



Rapport

Datum: 13 maart 2002

Rapportnummer: 2002/067

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat UWV Gak, kantoor Den Haag opnieuw onzorgvuldig is bij het opvragen en verwerken van de jaarstukken over haar inkomsten als zelfstandige, ditmaal met betrekking tot het jaar 2000.

Beoordeling

1. Verzoekster heeft al enige jaren een Wao-uitkering, die in haar geval wordt verzorgd door Gak Nederland BV (per 1 januari 2002: UWV Gak), kantoor Den Haag (Gak Haaglanden). Tevens genoot zij inkomsten uit een eigen onderneming, in verband waarmee zij het Gak jaarlijks stukken diende te verstrekken. De wijze van verwerking van de door verzoekster verstrekte gegevens in de jaren 1998 en volgende gaf haar meer dan eens aanleiding tot het indienen van een klacht bij Gak Haaglanden.

Naar aanleiding van de klacht die verzoekster op 27 november 1999 bij de Nationale ombudsman indiende, deelde het Gak mee dat er in het geautomatiseerde systeem dat wordt gebruikt voor de verwerking van uitkeringen en verzoeksters dossier aantekeningen waren opgenomen. Dit, kennelijk met het doel om de met de behandeling van verzoeksters aangelegenheden belaste medewerker(s) nog eens te attenderen op de noodzaak van een juiste en tijdige afhandeling.

Op 27 september 2001 wendde verzoekster zich wederom met een klacht tot de Nationale ombudsman, ditmaal over de onzorgvuldige handelwijze van Gak Haaglanden met betrekking tot de door haar over het jaar 2000 verstrekte inkomensgegevens.

2. Het kan in administratieve processen gebeuren dat bij de verwerking van gegevens fouten worden gemaakt. Indien de administratie op een fout is geattendeerd dient er alles aan te worden gedaan om die fout vlot te herstellen en een herhaling daarvan te voorkomen, mede om zo de eventuele overlast voor de betrokkene(n) tot een minimum te beperken. Het Gak heeft naar aanleiding van de met verzoeksters uitkering gemaakte fouten in 2000 wel maatregelen getroffen, maar deze zijn ontoereikend gebleken om een herhaling in het volgende jaar 2001 te voorkomen. Aldus is Gak Haaglanden jegens verzoekster tekort geschoten.

3. Gak Haaglanden heeft verzoekster voor de gang van zaken bij de verwerking van haar inkomensgegevens over het jaar 2000 bij brief van 23 oktober 2001 verontschuldigen aangeboden, onder verwijzing naar een telefonisch contact waarin verzoekster zou zijn verzocht de, door haar als onplezierig ervaren, brief van het Gak 20 juni 2001 als niet geschreven te beschouwen.

Verzoekster houdt echter stellig staande dat het Gak met haar nimmer heeft gesproken over de betreffende brief. Volgens het Gak heeft de behandelende afdeling verzekerd dat

met verzoekster over de kwestie contact is geweest. Er is van dit gesprek evenwel geen telefoonnotitie gemaakt. Dat is niet zoals het hoort, immers verzoekster zijn met de brief van 20 juni 2001 verplichtingen opgelegd met - in beginsel - voor haar verstreckende gevolgen voor haar uitkering. Een telefonische mededeling aan verzoekster met betrekking tot de intrekking van die brief had dan ook moeten zijn opgenomen in haar dossier. Ook had het Gak verzoekster de intrekking van de betreffende brief schriftelijk moeten bevestigen. Van het één noch van het ander is gebleken. Dit is niet juist.

De onderzochte gedraging van Gak Haaglanden is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak kantoor Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (per 1 januari 2002 de rechtsopvolger van het Landelijk instituut sociale verzekeringen) te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 27 september 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 18 september 2001, van mevrouw B. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV (per 1 januari 2002, UWV Gak) kantoor Den Haag (Gak Haaglanden).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (per 1 januari 2002 de rechtsopvolger van het Landelijk instituut sociale verzekeringen) te Amsterdam, werd 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. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

UWV Gak gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster heeft sinds 1994 een WAO-uitkering die in haar geval wordt verzorgd door Gak Haaglanden. In verband met die uitkering diende zij het Gak periodiek een opgave te verstrekken van haar eventuele (neven-)inkomsten uit arbeid of onderneming.

