woningstichting VZOS, alsmede de salarisstrook over de (weken; N.o.) 27 t/m 30 1999 van Stichting Alexandra.

Wanneer u aanvullende informatie wenst dan zal ik trachten om indien mogelijk uw vragen te beantwoorden.

Voor de goede orde maak ik u erop attent dat het brutosalaris verminderd moet worden met de reiskosten. Voorts ben ik benieuwd welke reservering u aanhoudt voor het ontbreken van de pensioenopbouw resp. het herstellen van de pensioenbreuk.

Ik stel er wel prijs op om een ontvangstbevestiging te ontvangen."

8. Bij brieven van 17 september en 7 oktober 1999 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 1 september 1999.

9. Verzoeker richtte zich bij brief (inclusief bijlage) van 22 september 1999 tot het Gak. De bijlage is een kopie van een aan verzoeker gerichte beslissing van het Gak van 15 september 1999 inzake terugvordering onverschuldigde betaling(en) krachtens de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering.

In de brief van verzoeker gericht aan het Gak staat onder meer het volgende:

"Aangezien uw brief van 15 september 1999 diverse onjuistheden bevat lijkt het mij goed u een reactie te zenden.

Of ik over de periode 1 oktober 1998 tot 1 mei 1999 een te hoge uitkering zou hebben gekregen is slechts uw zienswijze. Eerst na uitspraak in de diverse nog te lopen bezwaarprocedures kunt u met recht stellen dat er sprake is van een te hoog bedrag. Waarschijnlijk ontgaat het u dat het ook mogelijk is dat de bestuursrechter tot een andere zienswijze komt dan waar u van uit gaat.

Wanneer u stelt dat ik eerst na onderzoek u de nodige stukken heb doen toekomen is onjuist, onder andere met mijn brief van 8 juli 1998 heb ik u de gevraagde stukken doen toekomen. Zonder uitgebreid in herhaling te vervallen heb ik u tegen het eind van 1998 diverse loonstroken doen toekomen. Ondanks mijn herhaald verzoek heb ik van u nimmer een ontvangstbevestiging laat staan een inhoudelijke reactie ontvangen.

Voorts verneem ik gaarne van u op welke wijze u met de reiskosten en het ontbreken van een pensioenvoorziening heeft rekening gehouden. Ik verneem gaarne van u welk bedrag u daarvoor heeft gereserveerd.

Ik stel het op prijs om een ontvangstbevestiging van u te ontvangen."

10. Bij brieven van 14 oktober en 9 december 1999 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 22 september 1999.

11. Bij brief van 9 november 1999 diende verzoeker bij het Gak een klacht in over het uitblijven van een reactie op een aantal door hem naar het Gak gestuurde brieven. Hij liet in deze brief onder meer het volgende weten:

"Aangezien ik op mijn brieven van 15 oktober 1998; 27 december 1998; 3 mei 1999 en 7 oktober 1999 geen enkele reactie van u heb ontvangen, zelfs de gevraagde ontvangstbevestigingen ontbreken, dien ik omtrent uw handelwijze een klacht in.

Gaarne verneem ik van u op welke wijze u met de behandeling van deze klacht wenst om te gaan."

12. Het Gak reageerde bij brief van 11 november 1999 op de brief van verzoeker van 9 november 1999. In de brief van het Gak staat onder meer het volgende vermeld:

"Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief d.d. 9 november 1999.

Wij zullen een onderzoek instellen naar de door u omschreven kwestie. Ons streven is er op gericht dit onderzoek zo spoedig mogelijk af te ronden.

U zult door ons schriftelijk worden geïnformeerd over het resultaat hiervan."

13. Bij brief van 7 maart 2000 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 9 november 1999.

14. Bij brief van 12 november 1999 liet verzoeker het Gak onder meer het volgende weten:

"Aangezien ik op mijn brieven van 22 september 1999 en 14 oktober 1999 van u geen enkele reactie heb ontvangen, zelfs de gevraagde ontvangstbevestigingen bleven uit, dien ik een klacht in omtrent het niet naar behoren behandelen van mijn brieven door uw organisatie.

Gaarne verneem ik van u op zeer korte termijn hoe u met de behandeling van deze klacht omgaat.

Ik stel het op prijs om een ontvangstbevestiging van u te ontvangen."

15. Bij brieven van 9 december 1999, 17 februari en 7 april 2000 rappelleerde verzoeker bij het Gak over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 12 november 1999.

B. STANDPUNT VERZOEKER

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht.

C. STANDPUNT GAK NEDERLAND BV

1. In reactie op de klacht liet het Gak bij brief van 29 februari 2000 onder meer het volgende weten:

"Met verwijzing naar uw brief van 11 februari 2000 zend ik u bijgaand een kopie van de brief die op 17 december 1999 aan betrokkene gezonden is.

