



Rapport

Datum: 16 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/355

Klacht

Op 26 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Nederweert, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Venlo. 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 er over dat Gak Nederland BV, kantoor Venlo, zijn klacht over een gedraging van een buitendienstmedewerker van het Gak bij brief van 15 april 1999 niet gegrond heeft geacht.

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 gesteld. Zowel de betrokken buitendienstmedewerker van het Gak als verzoeker werden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze over de gedraging nader uiteen te zetten. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Gak Nederland BV berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen en/of aan te vullen

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Bij brief van 14 maart 1999 diende verzoeker een klacht in bij Gak Nederland BV, kantoor Venlo, over een gedraging van één van haar buitendienstmedewerkers. Deze klacht luidt, voor zover van belang, als volgt:

"De (betrokken buitendienstmedewerker. N.o.) heeft ons 29 september 1998 bezocht n.a.v. een vermeende fout bij het invullen van een werkbriefje, destijds een jaar voorheen. Ik heb getracht de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) te bewegen om een afspraak te maken voor een later tijdstip, omdat mijn vrouw zes dagen ervoor was bevallen, en op dat moment een overspannen indruk maakte. De (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) weigerde dit pertinent, waarop vervolgens mijn vrouw ook aan de deur verscheen en om dan maar geen moeilijkheden te krijgen, besloot om de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) binnen te laten. Wij waren destijds echter beiden niet in een situatie waarin je dergelijke formulieren rustig kunt bekijken, zoals u wellicht zult begrijpen.

Dit moet de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) ook hebben kunnen begrijpen, maar nee, voor de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) zat zijn taak er weer op. (...) Om dit te voorkomen wil ik zo spoedig mogelijk weten of er ten aanzien van het handelen van de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) duidelijke instructies zijn vanuit het GAK met betrekking tot het maken van afspraken, en zo ja waarom de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) een dergelijke afspraak vooraf niet heeft gemaakt."

2. Naar aanleiding van de klachtbrief van verzoeker maakte de betrokken buitendienstmedewerker van het Gak op 26 maart 1999 een rapport op. Daarin gaf hij zijn zienswijze van (de aanleiding voor) het huisbezoek aan verzoekers echtgenote als volgt weer:

``...Naar aanleiding van een GVI signaal en informatie van werkgever (...) zou betrokkene in de periode van 22-9-1997 t/m 16-11-1997 op 26 ½ uur bij deze werkgever gewerkt hebben welke uren zij niet op haar werkbriefjes had opgegeven. Toen ik betrokkene hiervoor spontaan ging bezoeken parkeerde ik aan de overzijde van de straat. Op dat moment kwam er een man aan die ik het pand (...) zag binnengaan. Toen ik uitgestapt was en korte tijd later aanbelde deed dezelfde persoon de deur open en stelde ik mij voor met mijn naam en dat ik namens het Gak kwam in verband met vragen in het kader van de werkloosheidswet. Hierop deelde deze persoon mede de echtgenoot te zijn en vroeg verder naar het doel van mijn bezoek. Nog steeds aan de deur staand vertelde ik de reden van de opdracht en er volgens onze gegevens door zijn echtgenote uren gewerkt waren welke niet op het werkbriefje vermeld waren. Echtgenoot deelde toen mede, dat zijn vrouw de week ervoor bevallen was en momenteel nogal overspannen was en vroeg of ik een afspraak wilde maken voor een andere keer. Op dat moment kwam (verzoekers echtgenote; N.o.) ook naar de deur en vroeg wat er aan de hand was. Hierop vertelde haar man en ik ook aan haar wat de reden van mijn komst was waarop echtgenote mij uitnodigde om dit verder binnen te bespreken. Het gesprek over het maken van een nieuwe afspraak werd daarop niet voortgezet en maakte de echtgenoot van betrokkene ook geen bezwaar dat ik naar binnen kwam. Het in zijn brief gestelde dat ik pertinent weigerde om een nieuwe afspraak te maken is niet juist en kwam niet meer aan de orde en was ik in de veronderstelling dat beiden geen bezwaar hadden het gesprek op dat moment met mij aan te gaan. Er is totaal geen druk of dreiging geweest en ben ik op initiatief van beiden binnen gegaan en werd gesprek in de huiskamer voortgezet alwaar ik hen confronteerde met de in ons bezit zijnde bescheiden met betrekking tot de door betrokkene gewerkte uren. Betrokkene deelde daarop mede, dat zij inderdaad bij werkgever (...) gewerkt had doch zij kon zich niet herinneren wanneer dit precies geweest was en ook niet waarom deze uren niet op haar werkbriefje vermeld werden. Ik heb daarna beiden uitgelegd dat de ten onrechte ontvangen werkloosheidsuitkering over deze uren terugbetaald dient te worden en besprak ik verder de consequenties ingevolge BMTI. Hierop deelde betrokkene mede dat zij de teveel ontvangen uitkering zal terug betalen. Het gesprek verliep mijns inziens in een rustige, niet emotionele sfeer en werden door beiden ook geen opmerkingen gemaakt dat het gesprek op dat moment niet gevoerd diende te worden..."