2. Verzoekster wendde zich op 27 november 1999 tot de Nationale ombudsman met een klacht over de wijze waarop Gak Haaglanden vanaf 1998 te werk is gegaan bij het opvragen en verwerken van haar inkomensgegevens, onder meer door bij herhaling te vragen om al eerder ingezonden stukken en daar pas na maanden op te reageren. Zij wees er daarbij op, dat haar weliswaar telkens excuses waren aangeboden, maar dat haar niet was gebleken van maatregelen ter verbetering.

Het Gak deelde in reactie op die klacht onder meer mee, dat in verzoeksters dossier en in de geautomatiseerde systemen die voor de verwerking van uitkeringen worden gebruikt aantekeningen waren gemaakt met betrekking tot de juistheid en tijdigheid van de afhandeling van verzoeksters aangelegenheden. De Nationale ombudsman besloot op 10 augustus 2000 het onderzoek dat naar aanleiding van deze klacht was begonnen te beëindigen, onder meer op grond van de overweging dat, gelet op de door het Gak getroffen maatregel, ervan uit mocht worden gegaan dat bij de verwerking in 2000 van de jaarcijfers van 1999 een en ander naar behoren zou verlopen.

3. Gak Haaglanden deed verzoekster bij brief van 2 april 2001 het verzoek om uiterlijk 1 juni 2001 de gegevens met betrekking tot haar inkomsten uit onderneming over het jaar 2000 te verstrekken.

Verzoekster zond Gak Haaglanden per brief van 28 april 2001 de gevraagde stukken voor zover die haar al ter beschikking stonden, met de toezegging dat zij de kopie van de aanslag over 2000 zou toesturen nadat de Belastingdienst haar die aanslag zou hebben opgelegd.

4. Gak Haaglanden zond verzoekster op 23 mei 2001 een bevestiging van de ontvangst van haar jaarstukken over 2000, met de mededeling dat zij nader zou worden geïnformeerd na de beoordeling van die stukken door de arbeidsdeskundige.

5. Gak Haaglanden zond verzoekster op 20 juni 2001 een brief met als aanhef:

“U hebt een waz-bevallingsuitkering ontvangen”, gevolgd door onder meer de mededeling dat van haar nog geen opgave van de gegevens betreffende haar inkomsten als zelfstandige was ontvangen, en dat indien zij niet tijdig zou reageren dat tot schorsing of beëindiging van de uitkering kon leiden.

6. Verzoekster diende per brief van 18 september 2001 een klacht in bij Gak Haaglanden. Onder verwijzing naar de gevoerde correspondentie schreef zij onder meer:

“Tot mijn grote verbazing **en** woede kreeg ik in juni wederom een herinnering (...)

Niet alleen is dit de **vierde** keer dat het fout gaat met de verwerking van de stukken, bovenal zou het nu ook nog gaan om een **bevallingsuitkering!!!!**

Ik heb terstond contact opgenomen met de arbeidsbegeleiding van Argonaut (het reïntegratiebedrijf dat verzoekster begeleidt; N.o.), mevrouw M. Zij heeft op 21 juni 2001 contact gehad met mevrouw K. (de behandelend medewerkster van Gak Haaglanden). Er was een fout gemaakt en ik zou een excuusbrief krijgen.

Noch een excuusbrief noch enige andere reactie heb ik tot op heden mogen ontvangen.

Vorig jaar heeft u de Nationale ombudsman laten weten dat het systeem waarmee het Gak werkt in orde is. Maar hoe zit het met de mensen die met het systeem werken?

Ik vind het schandalig dat dit de vierde keer is dat ik energie en tijd moet steken in het traceren van mijn jaarstukken en de reactie daarop.

Nog schrijnender is het dat het nu ook nog gaat over een bevallingsuitkering. Mijns inziens zit een werknemer dan wel te slapen.

Er zijn blijkbaar van uw kant nog steeds geen structurele maatregelen genomen om bovenstaande fouten te voorkomen, terwijl u de Nationale ombudsman heeft laten weten dat er in de systemen en in mijn dossier aantekeningen zijn gemaakt omtrent de juistheid en tijdigheid van de afhandeling.”