De inhoud van deze brief geeft o.i. antwoord op uw vragen.

Het is inderdaad juist dat niet altijd een ontvangstbevestiging is en wordt verstuurd. Betrokkene schrijft nog steeds veel brieven naar het kantoor te Alkmaar. Deze worden zonder ontvangstbevestiging (gezien de hoeveelheid brieven) doorgezonden naar de afdeling Handhaving."

2. In de hiervoor onder 1. bedoelde brief van het Gak van 17 december 1999 staat onder meer het volgende:

"De brieven van 17 september 1999 en 7 oktober 1999 heeft (een medewerker van het Gak; N.o.) nimmer ontvangen. Deze brieven zijn door fouten in de interne postverwerking

terechtgekomen in uw dossier op een andere afdeling. Hiervoor bieden wij onze excuses aan.

(De bovengenoemde medewerker van het Gak; N.o.) heeft u ten onrechte geen ontvangstbevestiging verstuurd naar aanleiding van uw brief van 25 augustus (1999; N.o.). Ook heeft hij u ten onrechte geen antwoord gegeven op uw vragen."

3. In aanvulling op zijn brief van 29 februari 2000 liet het Gak bij brief van 23 mei 2000 onder meer het volgende weten:

"In zowel de brieven van 1 september 1999 en van 26 augustus 1999, verstrekt (verzoeker; N.o.) (al dan niet op ons verzoek) aanvullende informatie omtrent zijn werkzaamheden c.q. inkomsten, welke van invloed zijn op de hoogte van de uitkering krachtens de Arbeidsongeschiktheidswet.

(Verzoeker; N.o.) stelt in deze brieven dat indien het Gak meer informatie wenst, wij hem hiervoor kunnen benaderen. Dit hebben wij niet gedaan, gezien de hoeveelheid informatie die (verzoeker; N.o.) ons verstrekte.

Wij hebben verzuimd (verzoeker; N.o.) een ontvangstbevestiging te zenden van de brieven van 1 september 1999 en 26 augustus 1999.

Wat betreft het doorzenden van brieven aan de afdeling Handhaving delen wij u het volgende mede.

(Verzoeker; N.o.) schrijft veel brieven naar allerlei afdelingen. Deze brieven komen binnen op het directiesecretariaat van het kantoor te Alkmaar. Gezien de grote stroom brieven is men op het directiesecretariaat gestopt met het sturen van ontvangstbevestigingen. De brieven worden direct naar de betreffende afdelingen (zoals Handhaving) ter behandeling doorgezonden."

4. Bij brief van 20 juni 2000 liet het Gak onder meer het volgende weten:

"Op de brief van 22 september 1999 werd niet inhoudelijk gereageerd, omdat het een reactie betreft van (verzoeker; N.o.) op een herzieningsbeslissing van 15 september 1999. In deze reactie merkt hij op, dat er nog diverse bezwaarprocedures lopen. Het is niet aan de primaire afdelingen om in deze situatie inhoudelijk te reageren. In deze situatie wordt de afhandeling van de bezwaarzaak afgewacht. Om deze reden werd genoemde brief voor kennisgeving aangenomen. Ook werd geen ontvangstbevestiging verzonden.

De brief van 9 november 1999 is na de ontvangstbevestiging van 11 november 1999 bij brief van 9 december 1999 beantwoord. Een kopie van dit antwoord treft u bijgevoegd aan.

De brief van 12 november 1999 was gericht aan de Opsporingsdienst en is ter behandeling aan deze dienst doorgezonden. Bevestiging heeft plaatsgevonden op 30 november 1999. Voor zover ons bekend heeft deze dienst ook inhoudelijk op de brief gereageerd.

Het is overigens uiterst moeilijk van de vele brieven met dikwijls talrijke verschillende bijlagen nog een goed overzicht te hebben, vooral omdat brieven bedoeld voor de Opsporingsdienst vaak ook naar het directiesecretariaat van het kantoor te Alkmaar zijn gestuurd en ter behandeling werden doorgestuurd. Hierbij is inderdaad niet altijd door het directiesecretariaat een ontvangstbevestiging naar betrokkene gezonden."

5. In de hiervoor onder 4. bedoelde brief van het Gak van 9 december 1999 staat onder meer het volgende:

"In antwoord op uw klacht van 9 november 1999, ontvangen 10 november 1999, werd een onderzoek ingesteld. Hieruit bleek het volgende.

