



Rapport

Datum: 15 april 1999

Rapportnummer: 1999/167

Klacht

Op 9 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Arnhem, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem. Nadat verzoeker op 10 november 1998 aanvullende informatie had verstrekt werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog geen inhoudelijke beslissing heeft genomen op zijn in januari 1998 en in mei 1998 ingediende aanvragen om toekenning van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet. Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop de directeur van het districtskantoor Arnhem zijn hierover bij brief van 7 september 1998 ingediende klacht heeft afgehandeld.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch het Landelijk instituut sociale verzekeringen noch verzoeker gaven binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoeker was van 16 december 1996 tot en met 31 december 1997 werkzaam bij de Stichting A. Omdat zijn contract aanvankelijk liep tot 15 december 1997 diende verzoeker bij Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Werkloosheidswet. Het districtskantoor nam op deze aanvraag geen beslissing omdat verzoeker per 1 januari 1998 in dienst was getreden bij een Hogeschool.
2. In verband met de beëindiging van zijn dienstverband bij de Hogeschool per 14 januari 1998, diende verzoeker op 19 januari 1998 bij het districtskantoor Arnhem een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Werkloosheidswet per 14 januari 1998. Bij brief van 16 februari 1998 deelde het districtskantoor Arnhem verzoeker mee dat zijn aanvraag ter behandeling was overgedragen aan Cadans Uitvoeringsinstelling BV. Cadans kwam op grond van bij de Hogeschool ingewonnen informatie tot de conclusie dat niet Cadans,

maar de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs te Groningen (USZO) de aanvraag in behandeling moest nemen en stuurde de aanvraag ter behandeling door aan USZO. Tevens deelde Cadans verzoeker bij brief van 1 maart 1998 mee hij geen recht had op een uitkering krachtens de Werkloosheidswet omdat hij niet als werknemer in de zin van deze wet kon worden aangemerkt. Verzoeker tekende hiertegen bezwaar aan omstreeks 14 april 1998. Naar aanleiding hiervan besliste Cadans op 11 augustus 1998 dat de beslissing van 1 maart 1998 onbevoegd was genomen omdat in deze beslissing expliciet een uitspraak werd gedaan over het recht op uitkering terwijl een andere uitvoeringsinstelling, namelijk USZO, hierover uitspraak had moeten doen. Cadans trok de beslissing van 1 maart 1998 dan ook in wegens strijd met de wettelijke bepalingen.

3. Op 10 maart 1998 trad verzoeker in dienst bij het L. College. In verband met de beëindiging van zijn dienstverband per 1 mei 1998, diende verzoeker bij het districtskantoor Arnhem van het Gak een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Werkloosheidswet per 1 mei 1998. Het districtskantoor Arnhem droeg de aanvraag ter behandeling over aan USZO.

4. Op 2 april 1998 besliste USZO afwijzend op de door Cadans ter behandeling overgedragen aanvraag om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet per 14 januari 1998. Verzoeker tekende hiertegen bezwaar aan op 19 juli 1998. USZO verklaarde verzoeker bij beslissing van 7 september 1998 niet ontvankelijk in zijn bezwaar. In de bijlage bij de beslissing liet USZO gemotiveerd weten dat verzoeker in verband met zijn werkzaamheden voor de Stichting A. per 1 januari 1998 recht had op een uitkering op grond van de Werkloosheidswet, ondanks het feit dat de uitkering per deze datum (tijdelijk) diende te worden beëindigd in verband met verzoekers dienstverband bij de Hogeschool per 1 januari 1998. Het per 1 januari 1998 ontstane recht op een uitkering diende volgens USZO dan ook te herleven per 14 januari 1998 en per 1 mei 1998. Volgens USZO had moeten worden beoordeeld of op 31 december 1997 recht op een werkloosheidsuitkering was ontstaan. Dit was echter niet gebeurd. Er was slechts een beoordeling per 14 januari 1998 opgemaakt, derhalve na afloop van een dienstverband waarin verzoeker niet ingevolge de WW was verzekerd. Of de uitkering door Cadans of door het Gak diende te worden uitbetaald, was USZO niet bekend en verzoeker werd aangeraden hierover in contact te treden met de Stichting A.

