



Rapport

Datum: 3 maart 1999

Rapportnummer: 1999/087

Klacht

Op 15 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. 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, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, die met ingang van 20 juli 1998 werkloos is, klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn, pas op 12 augustus 1998 een intakegesprek met haar kon voeren nadat zij zich op 21 juli 1998 tot het Gak had gewend om melding te maken van haar werkloosheid. Daarnaast klaagt verzoekster over dat het Gak pas op 2 september 1998 overging tot betaling. Volgens verzoekster had zij nog een oud recht op een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet en had haar op basis daarvan een voorschot kunnen worden uitbetaald. **ACHTERGROND 1. Werkloosheidswet** (Wet van 24 december 1997, Stb. 789) Artikel 2a:

"Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de termijn waarbinnen een beschikking op aanvraag ingevolge deze wet dient te worden gegeven. Deze algemene maatregel van bestuur vervalt op 1 januari 2000." Artikel 30, eerste lid:

"Het Landelijk instituut sociale verzekeringen betaalt de uitkering zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat hij het recht op die uitkering heeft vastgesteld." Artikel 31:

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen betaalt uit eigen beweging een naar redelijkheid vast te stellen voorschot op een uitkering, indien uitsluitend onzekerheid bestaat omtrent de hoogte van die uitkering, omtrent het van de uitkering aan de werknemer te betalen bedrag of omtrent het nakomen van een verplichting als bedoeld in de artikelen 24, 25 en 26.

2. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen is bevoegd op verzoek van de werknemer een naar redelijkheid vast te stellen voorschot op een uitkering te betalen, indien onzekerheid bestaat omtrent het recht op uitkering."

2. Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten

(Amvb van 28 december 1993, Stb. 779) Artikel 9:

"1. Een beschikking over het verzekerd zijn ingevolge de Werkloosheidswet, die niet tevens een beschikking is als bedoeld in het vierde lid, wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag. (...)

3. Een beschikking over de betaling van een voorschot als bedoeld in artikel 31 van die wet wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding tot wijziging van het verslag.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoekster werd op 20 juli 1998 werkloos, ten gevolge van het aflopen van het laatste van een reeks tijdelijke arbeidscontracten, waarbij zij werkzaam was als actrice. Volgens verzoekster had zij op 30 juni 1998 bij Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn, telefonisch gemeld dat zij met ingang van 20 juli 1998 werkloos zou worden en was haar gezegd dat zij zou worden teruggebeld. Omdat zij op 20 juli 1998 nog steeds niets van het kantoor Apeldoorn had vernomen, nam zij op 21 juli 1998 opnieuw telefonisch contact op met dit kantoor waarbij zij aangifte deed van haar werkloosheid ingaande 20 juli 1998. Verzoekster werd uitgenodigd voor een intakegesprek op 12 augustus 1998. Volgens verzoekster had zij tijdens dit intakegesprek verzocht om een voorschot. Op 14 augustus 1998 zond verzoekster het Gak een brief waarin zij verzocht om een voorschot.

2. Bij beslissing van 2 september 1998 werd verzoekster ingelicht omtrent haar recht op een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet. De betaling over de periode 20 juli tot en met 30 augustus 1998 vond plaats op dezelfde datum. Het betrof hier geen voorschotbetaling, maar een reguliere betaling.

3. Bij brief van 31 augustus 1998 diende verzoekster bij Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn een klacht in over voornoemde gang van zaken.

4. Bij brief van 11 september 1998 deelde het kantoor Apeldoorn verzoekster in reactie op haar klacht het volgende mede:

"... Uit het door ons ingesteld onderzoek is niet gebleken, dat u reeds op 30 juni 1998 aangifte heeft gedaan van uw werkloosheid ingaande 20 juli 1998. Wij sluiten echter niet uit dat van het telefoongesprek verzuimd is een aantekening te maken. Dit kan mogelijk de reden zijn, waarom u niet teruggebeld bent. In uw schrijven heeft u niet aangegeven met wie u op 30 juni 1998 heeft gesproken, zodat wij deze kwestie niet nader kunnen onderzoeken. Uit dossieronderzoek is gebleken, dat u op 21 juli 1998 aangifte heeft gedaan van uw werkloosheid. Op 22 juli 1998 is uw aangifte schriftelijk bevestigd. Tevens is er een afspraak gemaakt met de correspondent voor 12 augustus 1998 om de benodigde gegevens in te leveren. Gezien de hoeveelheid van de aangiften van werkloosheid en de daaruit voortvloeiende afspraken was het niet mogelijk om u voor 12 augustus 1998 uit te nodigen. Wij hopen dat u hiervoor begrip heeft. (...) Per 1 januari 1994 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Daarin is onder meer bepaald dat de

