



Rapport

Datum: 13 juni 2001

Rapportnummer: 2001/163

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Haarlem, hem per brief van 13 november 2000 opnieuw heeft verzocht hem toegezonden vragenformulieren binnen twee weken te retourneren, ondanks eerdere toezeggingen om hem de, in de controlevoorschriften Wao, Waz en Wajong 1998, genoemde reactietermijn van één maand toe te staan.

Beoordeling

1. Verzoeker is als uitkeringsgerechtigde verplicht om de uitkeringsinstelling, in zijn geval Gak Nederland BV, kantoor Haarlem, de inlichtingen te verstrekken die nodig zijn om zijn uitkering op juiste wijze te kunnen verzorgen.

Verzoeker diende op 31 augustus 1998 een klacht in bij Gak Haarlem omdat van hem was verlangd dat hij een vragenformulier binnen twee weken zou terugsturen. Verzoeker stelde dat ten onrechte was afgeweken van de door het Landelijk instituut sociale verzekeringen in een dergelijke situatie voorgeschreven termijn van één maand. Gak Haarlem deelde verzoeker in zijn brief van 1 oktober 1998 mee dat zijn klacht gegrond was en dat er maatregelen zouden worden getroffen waardoor het probleem zou worden opgelost.

Echter in november 1998 en ook in 1999 en 2000 ontving verzoeker weer vragenformulieren, met het verzoek die binnen twee weken terug te sturen.

Het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam informeerde verzoeker er op 21 december 2000 over, dat zijn klacht met betrekking tot de gestelde termijn ongegrond was, gelet op de in artikel 5, lid 1, de Controlevoorschriften genoemde termijn van twee weken.

Verzoeker is het daar niet mee eens, om welke reden hij zich tot de Nationale ombudsman wendde.

2. Ingevolge artikel 5, lid 1, van het besluit Controlevoorschriften WAO, WAZ, Wajong 1998 van het Landelijk instituut sociale verzekeringen van 4 december 1997 met betrekking tot de controlevoorschriften voor onder anderen WAO-gerechtigden (zie Achtergrond) is de termijn opgenomen voor het verstrekken van mondelinge of schriftelijke inlichtingen. In het laatste geval is deze termijn twee weken na datum dagtekening van het schriftelijke verzoek daartoe, tenzij de uitvoeringsinstelling een andere redelijke termijn heeft vastgesteld. Daarvan is in dit geval niet gebleken.

Het tweede lid van dit artikel betreft de bepaling dat een vragenformulier van de uitkeringsinstelling binnen één maand na dagtekening van het verzoek moet worden teruggestuurd.

Voor zover deze bepaling nog reden tot twijfel over de precieze strekking zou laten, wordt deze weggenomen door de toelichting die het Lisv op dit voorschrift heeft gegeven. Daaruit blijkt immers zonder meer dat de termijn waarbinnen een vragen- of inlichtingenformulier moet worden teruggezonden één maand is.

De informatieverstrekking via een vragenformulier is ook van andere aard dan de mondelinge of schriftelijke informatie die binnen twee weken moet worden gegeven; deze laatste categorie ziet op gegevens waarover de uitkeringsgerechtigde in de regel al beschikt - loonstroken, ziekenfondsinschrijvingspapieren - en die hij in de praktijk vrij eenvoudig, zonder verdere bewerking kan verstrekken.

3. Gelet op het voorgaande kan verzoeker in zijn standpunt worden gevolgd dat de termijn voor het retourneren van de hem toegezonden vragenformulieren één maand is.

De in de brief van Gak Amsterdam van 21 december 2000 gegeven verklaring met betrekking tot de termijn is dan ook niet juist. Evenmin was het juist dat verzoeker ook na de toezegging van Gak Haarlem van 1 oktober 1998 om maatregelen te treffen, nadien nog weer vragenformulieren zijn toegezonden met het verzoek deze binnen twee weken terug te sturen.

Overigens was aan het op 5 januari 2001 aan verzoeker gezonden vragenformulier de voor retournering correcte termijn van één maand verbonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 5 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 2 januari 2001, van de heer A. te Lisse, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Haarlem. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 29 november 2000, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 2 januari 2001 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Hoofdkantoor van 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. Noch verzoeker noch Gak Nederland BV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker ontvangt sinds enige jaren een arbeidsongeschiktheidsuitkering, die in zijn geval wordt verzorgd door Gak Nederland BV, kantoor Haarlem. Ingevolge de controlevoorschriften voor uitkeringsgerechtigden die op verzoeker van toepassing zijn (zie Achtergrond), is hij onder meer verplicht om het Gak de informatie te verstrekken die nodig is voor een juiste verzorging van zijn uitkering.