5. Bij brief van 7 september 1998 deed verzoeker er bij de directeur van het districtskantoor Arnhem zijn beklag over dat hij op zijn aanvragen nog steeds geen officiële beslissing had ontvangen. Hij liet daarbij weten dat zowel Cadans als USZO de aanvragen om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet hadden afgewezen. De directeur beantwoordde verzoekers brief op 18 september 1998 als volgt:

"... Op 19 januari 1998 meldt u zich bij ons voor het aanvragen van een WW-uitkering in verband met ontstane werkloosheidswet per 14 januari 1998 bij (de Hogeschool; N.o.). Aansluitend vindt per 16 februari 1998 een zgn. intakegesprek plaats met onze medewerker (...). Tijdens dit gesprek wordt aan u een voorlopige afwijsbrief overhandigd, aangezien het ontslag mogelijk een verwijtbaar karakter draagt. Aangezien er onduidelijkheid bestond over de vraag of u al dan niet via de stichting "Werk en scholing"

bij eerdergenoemde werkgever werkzaam was, werd contact gezocht met uw consulent van de stichting, de heer (...). Deze deelde mede dat de stichting slechts een bemiddelende rol vervulde bij het tot stand komen van uw arbeidsovereenkomst met de Hogeschool (...), welke werkgever overigens bij uitvoeringsorgaan Cadans is aangesloten. Hierop werden alle relevante stukken welke betrekking hadden op uw ww-aanvraag, doorgezonden naar Cadans met het verzoek de behandeling van ons over te nemen. Hierover werd u op 16 februari 1998 schriftelijk in kennis gesteld. Op 19 mei 1998 vindt er opnieuw een intakegesprek plaats naar aanleiding van uw ww-aanvraag wegens ontstane werkloosheid per 1 mei 1998 bij het (L. College; N.o.). Aangezien u tijdens dit dienstverband de status van ambtenaar had, werd u wederom geïnformeerd over het feit dat "wij" niet bevoegd zijn de aanvraag te beoordelen en dat de stukken doorgezonden zouden worden naar het USZO/ABP. Resumerend kan dus gesteld worden dat er van beoordeling van ww-rechten onzerzijds geen sprake is geweest, doch dat er slechts sprake was van doorzenden van de ww-aanvragen naar de bevoegde instanties. (...) Tenslotte zijn wij van mening dat de afhandeling van uw ww-aanvragen op correcte wijze heeft plaatsgevonden. Immers, dat de heer (...) u bij het tweede gesprek heeft proberen te overtuigen van het feit dat u voor de aanvraag op het verkeerde adres was, lijkt ons logisch gezien het bovenstaande. Dat het op uw aandringen in behandeling nemen van de aanvraag zou leiden tot vertraging is een logisch gevolg. Uw klacht is derhalve ongegrond..."

7. Op 8 oktober 1998 wendde verzoeker zich wederom tot het districtskantoor Arnhem waarbij hij het districtskantoor in kennis stelde van de beslissing van USZO van 7 september 1998 en de daarbij behorende bijlage. Hij verzocht het districtskantoor zijn eerdere aanvragen voor een uitkering op grond van de Werkloosheidswet opnieuw in behandeling te nemen. Tot op het moment dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde, had hij nog steeds geen beslissing op zijn aanvragen om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet ontvangen. **B. Standpunt verzoeker** 1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder **KLACHT**.

2. In zijn verzoekschrift en de brief die verzoeker de Nationale ombudsman in aanvulling daarop zond, voerde verzoeker verder nog aan dat de brief van de directeur van het districtskantoor Arnhem van 18 september 1998 geen inhoudelijke reactie was op zijn klacht omdat hierin slechts was aangegeven wat zich had voorgedaan, zonder dat sprake was van een herbeoordeling. Verzoeker achtte het van grote onzorgvuldigheid getuigen dat de directeur in zijn brief bij het standpunt bleef dat verzoeker met zijn aanvragen om een uitkering "op het verkeerde adres was". **C. Standpunt 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 deelde mee zich met het standpunt van Gak Nederland BV te kunnen verenigen.

