



Rapport

Datum: 26 september 2000
Rapportnummer: 2000/326

Klacht

Op 29 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Utrecht, ingediend door de heer S. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Utrecht. Nadat verzoekster bij brief van 15 november 1999 nadere 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 namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Utrecht, tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 oktober 1999):

1. nog geen beslissing had genomen op haar verzoek van 21 juli 1998 om (informatie over de mogelijkheden tot) tegemoetkoming in de studiekosten van de opleiding 'Maatschappelijk Werk en Dienstverlening' aan de Hogeschool De Horst te Driebergen;
2. niet inhoudelijk had gereageerd op haar klachtbrief van 20 augustus 1999, ondanks een rappel van 18 oktober 1999.

Verzoekster klaagt voorts over de wijze waarop Gak Nederland BV, kantoor Utrecht, haar klacht van 8 juli 1999 heeft afgehandeld. In dat verband klaagt verzoekster erover dat geen recht is gedaan aan de inhoudelijke kant van haar klacht en twijfelt zij aan de objectiviteit waarmee de klacht is afgehandeld.

Achtergrond

1. Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet van 23 april 1998, Stb. 290)

Artikel 10, eerste en derde lid:

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen heeft tot taak de bevordering van de inschakeling in het arbeidsproces van de arbeidsgehandicapte werknemer (...).

3. Uit hoofde van de uitoefening van zijn taak, bedoeld in het eerste lid, verstrekt het Landelijk instituut sociale verzekeringen aan arbeidsgehandicapten instrumenten als bedoeld in hoofdstuk 4 van deze wet (...)."

Hoofdstuk 4. Reïntegratie-instrumentarium arbeidsgehandicapten

§ 1. Voorzieningen voor arbeidsgehandicapte niet-werknemers

Artikel 22, eerste en tweede lid:

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen kan aan de arbeidsgehandicapte, bedoeld in artikel 10, op aanvraag of ambtshalve voorzieningen toekennen die strekken tot behoud of herstel van de arbeidsgeschiktheid of die de arbeidsgeschiktheid bevorderen.

2. Onder voorzieningen als bedoeld in het eerste lid, worden in ieder geval verstaan:

a. scholing of opleiding;

(...)"

Artikel 50, eerste lid:

"Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de termijn waarbinnen een beschikking op aanvraag op grond van deze wet dient te worden gegeven.(...)"

2. Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779, zoals gewijzigd bij besluit van 9 oktober 1998, Stb. 601)

Hoofdstuk IV. Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten

Artikel 5, eerste lid:

"1. Een beschikking ingevolge hoofdstuk 4, paragraaf 1 of paragraaf 3, van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag."

Artikel 18:

"Indien een beschikking ingevolge een in de hoofdstukken I tot en met XIII van dit besluit genoemde wet niet binnen de in dit besluit bepaalde termijn kan worden gegeven, wordt de aanvrager hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:7, eerste lid:

"1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest."

4. Klachtenregeling Gak Nederland BV

"...7. Termijnen

1) Voor de behandeling van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken.

2) Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van vier weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de verdragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de 10 weken niet overschrijdt..."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV (hierna: het Gak) 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 verzoekster noch het Gak gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster, die tot 5 juli 1999 een WAO-uitkering van het Gak ontving, schreef bij brief van 21 juli 1998 aan het Gak, kantoor Utrecht:

"...Hierbij deel ik u mee dat ik het voornemen heb om per september a.s. een deeltijd HBO-opleiding te gaan volgen. De opleiding die ik wil gaan volgen is 'Maatschappelijk Werk en Dienstverlening' aan de Hogeschool de Horst in Driebergen.

Graag zou ik informatie willen ontvangen over de mogelijkheden voor tegemoetkoming in de studiekosten..."

2. Bij brief van 18 augustus 1998 deelde het Gak verzoekster in reactie hierop mee:

"...Uw aanvraag voor een voorziening hebben wij in goede orde ontvangen.

Deze aanvraag hebben wij gezonden naar onze medische dienst:

- Cluster 1e aodag E.

Aan de medische dienst hebben wij gevraagd, ons inzake uw aanvraag te adviseren.

Na ontvangst van het advies, zal Gak Nederland bv een beslissing nemen. Zodra bedoelde beslissing bekend is, dan zullen wij u daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

U dient er wel rekening mee te houden, dat het enige tijd kan duren, alvorens een beslissing kan worden genomen...."