De door u genoemde brieven van 15 oktober 1998, 27 december 1998 en 3 mei 1999 hebben wij niet aangetroffen. Dit is u bij brief van 22 november 1999 medegedeeld. In deze brief werd u ook verzocht afschriften van deze brieven op te sturen. Deze afschriften zijn door ons inmiddels ontvangen. Het bezwaarschrift (van 15 oktober

1999; N.o.) zal op de gebruikelijke wijze door onze afdeling Bezwaar en Beroep worden afgehandeld.

De brief van 7 oktober 1999 is door ons wel aangetroffen. Met betrekking tot uw klacht kunnen wij u mededelen, dat inderdaad naar aanleiding van deze brief geen ontvangstbevestiging is verzonden. Uw klacht is derhalve gegrond. Wij bieden u hiervoor onze excuses aan."

6. Daarnaast gevraagd gaf het Gak in aanvulling op de al verstrekte informatie aan dat verzoeker twee brieven, gedateerd 12 november 1999, naar het Gak had gestuurd. Voorts liet het Gak weten dat in reactie op één van verzoekers brieven van 12 november 1999 bij brief van 9 december 1999 door het Gak aan verzoeker kenbaar was gemaakt dat deze brief ter verdere afhandeling was overgedragen aan het Hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam ter attentie van de Unit Handhaving. Volgens het Gak zijn beide brieven van verzoeker van 12 november 1999 doorgestuurd naar de bovengenoemde afdeling van het Gak. Het Gak voegde hieraan toe dat op de hiervoor onder A.14. opgenomen brief van verzoeker van 12 november 1999 niet was gereageerd.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandelingsbericht te ontvangen, met informatie over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Dit bericht zal tevens gegevens moeten bevatten die hem in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezighoudt.

2. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandelingsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover, door middel van een tussenbericht, tijdig te worden geïnformeerd.

In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

II. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brief van 25 augustus 1999

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat Gak Nederland BV (hierna: het Gak) niet heeft gereageerd op zijn brief van 25 augustus 1999, ondanks schriftelijke rappels op 17 september en 7 oktober 1999.

2. Het Gak erkende dat ten onrechte niet op verzoekers brief van 25 augustus 1999 was gereageerd (zie bevindingen, onder C.2.). Door dit niet te doen heeft het Gak gehandeld in strijd met de vereiste zorgvuldigheid.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brief van 26 augustus 1999 en brieven van 1 september 1999

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat het Gak niet heeft gereageerd op zijn brief van 26 augustus 1999 en zijn brieven van 1 september 1999, ondanks schriftelijke rappels op 17 september en 7 oktober 1999.

2. Uit verzoekers brieven van 26 augustus en 1 september 1999 blijkt dat hij naar aanleiding van eerdere correspondentie met het Gak over zijn uitkering krachtens de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao) als bijlage(n) bij zijn brieven schriftelijke bescheiden naar het Gak heeft gestuurd. Voorts laat verzoeker in zijn brieven weten dat wanneer het Gak aanvullende informatie wenst hij zal trachten de desbetreffende vragen te beantwoorden.

3. Het is niet onjuist dat het Gak verzoeker geen reactie op zijn brieven van 26 augustus en 1 september 1999 heeft gestuurd. Verzoeker reageerde met zijn brieven immers op verzoeken van het Gak om informatie, die het Gak nodig had om verzoekers recht op een uitkering en/of de hoogte van zijn uitkering te kunnen vaststellen. Naar aanleiding van de ontvangen informatie diende het Gak verzoekers recht op en/of de hoogte van zijn uitkering vast te stellen. Zo nodig had het Gak nadere informatie moeten opvragen. Een afzonderlijke reactie op de brieven van 26 augustus en 1 september 1999 was echter niet nodig.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brief van 22 september 1999

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat het Gak niet heeft gereageerd op zijn brief van 22 september 1999, ondanks schriftelijke rappels op 14 oktober en 9 december 1999.

2. Het Gak heeft besloten niet op verzoekers brief van 22 september 1999 te reageren. Het Gak heeft in dat verband gesteld dat verzoekers brief een reactie was op een door het Gak gegeven herzieningsbeslissing. Het is volgens het Gak niet aan de afdeling van het Gak, die het primaire besluit heeft genomen, om in deze situatie inhoudelijk te reageren. Om deze reden was genoemde brief, aldus het Gak, voor kennisgeving aangenomen.