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

"... In onze brief van 18 september 1998 (zie hiervoor onder **A.5**; N.o.) hebben wij de situatie beschreven met betrekking tot de WW aanvragen per 14 januari en 4 mei 1998

(moet zijn 1 mei 1998; N.o.). Tot 8 oktober 1998 is hierin niets gewijzigd. Op deze laatste datum vindt er een intakegesprek plaats naar aanleiding van een WW aanvraag per 1 januari 1998. De directe aanleiding tot deze aanvraag was de beslissing op bezwaar van het USZO van 7 september 1998. Deze beslissing met bijlagen was aanleiding voor onze helpdesk-medewerker om telefonisch contact te zoeken met (...), medewerker bezwaar van de USZO te Groningen. Dit contact had voornamelijk betrekking op de vraag of er verzekeringsplicht bestond bij het USZO. Toen bleek dat (verzoeker; N.o.) voor zowel het werkloosheidsgeval per 14-01-98 als per 10-03-98 (moet zijn 1 mei 1998; N.o.) verzekerd was bij het USZO ontstond meer duidelijkheid over de inhoud van de bijlage bij de beslissing op bezwaar. De gronden waarop het USZO het Gak bevoegd acht de WW rechten te toetsen werden voorgelegd aan onze wetstechnische afdeling. Deze afdeling concludeerde dat het Gak in principe bevoegd is. Over deze problematiek zal overleg met het USZO en het Lisv moeten worden gevoerd om nadere afspraken te maken en te bezien of deze situatie moet worden beschreven in onze interne leidraad. Naar aanleiding van deze uitspraak vindt alsnog beoordeling van de WW rechten plaats per 1 januari, 14 januari en 4 mei 1998 (moet zijn 1 mei 1998; N.o.). Hiervoor worden over de periode van 12-1 t/m 27-09-98 werkbriefjes aan verzekerde uitgereikt. Deze worden op 5 november 1998 aan ons teruggezonden. Omdat de invulling niet correct was is er op 11 november telefonisch contact met verzekerde geweest om de gegevens te completeren. (...)

Resumerend: op 18 november 1998 werd verzekerde met een toekenningsbrief in kennis gesteld van het feit dat hem ingaande 1 januari 1998 een KDU-uitkering (kortdurende uitkering; N.o.) is toegekend. Gezien de verstreken termijn werd in deze brief tevens melding gemaakt van het feit dat de uitkering per 22 september 1998 wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur werd beëindigd..."

3. Bij de brief van Gak Nederland BV waren onder meer de volgende bijlagen gevoegd:

a. De op 19 oktober 1998 door het districtskantoor Arnhem aan Gak Nederland BV te Amsterdam voorgelegde probleemstelling. Hierin wordt het volgende gesteld:

"...Wij hebben reeds telefonisch contact gehad over onderstaande situatie. Doordat wij in eerste instantie op het verkeerde spoor zijn gezet kom ik er nu pas aan toe om deze vraagstelling op papier te zetten. Zoals aangegeven heeft deze vraag hoge prioriteit. Bij ons is e.e.a. goed misgegaan waardoor we nu zitten met een klacht van verzekerde die uiterlijk vrijdag een antwoord behoeft.

Gaarne een (voorlopige) oplossing voor vrijdag 23 oktober 1998. De situatieschets:

1) 16-12-96 t/m 31-12-97 Werknemer bij BV 25 werkgever (Gak) 2) 01-01-98 t/m 13-01-98 Betrokkene in het kader van BWOO (USZO) 3) 14-01-98 t/m 09-03-98 Werkloos 4) 10-03-98 t/m 30-04-98 Betrokkene in het kader van BWOO (USZO) Er zijn 3 verschillende momenten:

1) Werkloosheidsbeoordeling per 1-1-1998- Gak is bevoegd. In eerste instantie hebben we hier geen beslissing op genomen aangezien er ons inziens geen sprake is van urenverlies. Betrokkene hervatte aansluitend dienstverband bij USZO. **2)**

Werkloosheidsbeoordeling per 14-01-1998 Laatstelijk gewerkt Uszo-werkgever (de Hoge

school; N.o.) dus uvi USZO is bevoegd. Wij hebben in eerste instantie betrokkene echter doorverwezen, aangezien wij niet bevoegd zijn. Er is volgens USZO echter niet voldaan aan de weken-eis. Volgens het USZO is op 1-1-1998 sprake van urenverlies als werknemer. Dus er zou op 1-1-1998 een recht op WW-uitkering hebben moeten ontstaan. Beschikbaarheid is ook niet van invloed op het ontstaan van een recht. (...) **3)**

Werkloosheidsbeoordeling per 30-4-1998 Laatstelijk is gewerkt bij Uszo-werkgever (L. College; N.o.) dus hier is het Uszo bevoegd. (...)