uitvoeringsinstantie een beslissing op uw WW-aanvraag moet nemen binnen wettelijk vastgestelde termijn. Voor een beslissing over een voorschot geldt een termijn van 4 weken. Voor een beslissing over een uitkering geldt een wettelijke termijn van 13 weken. (zie **ACHTERGROND** onder 2.; N.o.) Uw aanvraag om WW-uitkering hebben wij op 12 augustus 1998 ontvangen. Voor de bepaling van de wettelijke termijnen moeten wij uitgaan van de datum aanvraag, in uw geval 12 augustus 1998. In artikel 30 van de werkloosheidswet staat, dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen de uitkering zo spoedig mogelijk betaalt doch uiterlijk binnen 1 maand nadat hij het recht op die uitkering heeft vastgesteld. Op 2 september 1998 hebben wij u ingelicht omtrent het recht op WW-uitkering ingaande 20 juli 1998. De betaling over de periode 20 juli 1998 tot en met 30 augustus 1998 heeft op 2 september 1998 plaats gevonden. De betaling heeft derhalve plaats gevonden binnen de wettelijk gestelde termijn. Uw klacht achten wij ongegrond..."

B. Standpunt van verzoekster Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder **KLACHT**. **C. Standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen** 1. In reactie op de klacht zond het Landelijk instituut sociale verzekeringen de reactie op de klacht van Gak Nederland BV te Amsterdam. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen liet daarbij weten het eens te zijn met het standpunt van het Gak.

2. De reactie van Gak Nederland BV te Amsterdam luidt als volgt:

"... Klacht 1 Uit het door ons ingestelde onderzoek is niet gebleken, dat betrokkene al op 30 juni 1998 aangifte heeft gedaan van haar werkloosheid ingaande 20 juli 1998. Wij sluiten echter niet uit dat verzuimd is aantekening te maken van het telefoongesprek. Dit kan mogelijk de reden zijn dat betrokkene niet is teruggebeld. In de brief van 31 augustus 1998 heeft betrokkene niet aangegeven met wie zij op 30 juni 1998 heeft gesproken. Dit onderdeel kunnen wij daarom niet verder onderzoeken. Ook in de brief van 12 september 1998 geeft betrokkene niet aan met wie zij op 30 juni 1998 heeft gesproken. Het is daarom niet mogelijk de betreffende medewerk(st)er hiermee te confronteren. Uit dossieronderzoek is gebleken dat betrokkene op 21 juli 1998 aangifte heeft gedaan van haar werkloosheid. Op 22 juli 1998 is haar aangifte schriftelijk bevestigd. Tevens is er een afspraak gemaakt met de correspondent om op 12 augustus 1998 de benodigde gegevens in te leveren. Gezien de hoeveelheid van de aangiften van werkloosheid en de daaruit voortvloeiende afspraken bleek het echter niet mogelijk om haar voor 12 augustus 1998 uit te nodigen. Wij hebben hiervoor begrip gevraagd. Het betreft hier een organisatorisch probleem waarvan betrokkene niet de dupe had mogen worden. De klacht van betrokkene achten wij daarom gegrond. Klacht 2 Per 1 januari 1994 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Daarin is onder meer bepaald dat de uitvoeringsinstantie binnen de wettelijk vastgestelde termijn een beslissing moet nemen op een WW-aanvraag. Voor een beslissing over een voorschot geldt een termijn van 4 weken. Voor een beslissing over een uitkering geldt een wettelijke termijn van 13 weken. De aanvraag voor een WW-uitkering hebben wij op 12 augustus 1998 ontvangen. Voor de bepaling van de wettelijke termijnen moeten wij uitgaan van de datum van aanvraag. In haar geval was dat 12 augustus 1998. In artikel 30 van de werkloosheidswet staat dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen de uitkering zo spoedig mogelijk betaalt doch uiterlijk binnen 1