3. Bij brief van 10 mei 1999 liet een arbeidsdeskundige van het Gak verzoekster weten:

"...In verband met de vraagstelling om vergoeding van de opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening en de vaststelling van de mate van uw arbeidsongeschiktheid hebben wij op 17.12.1998 en 05.05.1999 een gesprek gevoerd.

Een langdurige opleiding als die van Maatschappelijk werk en Dienstverlening (4 jaar) wordt door ons normaliter niet vergoed. Alvorens hierover definitief te beschikken zullen wij Arbeidsvoorziening afdeling Arbeidsintegratie vragen naar hun visie voor wat betreft de noodzaak van een opleiding voor reïntegratie en in het bijzonder voor die van de opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening.

(...)

Van Arbeidsvoorziening afdeling Arbeidsintegratie kunt u binnenkort bericht ontvangen voor een gesprek..."

4. Op 8 juli 1999 richtte verzoekster zich met een klachtbrief tot het Gak. Hierin gaf zij onder meer aan:

"Mijn klachten zijn de volgende:

1. aanvraag voorziening

Op 21 juli 1998 heb ik u een brief geschreven waarin ik u verzoek om een tegemoetkoming in de kosten van de door mij (inmiddels al weer een jaar) gevolgde opleiding. Ik ben aan deze opleiding begonnen om twee redenen:

1. versterking van mijn positie op de arbeidsmarkt om werk op mijn eigen niveau te krijgen;
2. het opkrikken van mijn zelfvertrouwen (kennis en vaardigheden) na de genoemde WAO-periode.

Uw antwoord komt op 18 augustus 1998. U schrijft hier: 'dat het enige tijd kan duren, alvorens een beslissing kan worden genomen'!! Kennelijk is enige tijd in uw optiek een heel jaar!! En nog steeds heb ik geen antwoord op mijn verzoek. In uw brief van 10 mei 1999 schrijft u dat u de afdeling arbeidsintegratie zal vragen om hun visie en: 'u kunt binnenkort bericht ontvangen voor een gesprek'!! Ook hier geldt weer dat binnenkort in de beleving van het GAK wel een zeer rekbaar begrip is. Kortom, ik ervaar de overgang van

WAO naar 'arbeidsgeschikt' als een grote barrière, waarbij ik mij absoluut niet serieus genomen voel door uw organisatie. Ik ben bijna drie jaar uit het arbeidsproces geweest. Dit was voor mij een zeer problematische periode in mijn leven. Nu wil ik graag werken, maar kan dit nog niet zomaar, begeleiding is zeker gewenst om deze voor mij grote overgang te maken. Echter, u maakt deze overgang voor mij extra problematisch met alle risico's van dien.

2. belastbaarheid

In mijn gesprek op 5 mei 1999 is mij mijn 'belastbaarheid' meegedeeld. Deze belastbaarheid werd vergezeld van een 'arbeidsmogelijkhedenlijst'. In deze lijst functies als: telefoniste, receptioniste, inpakker, kunststofbewerker, hulpmedewerker bij een bakkerij. Ook hier werd mij verteld dat dit nader zou worden onderzocht door uw afdeling arbeidsintegratie. Maar, zoals gezegd, hiermee is tot op heden niets gedaan. Daarom heb ik de afdeling arbeidsintegratie op 7 juli 1999 zelf maar eens opgebeld. Hun reactie was tweeledig. Ten eerste werd mij verteld dat ik geen afspraak met de desbetreffende afdeling kon maken: 'wij maken wel een afspraak met u, u ligt op de stapel' (!) en ten tweede was de, behoorlijk onprofessionele reactie: 'oeps, dat duurt wel heel erg lang'. Ook hier voelde ik mij weer absoluut niet serieus genomen. Al mijn pogingen om mijn zaken met uw organisatie te regelen stranden in een woud van ongeïnteresseerde, denigrerende bureaucratie.

Wel ben ik nu volgens de WW verplicht om te solliciteren naar zo'n soort functie! U gaat hierbij volledig voorbij aan het feit dat ik mede door dit soort baantjes (onder mijn niveau en ver buiten mijn motivatiebereik) arbeidsongeschikt ben geworden. Met andere woorden, op dit moment wordt ik door uw nalatigheid gedwongen mee te helpen aan mijn eigen arbeidsongeschiktheid!