3. Bij brief van 15 april 1999 reageerde Gak Nederland BV, kantoor Venlo, als volgt op verzoekers klacht:

``...In uw brief van 14 maart 1999 geeft u aan dat de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) u heeft bezocht op 29 september 1998, naar aanleiding van een vermeende fout bij het invullen van het werkbriefje door uw echtgenote (...). Omdat uw vrouw zes dagen van te voren was bevallen en een overspannen indruk maakte, hebt u de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) verzocht een afspraak te maken voor een later tijdstip. U beweert dat de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) dit pertinent weigerde. Vervolgens is uw vrouw ook aan de deur verschenen en, om geen moeilijkheden te krijgen, is besloten om de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) binnen te laten. U vraagt in uw brief of er bij het afhandelen van dergelijke onderzoeken, in casu door de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.), duidelijke instructies zijn met betrekking tot het maken van afspraken en zo ja, waarom de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) dergelijke afspraak niet heeft gemaakt. Naar aanleiding van het voornoemde heb ik een onderzoek laten instellen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de (betrokken buitendienstmedewerker; N.o.) zich deze aangelegenheid nog goed kan herinneren. Hij bevestigt dat door u is verzocht om voor een later tijdstip een nieuwe afspraak te maken. Evenwel op hetzelfde moment verscheen uw echtgenote aan de deur en werd hij, nadat het doel van zijn bezoek ook aan uw echtgenote was uitgelegd, binnengelaten. Het gesprek over het maken van een nieuwe afspraak werd daarop niet voortgezet. Hij geeft nadrukkelijk aan, dat het niet juist is dat hij pertinent geweigerd zou hebben een nieuwe afspraak te maken. Ten aanzien van het maken van afspraken kan ik opmerken dat onze buitendienst medewerkers geen verplichting hebben om met iedere klant vooraf een afspraak te maken. Alhoewel dit wel vaker gebeurt, kunnen zij ook zonder afspraak klanten bezoeken. Het spijt ons dat deze handelwijze in uw beleving tot een ongewenste situatie heeft geleid. Om dergelijke ongewenste situatie te voorkomen, zullen de buitendienstmedewerkers van de afdeling ww in de toekomst zoveel mogelijk op afspraak werken. Gezien het bovenstaande acht ik uw klacht evenwel niet gegrond..."

. STANDPUNT VERZOEKER

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt met name verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht en naar de onder de FEITEN geciteerde brief van verzoeker. 2. In zijn klachtbrief aan de Nationale ombudsman reageerde verzoeker nog als volgt op zijn afgewezen klacht:

"...Als men mijn klacht (...) gegrond had verklaard, had ik de mogelijkheid gehad om de argumentatie met betrekking tot een beroepsprocedure tegen een beslissing van het Gak aan te vullen. Het bezoek van de buitendienstmedewerker had door het totaal verkeerde tijdstip namelijk het effect dat wij het bewijsmateriaal van het GAK niet met de vereiste aandacht hebben kunnen lezen. De bedoeling van het bezoek was 'confrontatie', zoals uit de buitendienstopdracht valt op te maken, maar die bedoeling is door de buitendienstmedewerker blijkbaar anders uitgelegd. (...) Ik vind (...) dat het GAK als organisatie bekwaam moet zijn om fouten te erkennen, maar blijkbaar is men dat slechts ten dele. Men geeft toe dat het in het vervolg beter moet, maar erkent niet dat het tot

dusverre fout was..."