maand nadat hij het recht op die uitkering heeft vastgesteld. Op 2 september 1998 hebben wij betrokkene ingelicht omtrent het recht op WW-uitkering ingaande 20 juli 1998. De betaling over de periode 20 juli 1998 tot en met 30 augustus 1998 heeft op 2 september 1998 plaatsgevonden. De betaling heeft derhalve plaats gevonden binnen de wettelijk gestelde termijn. Deze klacht hebben wij derhalve ongegrond geacht. Wij zijn ons ervan bewust dat verzekerde, uitgaande van de eerste werkloosheidsdag, langere tijd verstoken is geweest van inkomsten. Achteraf gezien hadden wij daarvoor onze verontschuldigheden moeten aanbieden..." Daarnaast gevraagd deelde het Gak nog mede dat de wettelijke termijn voor een voorschotbetaling vier weken bedraagt, maar dat een voorschotbetaling binnen vijf werkdagen kan zijn gerealiseerd. Hoewel het Gak het aannemelijk achtte dat verzoekster tijdens het intakegesprek had verzocht om een voorschotbetaling, was hiervan in de stukken niets terug te vinden. Wél had de behandelend medewerker op het werkbriefje dat verzoekster op 13 augustus 1998 had ingeleverd vermeld dat direct een voorschot diende te worden gerealiseerd en had verzoekster in haar brief van 14 augustus 1998 verzocht om een voorschot. Het Gak achtte het niet juist dat op dit punt geen actie was ondernomen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het tijdstip van het intakegesprek

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn, pas op 12 augustus 1998 een intakegesprek met haar kon voeren, nadat zij zich op 21 juli 1998 tot het Gak had gewend om melding te maken van haar werkloosheid.
2. Volgens verzoekster had zij al op 30 juni 1998 bij Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn, telefonisch gemeld dat zij met ingang van 20 juli 1998 werkloos zou worden en was haar toen gezegd dat zij zou worden teruggebeld. Of verzoekster inderdaad al op 30 juni 1998 telefonisch melding had gemaakt van haar werkloosheid ingaande 20 juli 1998, kon door het Gak niet (meer) worden nagegaan. Van het telefoongesprek was geen aantekening terug te vinden en verzoekster had niet aangegeven met wie zij had gesproken.
3. Wat hier ook van zij, toen verzoekster op 21 juli 1998 telefonisch melding deed van haar werkloosheid ingaande 20 juli 1998, kon als gevolg van het grote aantal aangiften van werkloosheid en de daaruit voortvloeiende afspraken, niet eerder dan op 12 augustus 1998 een intakegesprek met haar plaatsvinden. Een termijn van drie weken voor een intakegesprek is, gezien het grote belang van de aanvraag van een uitkering, te lang. Terecht stelt het Gak zich op het standpunt dat het hier een organisatorisch probleem betreft waarvan verzoekster niet de dupe had mogen worden. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Het tijdstip van betaling 1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat het Gak, nu het intakegesprek met haar niet eerder dan op 12 augustus 1998 kon plaatsvinden, pas

op 2 september 1998 overging tot betaling. Verzoekster wijst er daarbij op dat zij nog een oud recht op een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet had en dat het Gak haar op basis daarvan een voorschot had kunnen uitbetalen.

2. In het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten is bepaald dat op een aanvraag op grond van de Werkloosheidswet dient te zijn beslist binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag. In de Werkloosheidswet wordt bepaald dat de uitkering op grond van de Werkloosheidswet moet worden betaald uiterlijk binnen een maand nadat het recht op uitkering is vastgesteld (zie **ACHTERGROND** onder 2.). Nu op verzoeksters aanvraag op 2 september 1998 is beslist en op deze datum eveneens de betaling plaatsvond, moet worden geoordeeld dat het Gak de behandeling van de aanvraag binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen en met voldoende voortvarendheid heeft afgewikkeld.

3. Niettegenstaande vorenstaande is verzoekster onnodig lang verstoken gebleven van inkomsten. Uit de door het Gak verstrekte gegevens blijkt dat haar verzoek om een voorschotbetaling ten onrechte niet in behandeling is genomen. Zeker nu het intakegesprek ten gevolge van buiten verzoekster gelegen omstandigheden pas kon plaatsvinden op 12 augustus 1998, had het Gak, om verzoekster tegemoet te komen, direct gevolg moeten geven aan haar verzoek om een voorschotbetaling. Dat dit niet is gebeurd, is uit een oogpunt van dienstverlening niet juist. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet 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, is gegrond.