2. Gak Haarlem legde verzoeker bij beslissingen van 24, 25 en 26 maart 1998 een maatregel op - een korting van zijn uitkering - in verband met het niet op tijd terugsturen van een inlichtingenformulier. Bij beslissing van 14 april 1998 trok het Gak deze maatregelen weer in omdat de betreffende beslissingen op een onjuiste grondslag berustten.

3. Verzoeker wendde zich per brief van 31 augustus 1998 tot Gak Haarlem met de volgende klacht:

“Ik wil een klacht indienen over het door u gevoerde beleid bij het inwinnen van inlichtingen.

De termijn voor het indienen van de - terecht - gevraagde informatie wordt standaard door u op 2 weken gesteld. Deze termijn is veel te kort. Met name ingeval van de uitgebreidere vragenformulieren zoals het inlichtingenformulier AAW/WAO en toeslagenwet dat zeven kantjes behelst, waarbij ook nog bijlagen worden gevraagd, heeft de wetgever in de Staatscourant nr. 240 van 12 december 1997 besloten dat een termijn van vier weken redelijk geacht moet worden (par.3.5. sub d.).

De termijn van twee weken is voor de klantengroep waar we hier over spreken veel te kort. Immers, zij hebben niet een kopieerapparaat op de gang staan, zij hebben vaak assistentie nodig bij het invullen, de gang naar het postkantoor in een rolstoel is vaak ook wat

gecompliceerder dan het leggen van een brief in het bakje "Uit".

Ik heb uw dienst hier herhaaldelijk ook schriftelijk op geattendeerd. Met name n.a.v. de formulieren gedateerd (...). De heer B. van uw dienst zegde mij op 5 maart toe dat de termijn in zijn algemeenheid verlengd zou worden. In plaats daarvan werd ik op 25 maart gekort voor het bedrag van f 8,36. Deze inhouding werd - na telefonisch contact met de heer W. - met uw brief van 14 april weer ingetrokken. De heer W. bevestigde bij gelegenheid van dat telefoongesprek dat de termijn verlengd zou worden. Ik verkeerde in de veronderstelling dat de misstand hiermee tot het verleden zou behoren.

Thans bereikt mij echter weer het verzoek tot het invullen van informatieformulieren, met nog steeds een termijn van twee weken. Uw medewerker deelde mij heden telefonisch mee dat de termijn vaststaat en aanpassing niet voorzien is.

Ik ben van mening dat u hierin afwijkt van hetgeen de wetgever via het Lisv aan de uitvoeringsinstellingen heeft voorgeschreven. Dit geeft nodeloos veel zorgen en narigheid bij de groep mensen die u hiermee confronteert. Bovendien maakt u nodeloos veel extra kosten in het geval zo als bovenvermeld.

Mijn wens is dat u de gemelde misstand onderzoekt, de gewraakte termijn landelijk zo snel mogelijk in overeenstemming met de wet brengt en mij informeert."

4. Gak Haarlem deelde verzoeker per brief van 1 oktober 1998 onder meer het volgende mee:

"U heeft volkomen gelijk wanneer u stelt dat de termijn voor het verstrekken van de informatie is verlengd tot vier weken. De redenen daarvoor zijn gelijklopend aan die welke u in uw brief aangeeft. U vraagt zich dan ook terecht af waarom het u toegezonden formulier niettemin een termijn van twee weken vermeldt.

De reden daarvoor is deze: wij beschikten op dat moment nog niet over de nieuwe formulieren die de nieuwe termijn vermelden. Omdat er toch inlichtingenformulieren uit moesten, zijn toen noodgedwongen de oude formulieren gebruikt.

Ik meen echter dat het mogelijk zou zijn geweest om bij dat oude formulier een berichtje te voegen waaruit bleek dat de termijn inmiddels verlengd was. Dat is niet gebeurd en dat vind ik onjuist.

Onze werkwijze is thans zo dat wij twee weken na het verzenden van het inlichtingenformulier de betrokken cliënt een geheugensteuntje zenden. Een maatregel wordt eerst overwogen wanneer wij na vier weken nog niets hebben ontvangen.

Uit het bovenstaande blijkt dat uw klacht gegrond is. Ik bied u graag mijn verontschuldigen aan.

Ik dank u ervoor dat de moeite heeft willen nemen de zaak onder mijn aandacht te brengen. Ik kan nu maatregelen nemen die er toe zullen leiden dat dit probleem spoedig opgelost wordt.”

5. Gak Haarlem zond verzoeker per brief van 23 november 1998 een vragenformulier, met het verzoek:

“dit vragenformulier in te vullen naar de situatie op de datum 1 november 1998 en vervolgens binnen twee weken aan ons terug te zenden.

Voor de volledigheid wijzen wij u erop dat u verplicht bent om het formulier ingevuld aan ons terug te zenden. Indien aan die verplichting niet wordt voldaan moeten wij op de uitkering een korting toepassen.”