C. STANDPUNT GAK NEDERLAND BV

1. In reactie op de klacht liet Gak Nederland BV te Amsterdam weten het standpunt van Gak Nederland BV, kantoor Venlo, zoals verwoord in de brief aan verzoeker van 15 april 1999, te onderschrijven.
2. Op door de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek aan Gak Nederland BV gestelde vragen antwoordde het Gak, voor zover van belang, als volgt:
"Vraag 1 Aanleiding voor het bezoek was een signaal uit GVI (Gezamenlijke Verwijsindex), waaruit bleek dat er samenloop was tussen het ontvangen van een ww-uitkering en het werken in dienstbetrekking door (verzoekers echtgenote; N.o.). Vraag 2 Het doel van het bezoek was (verzoekers echtgenote; N.o.) met deze gegevens te confronteren, de samenloop te onderzoeken, haar te informeren over de Wet BMTI en de uitkomsten te rapporteren aan de afdeling ww. Vraag 3 Er zijn geen schriftelijke instructies voor het handelen van buitendienstmedewerkers bij bezoeken aan verzekerden. Vraag 4 Het is niet gebruikelijk om van te voren een afspraak te maken. Deze handelwijze komt voort uit efficiency- en flexibiliteitsoverwegingen. Een flexibele werkindeling is nodig om de buitendienstmedewerker de ruimte te geven om adequaat en efficiënt op (regelmatig voorkomende) ad hoc verzoeken te kunnen reageren."

D. NADERE INFORMATIE

1. Verzoeker deelde over het huisbezoek door de buitendienstmedewerker van het Gak op 29 september 1998 nog mee dat het gesprek slechts enkele minuten in beslag had genomen en dat er op dat moment kraamvisite aanwezig was, een kraamzuster en de ouders van zijn echtgenote. Volgens verzoeker had de buitendienstmedewerker van het Gak, nadat verzoeker hem had gevraagd om een andere afspraak te maken omdat zijn echtgenote net bevallen was en nogal overspannen was, nog gezegd dat hij daar niet aan kon beginnen en dat dan alles schriftelijk zou worden afgehandeld, waarop zijn echtgenote naar beneden kwam en zij de buitendienstmedewerker had uitgenodigd binnen te komen.
2. Verzoekers echtgenote bevestigde dat het gesprek slechts enkele minuten had geduurd en dat zij hem had binnengelaten. Volgens verzoekers echtgenote had zij toen niet begrepen waar het om ging en had zij de indruk gekregen dat de buitendienstmedewerker binnen afzienbare tijd nog eens zou langs komen om over de zaak te praten. Ook zij had meegedeeld dat er toen kraamvisite aanwezig was.
3. De betrokken buitendienstmedewerker van het Gak deelde over het huisbezoek - in aanvulling op zijn schriftelijke verklaring (zie FEITEN, onder 2) - nog mee dat hij zich niet kon herinneren dat er kraamvisite aanwezig was maar dat hij dit niet wilde uitsluiten. Ook in zijn beleving duurde het gesprek nauwelijks langer dan vijf minuten. Hij bleef bij zijn standpunt dat hij, toen verzoekers echtgenote hem had gevraagd om binnen te komen, niet de indruk had dat hij niet welkom was. Voorts merkte hij op dat hij vanuit het opdrachtenbestand van de ww-afdeling van het Gak telkens een logistieke planning maakt van opdrachten (bezoeken aan verzekerden en aan werkgevers) voor een hele dag en dat