. S. op grond van de eerste beslissing van het USZO zou nu wederom niet voldaan zijn aan de weken-eis, waardoor er volgens USZO sprake zou moeten zijn van een herleving bij de BV 25..." b. De reactie van 23 oktober 1998 van Gak Nederland BV te Amsterdam op voornoemde vraagstelling van het districtskantoor Arnhem. Hierin wordt het volgende gesteld:

"...De klacht van betrokkene er op neer dat zowel het Gak als het Uszo aangeven dat zij niet bevoegd zijn uitkering te verstrekken. Betrokkene valt daardoor tussen de wal en het schip. Naar mijn mening kunnen we echter tegemoet komen aan de klacht van betrokkene. Betrokkene werkt ruim een jaar bij een (oud) BV 25 werkgever, van 16 december 1996 tot en met 31 december 1997. Van 1 januari 1998 tot en met 13 januari 1998 werkt hij bij een Uszo-werkgever. Per 14 januari 1998 treedt werkloosheid in. Het Uszo acht het Gak bevoegd, verwijzend naar een uitspraak van de CRvB, gepubliceerd in RSV 1991, nr. 102. Dit is naar mijn mening juist. Op het moment dat betrokkene als ambtenaar gaat werken ontstaat een recht op WW-uitkering dat ogenblikkelijk eindigt wegens verlies van de hoedanigheid van werknemer. Na afloop van het werk als ambtenaar herkrijgt deze persoon de hoedanigheid van werknemer (...). Omdat de omstandigheid die tot eindiging van het recht op WW-uitkering heeft geleid heeft opgehouden te bestaan herleeft het recht op WW-uitkering. Het Gak is derhalve bevoegd. Indien aan de ontstaansvoorwaarden op een bepaald tijdstip wordt voldaan, zo valt uit RSV 1990, nr. 350 af te leiden, ontstaat een recht op uitkering, behoudens indien zich op datzelfde tijdstip een uitsluitingsgrond voordoet. Het aansluitend als ambtenaar werken valt niet onder artikel 19 WW, er kan ook niet gezegd worden dat per 1 januari 1998 geen recht op uitkering is ontstaan. (...) De realiteit is dat betrokkene te maken heeft met twee uvi's die de aanvraag om uitkering afwijzen. Op grond van de uitspraak van de CRvB als gepubliceerd in RSV 1991, nr. 102 zou ik willen voorstellen per 14 januari 1998 een recht op uitkering ingevolge de Werkloosheidswet toe te kennen, mits aan de overige voorwaarden van de WW is voldaan..." c. De brief van 18 november 1998 van het districtskantoor Arnhem aan verzoeker. Deze brief luidt als volgt:

"...U hebt een werkloosheidsuitkering aangevraagd op 1 januari 1998. Met ingang van 1 januari 1998 hebt u recht op een zogenoemde kortdurende uitkering. Er is echter onmiddellijk sprake van verlies van het werknemerschap wegens het dienstverband bij (de Hoge School; N.o.), waardoor de uitkering niet kan worden verleend. Op 14 januari 1998 herkrijgt u echter meteen het werknemerschap, waardoor recht op uitkering ontstaat. U hebt maximaal een half jaar recht op deze uitkering. De uitkering is gebaseerd op uw arbeidspatroon van gemiddeld 32 uren per week. De hoogte van uw uitkering is

70% van het loon dat u gemiddeld per dag verdiende. Uw dagloon inclusief vakantiebijslag is f 104,01. Uw uitkering bedraagt f 67,42 bruto per dag exclusief 8% vakantiebijslag. Als uw uitkering eindigt, ontvangt u de nog niet betaalde vakantiebijslag na de laatste betaling van uw uitkering. Er is tevens tijdens de uitkering, rekening gehouden met uw freelance werkzaamheden. De door u opgegeven gewerkte uren zijn in mindering gebracht bij de vaststelling van de hoogte van de uitkering. Op 10 maart 1998 gaat u werken bij het (L. College; N.o.) en wordt het recht op uitkering beëindigd. Op 4 mei 1998 wordt het recht op uitkering heropend wegens nieuwe werkloosheid. Inmiddels is de maximumuitkeringstermijn, te weten 21 september 1998 verstreken en is uw uitkering beëindigd per 22 september 1998. Als u een of meer voorschotten hebt ontvangen, dan worden die met de definitieve uitkering verrekend. U hebt geen recht op een uitkering die op uw loon is gebaseerd (de zogenaamde loongerelateerde uitkering) en op de vervolguitkering. U voldoet namelijk niet aan de arbeidsverledeneis. Deze eis houdt in:

- van de laatste 5 kalenderjaren hebt u in 4 jaren loon ontvangen over 52 of meer dagen; of
- u had onmiddellijk voor uw werkloosheid recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering..."