6. Verzoeker wees het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam er per brief van 30 november 1999 op, dat ondanks zijn klacht van 31 augustus 1998 en de toezegging van Gak Haarlem hem opnieuw was gebleken dat er nog niets was gewijzigd, met de mededeling dat hij thans een snelle actie verwachtte. Ter illustratie voegde verzoeker een kopie bij van een brief van Gak Haarlem van 17 november 1999, waarin onder meer is opgenomen het verzoek om het bijgevoegde vragenformulier “toetsing ziekenfondswet” binnen twee weken terug te zenden.

7. Het hoofdkantoor van Gak Nederland BV te Amsterdam reageerde per brief aan verzoeker van 4 januari 2000 met onder meer het volgende:

“Wij moeten helaas met u constateren dat ten onrechte de termijn van twee weken is gehanteerd. Dit komt doordat wij verzuimd hebben de door ons gebruikte vragenformulieren ook daadwerkelijk aan te passen. Wij zullen er nu voor zorgdragen dat de desbetreffende formulieren aangepast worden.

Gelet hierop achten wij uw klacht gegrond. Wij gaan er vanuit dat de brief op korte termijn gewijzigd wordt en dat - en vele anderen met u - niet meer met een onjuiste termijn geconfronteerd wordt.

Voor de gang van zaken bieden wij u onze verontschuldiging aan. Bovendien bedanken wij u voor het feit dat u een en ander weer onder onze aandacht heeft willen brengen.”

8. Gak Haarlem zond verzoeker per brief, met dagtekening 13 november 2000, een vragenformulier, met daarin het volgende verzoek:

“Wij verzoeken u daarom dit vragenformulier in te vullen naar de situatie op de datum 1 november 2000 en vervolgens binnen twee weken ondertekend aan ons terug te zenden.

Voor de volledigheid wijzen wij u erop dat u verplicht bent het formulier ingevuld aan ons terug te zenden. Indien aan die verplichting niet wordt voldaan moeten wij op de uitkering een korting toepassen.”

9. Verzoeker zond de brief van 13 november 2000 en het bijgevoegde formulier op 29 november 2000 aan het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam. In zijn brief schreef hij:

“Ik deel u mee dat de in uw brief genoemde termijn van twee weken geen basis vindt in de Nederlandse wet- en regelgeving. Ik zal uw verzoek uitsluitend in behandeling nemen als de juiste termijn wordt gehanteerd.”

10. Het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam reageerde per brief aan verzoeker van 21 december 2000 met onder meer het volgende:

“In uw brief van 29 november 2000 geeft u aan dat u van mening bent dat een termijn van 2 weken voor het verstrekken van schriftelijke informatie geen grond vindt in Nederlandse wet- en regelgeving.

Wij moeten er echter op wijzen dat in artikel 52, lid 1, onder a van de Controlevoorschriften WAO, WAZ en WAJONG 1998 gepubliceerd in de Staatscourant. nr. 240 d.d. 12 december 1997 de termijn van 2 weken wel degelijk staat voorgeschreven.

Het is mogelijk dat u meent dat de termijn van één maand genoemd in artikel 5, lid 2, van de Controlevoorschriften van toepassing is. Wij zullen eventuele twijfel op dit punt voor onze rekening nemen, en in uw geval dan ook uitgaan van een termijn van één maand.

Uw klacht achten wij echter ongegrond.”

11. Gak Haarlem deed verzoeker per brief van 5 januari 2001 het verzoek om het bij die brief gevoegde formulier in te vullen en:

“vervolgens binnen 1 maand na dagtekening ondertekend aan ons terug te zenden”.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

Verzoeker wees er naar aanleiding van de reactie van het Gak van 21 december 2000 op dat hem in een telefoongesprek met een medewerker van het Lisv op 8 april 1998 was meegedeeld dat de in de controlevoorschriften genomen termijn van 2 weken is gesteld aan het verstrekken van eenvoudige inlichtingen en dat de termijn van 1 maand ziet op het retourneren van inlichtingenformulieren.

Verzoeker stelde voorts dat hij ondanks het feit dat in de brief van 5 januari 2001 aan het retourneren van het bijgevoegde vragenformulier een termijn van één maand was gesteld, er niet van overtuigd was dat het Gak thans orde op zaken had gesteld.

C. Standpunt Gak Nederland BV te Amsterdam

In reactie op de klacht deelde het hoofdkantoor van het Gak mee dat verzoeker:

“al eerder een dergelijke klacht heeft ingediend. Hij heeft toen ook gelijk gekregen. Het punt is namelijk dat de termijn van twee weken dan wel in de regeling staat, maar dat waarschijnlijk slaat op de informatie die je verstrekt bij de AANVRAAG, terwijl de verderop staande termijn van een maand waarschijnlijk slaat op informatie, te verstrekken tijdens de LOOP van de uitkering. De regeling is onhelder in die zin dat dit onderscheid niet duidelijk wordt gemaakt. Maar hij heeft wellicht gelijk.”