hij in de route dan meer opdrachten opneemt dan in één dag haalbaar is, omdat sommige klanten niet thuis blijken te zijn of om andere reden op dat moment geen tijd hebben voor een gesprek. Dan maakt hij in de regel een nieuwe afspraak. Volgens hem zou dat in dit geval niet anders zijn geweest, omdat het op zich al normaal is en omdat de kwestie niet urgent was. Hij was niet toegekomen aan het maken van een nieuwe afspraak, omdat verzoekers echtgenote vrijwel meteen aan de deur verscheen, nadat verzoeker hem had gevraagd om een nieuwe afspraak te maken. Hij bevestigde nog dat hem vanuit de organisatie opdracht was gegeven om in het vervolg zoveel mogelijk op afspraak te werken.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er over dat Gak Nederland BV, kantoor Venlo, zijn klacht over een onaangekondigd huisbezoek door een buitendienstmedewerker van het Gak bij brief van 15 april 1999 niet gegrond heeft geacht. Volgens verzoeker had de betrokken buitendienstmedewerker te voren een afspraak moeten maken met zijn echtgenote, en had hij in elk geval een nieuwe afspraak moeten maken toen verzoeker hem daar om had gevraagd.
2. Op 29 september 1998 heeft de betrokken buitendienstmedewerker van het Gak zonder voorafgaande afspraak of aankondiging een huisbezoek afgelegd bij verzoeker en zijn echtgenote. De aanleiding voor het bezoek was een signaal uit de Gezamenlijke Verwijsindex van het Gak, waaruit zou volgen dat er een samenloop bestond tussen de ontvangen ww-uitkering en het werken in dienstbetrekking door verzoekers echtgenote. Doel van zijn bezoek was om haar met deze informatie te confronteren, om de samenloop te onderzoeken en om haar te informeren over de Wet boeten en maatregelen terug- en invordering sociale zekerheid. Nadat de betrokken buitendienstmedewerker zich aan verzoeker had voorgesteld en hem de reden voor zijn bezoek had meegedeeld, heeft verzoeker hem gevraagd een nieuwe afspraak te maken, omdat zijn echtgenote enkele dagen tevoren was bevallen en nogal overspannen was. Nog voor dat dit gespreksonderwerp tot een einde kon worden gevoerd, is verzoekers echtgenote aan de deur gekomen en heeft zij de betrokken buitendienstmedewerker binnen laten komen. Daarna heeft het gesprek plaatsgevonden over de samenloop tussen uitkering en werk en de (mogelijke) gevolgen daarvan voor haar.
3. Gak Nederland BV, kantoor Venlo heeft verzoekers klacht niet gegrond geacht, omdat buitendienstmedewerkers van het Gak ook zonder afspraak klanten kunnen bezoeken en omdat niet juist is geweest dat de betrokken buitendienstmedewerker pertinent zou hebben geweigerd om een nieuwe afspraak te maken. Verzoekers echtgenote had hem zelf uitgenodigd om binnen te komen, waarna niet meer was gesproken over een nieuwe afspraak.
4. Er bestaat geen wettelijke verplichting dat buitendienstmedewerkers van Gak Nederland BV bij (huis)bezoeken aan klanten/verzekerden vooraf een afspraak moeten maken. Gak

Nederland BV kent evenmin een instructie waarin een dergelijke verplichting voor buitendienstmedewerkers is opgenomen. Zij acht het om redenen van flexibiliteit en efficiency wenselijk dat buitendienstmedewerkers de mogelijkheid hebben 'spontaan' huisbezoeken af te leggen. Dit standpunt is op zich te billijken. Er bestaat geen principieel beletsel tegen het bezoeken van klanten zonder voorafgaande afspraak. Gak Nederland BV is belast met de uitvoering van de werknemersverzekeringen. Voor een juiste en correcte uitvoering daarvan heeft zij de beleidsvrijheid om te bepalen op welke wijze zij noodzakelijke informatie inwint en controlewerkzaamheden uitvoert. Dit uitgangspunt brengt natuurlijk mee dat buitendienstmedewerkers bij bezoeken zonder afspraak geen 'gehoor' kunnen krijgen of (om andere redenen) op dat moment niet het gewenste gesprek kunnen voeren. In de dagelijkse routing calculeert een buitendienstmedewerker van het Gak dit ook in.

5. Verzoeker heeft de betrokken buitendienstmedewerker van het Gak op redelijke gronden gevraagd om een nieuwe afspraak. Dit had voor de buitendienstmedewerker in beginsel aanleiding moeten zijn om een nieuwe afspraak te maken. Het gesprek hierover is echter niet tot een einde gevoerd, omdat verzoekers echtgenote intussen aan de deur was gekomen en de betrokken buitendienstmedewerker had meegedeeld dat hij beter binnen kon komen, nadat haar was verteld wie hij was en welk doel zijn bezoek had. Niet gesteld of gebleken is dat de betrokken buitendienstmedewerker op enigerlei wijze intimiderend is opgetreden noch dat na zijn binnenkomst door verzoeker nogmaals is verzocht om een andere afspraak te maken. Indien verzoeker van mening was geweest dat dit wel was geïndiceerd, om wille van de bijzondere omstandigheden waarin zijn echtgenote op dat moment verkeerde, had het op zijn weg gelegen dit wel te doen. De buitendienstmedewerker mocht er dan ook in redelijkheid van uitgaan dat er instemming bestond met het voeren van het gesprek over de samenloop tussen werk en uitkering bij verzoekers echtgenote. Dit wordt niet anders door het aanwezige kraambezoek, omdat niet de buitendienstmedewerker heeft bepaald dat en waar het gesprek in huis zou moeten plaatsvinden, noch in bijzijn van wie.

6. Hoewel achteraf is gebleken dat het gespreksmoment in de beleving van verzoeker en diens echtgenote ongelukkig is geweest, kan de betrokken buitendienstmedewerker ter zake geen verwijt worden gemaakt. Gak Nederland BV, kantoor Venlo, heeft verzoekers klacht daarover dan ook bij brief van 15 april 1999 terecht niet gegrond geacht. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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