Op de bijlage bij de brief werd informatie gegeven over de mogelijkheden van bezwaar en beroep.

Beoordeling

- I. Ten aanzien van het uitblijven van een inhoudelijke beslissing**
1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog geen inhoudelijke beslissing heeft genomen op zijn in januari 1998 en in mei 1998 ingediende aanvragen om toekenning van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet.
 2. Verzoeker diende op 19 januari 1998 bij het districtskantoor Arnhem een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Werkloosheidswet per 14 januari 1998. In mei 1998 diende verzoeker bij het districtskantoor Arnhem een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Werkloosheidswet per 1 mei 1998.
 3. Uit de door verzoeker en het Gak verstrekte gegevens blijkt dat het districtskantoor Arnhem ten aanzien van verzoekers aanvragen om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet niet de juiste actie heeft ondernomen. In plaats van de aanvragen zelf in behandeling te nemen, droeg het districtskantoor de aanvragen ter behandeling over aan respectievelijk Cadans Uitvoeringsinstelling BV en de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs te Groningen (USZO). Daar komt nog bij dat de overdracht aan Cadans zonder meer niet juist was omdat de betrokken werkgever, de Hogeschool, niet was aangesloten bij Cadans maar bij USZO.
 4. Voornoemde handelwijze van het districtskantoor Arnhem had tot gevolg dat verzoeker in september 1998, dat wil zeggen bijna acht maanden na de indiening van zijn aanvraag om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet per 14 januari 1998 en ruim vier maanden na de indiening van zijn aanvraag om een uitkering op grond van deze wet per 1 mei 1998, in de situatie verkeerde dat geen van voornoemde uitvoeringsinstellingen zijn

aanvragen in behandeling wenste te nemen. Dit is Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem toe te rekenen. Uiteindelijk werd pas op 18 november 1998 - nadat verzoeker op 8 oktober 1998 wederom een aanvraag bij het Gak had ingediend - een beslissing genomen. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Uit de door Gak Nederland BV verstrekte gegevens blijkt dat het districtskantoor Arnhem zelf heeft onderkend dat er bij de behandeling van verzoekers aanvragen in eerste aanleg nogal wat is misgegaan. Niettemin wordt daarover in de brief van het districtskantoor Arnhem van 18 november 1998 aan verzoeker niets vermeld. Het was correct geweest als dit wel was gebeurd en verzoeker voor de gang van zaken verontschuldigen waren aangeboden.

II. Ten aanzien van de afhandeling van verzoekers klacht 1. Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop de directeur van het districtskantoor Arnhem zijn bij brief van 7 september 1998 ingediende klacht heeft afgehandeld. Verzoeker achtte het van grote onzorgvuldigheid getuigen dat de directeur in zijn brief bij het standpunt bleef dat verzoeker met zijn aanvragen om een uitkering "op het verkeerde adres was".

2. Verzoeker kan in zijn standpunt worden gevolgd. Hetgeen hiervoor onder I. is overwogen, impliceert dat de directeur van het districtskantoor Arnhem verzoekers klacht ten onrechte niet gegrond heeft verklaard. Niet juist is dan ook dat de directeur in zijn brief van 18 september 1998 heeft gesteld dat verzoeker met zijn aanvragen "op het verkeerde adres was". Verzoekers klacht had voor de directeur aanleiding moeten zijn voor een herbeoordeling van het ingenomen standpunt ten aanzien van verzoekers aanvragen. Daarbij had het voor de hand gelegen dat contact was opgenomen met USZO, of met een deskundige van het kantoor te Amsterdam van Gak Nederland BV. Dat dit niet is gebeurd, getuigt van onvoldoende zorgvuldigheid jegens verzoeker. Geoordeeld moet dan ook worden dat de directeur van het districtskantoor Arnhem verzoekers klacht niet naar behoren heeft afgehandeld. De onderzochte gedraging van de directeur van het districtskantoor Arnhem is daarmee eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

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