De volgorde en de lengte van de procedure zijn voor mij zeer bevreemdend. Het lijkt mij dat er door uw afdeling arbeidsintegratie eerst eens goed gekeken gaat worden wat mijn kansen en mogelijkheden zijn, en er antwoord komt op mijn verzoek om een voorziening voor mijn studie(kosten). Pas dan kan er sprake zijn van een mij gepaste integratie op de arbeidsmarkt. Graag wil ik een volwaardige plek innemen in het arbeidsproces. U maakt mij dit echter wel zeer moeilijk. Ik verzoek u om mijn dossier nog eens goed door te nemen, e.e.a. tussen alle afdelingen waar ik tot nu toe mee te maken heb gehad te coördineren en op zeer korte termijn de afdeling arbeidsintegratie in te schakelen om dit voor mij slepende probleem op te lossen."

5. Op 15 augustus 1999 wendde verzoekster zich met een faxbericht met de volgende inhoud tot het Gak:

"...Ik voel mij door een tweetal aangelegenheden wederom niet serieus behandeld door uw organisatie. Deze zaken wil ik bij deze graag onder uw aandacht brengen.

Ten eerste: ik heb u op 8 juli jl., aangetekend, een klacht gestuurd. Ik heb hier nu vijf weken later nog geen enkele reactie op ontvangen! Zelfs geen ontvangstbevestiging. Mijn klacht behelst onder meer dat uw organisatie mij niet serieus neemt, maar nu blijkt dat u zelfs mijn klachten niet serieus neemt!

Ten tweede: op 5 juli jl. heb ik een intakegesprek voor de WW gehad. Hierbij 'wordt geprobeerd' om binnen vier weken te reageren en binnen vijf weken de WW-uitkering over te maken. Ook hier geldt: nog steeds niets van uw organisatie vernomen.

Ik realiseer mij dat het vakantietijd is en dat een magere bezetting debet kan zijn aan bovenstaande uiteenzetting, maar uw herhaalde nalatigheid maakt mij zeer boos. Ik voel mij nogmaals door uw organisatie niet serieus genomen en wil dat er nu met SPOED actie wordt ondernomen!

Ik hoop op zeer korte termijn iets van u te horen..."

6. Bij faxbericht van 20 augustus 1999 diende verzoekster een tweede klacht in bij het Gak, ditmaal naar aanleiding van de uitvoering van de Werkloosheidswet. Hierin gaf zij aan:

"...Op 5 juli jl. heb ik een intakegesprek voor de WW gehad, daar mijn WAO-periode rond dit moment was afgelopen. Bij het ingaan van deze WW-uitkering werd mij door uw medewerker, dhr. B. meegedeeld dat er op mij een sollicitatieplicht rust. Ik heb hem vervolgens gevraagd of dit ook tijdens mijn vakantieperiode geldt. Dhr. B. heeft dit toen ontkend. Wel zei hij dat ik een sollicitatiebrief moest schrijven voordat ik op vakantie (10 t/m 31 juli) ging. Dit heb ik gedaan. De door mij geschreven sollicitatiebrief fax ik dan ook hierbij als bijlage mee. Bovendien heb ik op mijn werkbriefje dat ik u op 17 juli (vanaf mijn vakantie-adres nota bene) heb gestuurd al vermeld dat ik deze sollicitatiebrief heb geschreven.

Vandaag, 20 augustus, heb ik telefonisch contact gehad met mw. E. van uw organisatie omdat ik tot op heden nog geen WW-uitkering van u heb ontvangen. Zij kon mij daarvoor de volgende redenen geven: vanuit de WAO ben ik aansluitend op vakantie gegaan en had nog geen sollicitatiebrief verstuurd. Daarom zou ik geen recht hebben op een uitkering. De uitkering zou pas na mijn vakantie ingaan, ondanks het feit dat ik wel werkbriefjes over deze periode van het GAK heb ontvangen (en heb opgestuurd, met daarop vermeld dat ik wel heb gesolliciteerd). Mevrouw E. vond dat dhr. B. mij hierover beter had moeten informeren en raadde mij aan hierover een brief te schrijven. Ik maak daar een officiële klacht van, vandaar dat deze fax is gericht aan de directie. Ik wil dan ook van het GAK dat mijn WW-uitkering gewoon aansluit op mijn WAO-uitkering.