7. Gak Haaglanden reageerde op verzoeksters klacht per brief van 23 oktober 2001 met onder meer het volgende:

“De door u ingezonden jaarstukken over het jaar 2000 werden door ons ontvangen en dit werd door ons bevestigd met onze brief van 23 mei 2001.

De herinnering van 20 juni 2001 berust helaas op een misverstand. Na uw klacht via de Nationale ombudsman in 2000 werden er zowel in het dossier als in het systeem aantekeningen gemaakt attent te zijn op een juiste en tijdige afwerking.

Helaas werd hieraan bij eerdergenoemde herinnering onvoldoende aandacht besteed. Wij hebben begrepen dat er inmiddels contact tussen u en één van onze medewerkers is geweest waarbij u werd gevraagd de bewuste brief als niet geschreven te beschouwen.

Wij achten uw klacht gegrond. De aantekeningen in het dossier en systeem zouden voldoende moeten zijn geweest om een probleemloze afhandeling te garanderen. Helaas is dit niet het geval geweest. Wij hebben onze medewerkers hier nogmaals op gewezen.

Er rest ons niet anders dan u hiervoor opnieuw onze verontschuldiging aan te bieden.”

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Gak Nederland Bv

In reactie op de klacht verwees het hoofdkantoor van het Gak op 25 oktober 2001 naar de hiervoor onder A.7. opgenomen brief aan verzoekster van 23 oktober 2001.

D. REACTIE VERZOEKSTER

In reactie op het standpunt van het Gak, zoals opgenomen in de brief van 23 oktober 2001, deelde verzoekster op 29 oktober 2001 onder meer het volgende mee:

“Het verbaast mij elke keer weer wat een prachtige brieven zij kunnen schrijven om hun excuus aan te bieden!!

1. Ik heb persoonlijk geen contact gehad met een Gak-medewerker!!!
2. Ik heb nog steeds geen uitsluitsel gehad over mijn jaarstukken. De brief van 23 mei 2001 was een ontvangstbevestiging. Een voor beroep vatbare beslissing of enige andere vorm van goed- of afkeuring heb ik niet ontvangen.

Het blijft ongehoord dat er steeds weer iemand van buitenaf ingeschakeld moet worden.

Aangezien ik vorig jaar mijn praktijk heb opgeheven, zijn de jaarstukken van 2000 de laatste geweest die ik moest toezenden aan het Gak.”

E. REACTIE GAK NEDERLAND BV

Het hoofdkantoor van het Gak deelde in reactie op het onder D. gestelde op 19 november 2001 onder meer het volgende mee:

“1. Bij navraag op de afdeling heeft men mij verzekerd dat er met (verzoekster; N.o.) is gesproken. In dat gesprek is haar gevraagd de brief als niet geschreven te beschouwen. Er is helaas geen telefoonnotitie van gemaakt. (Verzoekster; N.o.) ontkent in alle toonaarden. Ik vrees dat het in dit geval het woord van betrokkene tegenover onze medewerker is. Ik heb de managers gevraagd iedereen nog eens op het hart te drukken in ieder geval telefoonnotities in de dossiers te doen.

2. De jaarstukken over het jaar 2000 zijn inderdaad door ons ontvangen. De beoordeling van deze stukken heeft nog niet plaatsgevonden. Aan de hand van deze stukken moet worden beoordeeld of er aanleiding bestaat de gedeeltelijke WAO-uitkering van betrokkene aan te passen. Inmiddels is deze zaak in handen gegeven van één van onze arbeidsdeskundigen. Hij zal op korte termijn contact met (verzoekster; N.o.) opnemen.

3. Uiteraard kunnen wij het maken van fouten niet met volstrekte zekerheid uitsluiten. Wij kunnen onze medewerkers slechts op het hart drukken voldoende aandacht aan dergelijke opmerkingen te schenken. Betrokkene heeft in 2000 haar ondernemersactiviteiten gestaakt. Vanzelfsprekend zullen er dus geen resultaten over 2001 worden opgevraagd. Betrokkene zal van ons nu één maal per jaar een inlichtingenformulier ontvangen. Op dit formulier zal zij de hoogte van haar verdiensten bij haar huidige werkgever moeten aangeven.”

F. Nadere reactie verzoekster

In reactie op het onder E. gestelde benadrukte verzoekster nog eens dat het pertinent onwaar is dat het Gak telefonisch contact met haar zou hebben opgenomen.