3. Het is niet juist dat het Gak niet op verzoekers brief van 22 september 1999 heeft gereageerd. Verzoeker liet in zijn brief weten het niet eens te zijn met een beslissing van het Gak van 15 september 1999 betreffende de terugvordering van onverschuldigde betaling(en) inzake zijn Wao-uitkering en stelde in zijn brief een aantal vragen aan het Gak over deze beslissing. Indien het Gak van oordeel is dat het niet aan de afdeling van het Gak, die het primaire besluit heeft genomen, was om in deze situatie inhoudelijk te reageren, had verzoekers brief doorgestuurd dienen te worden naar de afdeling van het Gak die volgens het Gak de brief wel had dienen te beantwoorden. Vervolgens had het Gak verzoeker van de doorzending schriftelijk op de hoogte dienen te brengen. Het Gak heeft verzoekers brief van 22 september 1999 derhalve niet correct behandeld.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers klachtbrief van 9 november 1999

1. Verder acht verzoeker het niet juist dat het Gak niet heeft gereageerd op zijn bij brief van 9 november 1999 ingediende klacht.

2. Ingevolge het bepaalde in de Klachtenregeling van het Gak (zie achtergrond) dient een klacht binnen vier weken te worden afgehandeld. Mocht dat langer duren, dan ontvangt de betrokkene daarvan een bericht.

3. In reactie op de klacht liet het Gak weten dat verzoekers klacht op 10 november 1999 bij het Gak was binnengekomen. Het Gak stuurde verzoeker bij brief van 11 november 1999 een ontvangstbevestiging. In deze brief staat vermeld dat het streven van het Gak erop gericht is om het onderzoek naar verzoekers klacht zo spoedig mogelijk af te ronden. Bij brief van 9 december 1999 reageerde het Gak op verzoekers klacht.

4. Uit het voorstaande volgt dat het Gak verzoekers klachtbrief niet binnen de in de Klachtenregeling genoemde termijn van vier weken heeft afgehandeld. De termijnoverschrijding is echter dermate gering (1 dag) dat niet kan worden gesteld dat het Gak niet behoorlijk heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers klachtbrief van 12 november 1999

1. Tevens klaagt verzoeker er over dat het Gak niet heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 12 november 1999, ondanks schriftelijke rappels van 9 december 1999, 17 februari en 7 april 2000.

2. In reactie op de klacht heeft het Gak erkend niet op verzoekers klacht van 12 november 1999 te hebben gereageerd. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd.

De onderzochte gedraging op dit op punt is niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van het niet versturen van ontvangstbevestigingen van verzoekers onder II. en III. genoemde brieven

1. Tenslotte klaagt verzoeker er over dat het Gak hem, ondanks zijn (schriftelijke) verzoeken daartoe, geen ontvangstbevestigingen heeft gestuurd naar aanleiding van de hiervoor onder II. en III. genoemde, door hem naar het Gak gezonden brieven.

2. Het Gak gaf aan verzoeker geen ontvangstbevestigingen te hebben gestuurd, gezien de grote hoeveelheid van verzoeker ontvangen brieven.

3. Wie een brief verzendt draagt in het algemeen zelf het risico dat deze niet goed aankomt; dat geldt zowel voor de burger als de overheid. Daarom dient de burger die zekerheid wenst te hebben omtrent de ontvangst van zijn brief daartoe in het algemeen zelf het initiatief te nemen, bijvoorbeeld door aangetekende verzending of door zijn brief zelf af te geven. Behoudens die gevallen waarin de verzending van een ontvangstbevestiging - als bewijsstuk voor de ontvangst van een brief - wettelijk is voorgeschreven, zou het te ver voeren in alle gevallen van overheidsinstanties te verlangen dat zij op eigen initiatief dergelijke ontvangstbevestigingen versturen.

4. Gezien hetgeen hiervoor onder 3. is aangegeven, is het niet onjuist dat het Gak naar aanleiding van verzoekers brief van 25 augustus 1999 geen ontvangstbevestiging aan verzoeker heeft gestuurd. Wel had het Gak, naar aanleiding van deze brief een behandelingsbericht aan verzoeker dienen te sturen (zie hiervoor onder 1.1. en 2.)

5. Voorts is het niet onjuist dat het Gak naar aanleiding van verzoekers brieven van 26 augustus en 1 september 1999 geen ontvangstbevestigingen aan verzoeker heeft gestuurd. Wel had van het Gak mogen worden verwacht dat het op enigerlei wijze had gereageerd op de herhaalde verzoeken van verzoeker om toezending van een ontvangstbevestiging. Het Gak had verzoeker dienen te informeren over het beleid van het Gak ten aanzien van de verzending van ontvangstbevestigingen.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond ten aanzien van het niet reageren op de brieven van 26 augustus en 1 september 1999, de klachtbrief van 9 november 1999 en voorts ten aanzien van het niet versturen van ontvangstbevestigingen van de brieven van 25 en 26 augustus en

1 september 1999, en gegrond ten aanzien van het niet reageren op de brieven van 25 augustus en 22 september 1999 en de klachtbrief van 12 november 1999.