Achtergrond

1. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (wet van 18 februari 1966, Stb., 84).

Artikel 27:

“Het Landelijk instituut sociale verzekeringen is bevoegd controlevoorschriften vast te stellen. Deze voorschriften mogen niet verder gaan dan strikt noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van deze wet.”

2. Controlevoorschriften WAO, WAZ en Wajong 1998 (Besluit van het Landelijk instituut sociale verzekeringen van 4 december 1997, Stcrt., 240)

Artikel 5:

“1. De aanvrager en de uitkeringsgerechtigde voldoen aan een verzoek van de uitvoeringsinstelling of een daartoe schriftelijk door of vanwege de uitvoeringsinstelling gemachtigd persoon om ten behoeve van de uitvoering van de WAO, de WAZ en de Wajong:

a. mondeling of schriftelijk inlichtingen te geven en in het laatste geval binnen twee weken na datum dagtekening van het schriftelijke verzoek daartoe, tenzij de uitvoeringsinstelling een andere redelijke termijn bepaalt. De termijn wordt in verband met vakantie verlengd met de duur van de vakantie doch ten hoogste met vier weken;

(...)

2. De aanvrager en de uitkeringsgerechtigde die in Nederland wonen, zijn verplicht een vragenformulier van de uitkeringsinstelling volledig ingevuld en ondertekend binnen één

maand na datum dagtekening van het schriftelijke verzoek daartoe terug te sturen. De termijn wordt in verband met vakantie verlengd met de duur van de vakantie doch ten hoogste met vier weken.”

Artikelsgewijze toelichting:

“Artikel 5, lid 1

Om het recht en de hoogte van de uitkering vast te stellen, zal de uitvoeringsinstelling onderzoeken moeten instellen door onder meer een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een beoordelaar. Deze onderzoeken zullen veelal op het kantoor van de uitvoeringsinstelling plaatsvinden, waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie van de aanvrager en de uitkeringsgerechtigde. Daarbij is het gewenst dat de uitvoeringsinstelling inzage kan krijgen en beschikken over een uitgebreid scala aan noodzakelijk geachte (merendeels schriftelijke) stukken, zoals bijvoorbeeld loonstroken, balans en winst- en verliesrekening, kasboeken, ziekenfondsinschrijvingspapieren, loonbelastingverklaring, aangifte voor de Inkomstenbelasting, etcetera. De termijn voor het verstrekken van inlichtingen is twee weken. De uitvoeringsinstelling kan een andere redelijke termijn bepalen die langer kan zijn maar ook korter. Om problemen ten aanzien van tijdige terugzending in verband met vakantie te voorkomen, kan de termijn worden verlengd met vier weken. Daarnaast is het gewenst controle op het huisadres mogelijk te maken. Controle thuis heeft een meerwaarde in vergelijking met een controle ten kantore van de uitvoeringsinstelling. Anders dan bij een bezoek aan het kantoor van de uitvoeringsinstelling heeft de betrokkene thuis alle gegevens meestal bij de hand. Dat levert in de afhandeling een aanzienlijk tijdsvoordeel op. Met name bij de toekenning van een uitkering krachtens de WAO is het gebruikelijk dat de aanvrager bezocht wordt door een buitendienstfunctionaris van de uitvoeringsinstelling. Deze verzamelt alle benodigde aanvullende gegevens (in verband met bijvoorbeeld de ziekenfondsverzekering en inhouding op de uitkering) en verifieert samen met de betrokkene de bij diens werkgever verzamelde loongegevens die nodig zijn voor de vaststelling van het dagloon. Ook andere situaties kunnen evenwel aanleiding geven de aanvrager of de uitkeringsgerechtigde te vragen op bepaalde dagen c.q. uren thuis te zijn. Om de dagelijkse thuisbezoeken efficiënt te kunnen plannen is het noodzakelijk dat de buitendienstmedewerkers er van op aan kunnen dat zij hem thuis aantreffen. Om deze reden is de verplichting opgenomen dat een betrokkene - vanzelfsprekend na afspraak - op een afgesproken dag c.q. uren thuis dient te zijn.

Artikel 5, lid 2

In dit lid is de verplichting neergelegd om een door de uitvoeringsinstelling toegezonden vragen- of inlichtingenformulier volledig in te vullen en binnen één maand terug te zenden. Vanwege het belang die deze vorm van controle voor de uitvoeringspraktijk heeft, is deze verplichting afzonderlijk geformuleerd. Om problemen tijdens de vakantie te voorkomen

wordt de termijn in die situatie verlengd.”