Tenslotte mag niet onvermeld blijven dat ik de communicatie van het GAK naar mij toe als zeer onvoldoende, tegenstrijdig en verwarrend heb ervaren. Ik weet nu, vijf weken na het

WW intakegesprek nog steeds niet waar ik aan toe ben. Ik heb nog geen besluit ontvangen, ik heb ook geen enkele mededeling ontvangen over het inhouden van mijn uitkering. Kennelijk vindt het GAK het de normaalste zaak van de wereld om de inkomsten van een cliënt stop te zetten zonder deze daarover in te lichten.

Ik hoop dat u in staat zult zijn mijn klacht op zeer korte termijn af te handelen, daar de onzekerheid over deze kwestie ten koste gaat van mijn geestelijke gezondheid. Ik ben niet uit de WAO gekomen om mij er vervolgens door het GAK weer in te laten werken.

Ik reken op uw medewerking..."

7. Bij ontvangstbevestiging van 23 augustus 1999 deelde het Gak in reactie op de klachtbrief van 20 augustus 1999 aan verzoekster mee:

"...Uw fax van 20 augustus jl. hebben wij in goede orde ontvangen.

Wij hebben de leiding van de afdeling Werkloosheidswet verzocht naar de door u omschreven kwestie een onderzoek in te stellen. Tijdens dit onderzoek proberen wij na te gaan of uw klacht terecht is. Soms is het nodig dat u mondeling toelichting geeft op uw klacht. In dat geval nodigen wij u uit voor een persoonlijk gesprek. U kunt zelf ook vragen om een gesprek. (...)

Over de uiteindelijke beslissing ontvangt u schriftelijk bericht van Gak Nederland B.V.

Bij deze beslissing zal worden aangegeven waarom een bepaalde beslissing is genomen.

Wij streven ernaar de behandeling van uw klacht binnen een termijn van vier weken af te ronden..."

8. Eveneens bij brief van 23 augustus 1999 nam het Gak een beslissing aangaande verzoeksters recht op een WW-uitkering.

9. Bij fax van 18 oktober 1999 informeerde verzoeksters echtgenoot, namens verzoekster, bij het Gak naar de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van verzoeksters klachten en gaf daarbij aan:

"...Hierbij treft u de stand van zaken aan m.b.t. reeds eerder door mij aangekaarte nalatigheden uwerzijds:

1. verzoek om een voorziening m.b.t. een HBO-opleiding

Aanvraag door mij ingediend op: 21 juli 1998.

Ontvangstbevestiging van het GAK: 18 augustus 1998.

Daar verder antwoord achterwege blijft stuur ik u een klacht (zie punt 2).

WACHTTIJD: 65 WEKEN

2. indienen klacht onder meer n.a.v. punt 1

Klacht aan u verstuurd op 8 juli 1999.

Ondanks dat u in uw eigen folder aangeeft dat u n.a.v. klachten altijd een ontvangstbevestiging stuurt, heb ik deze nooit ontvangen. Op 15 augustus heb ik een fax gestuurd ter herinnering aan mijn klacht van 8 juli 1999. Resultaat: geen reactie.

In week 34 heb ik telefonisch contact gehad met mw. G., omtrent de voortgang van de klachtafhandeling. Resultaat: wederom geen reactie.

WACHTTIJD: 15 WEKEN

3. indienen klacht m.b.t. inhouding WW over de maand juli

Klacht gefaxt op 20 augustus 1999, wel ontvangstbevestiging van het GAK gekregen. Ook na telefonisch contact verder geen reactie.

WACHTTIJD: 8 weken

U zult het ongetwijfeld met mij eens zijn dat bovenstaande opsomming pertinent niet de schoonheidsprijs verdient! Eigenlijk wil ik dus een klacht indienen over de afhandeling van mijn klachten en met name de schofferende wijze waarop het GAK mij negeert. Ik heb echter alle vertrouwen in uw organisatie verloren, dus lijkt het mij zinloos om weer, naar ik aanneem tevergeefs, bij u aan te kloppen. Daarom het volgende: ik geef u t/m 25 oktober 1999 de tijd om:

- Mij een besluit te doen toekomen omtrent de aanvraag van mijn voorziening. Door u terdege onderbouwd en voorzien van de wijze waarop ik hiertegen bezwaar kan aantekenen. Wellicht kunt u hierbij humanitaire redenen laten prevaleren boven uw bureaucratische wetjes en regeltjes.
- Mij tevens een goed onderbouwde en volledige reactie geeft op mijn beide klachten.
- Tevens verwacht ik van u de redenen te vernemen waarom u niet in staat bent tot een klantgerichte en klantvriendelijke handelwijze.

Reageert u niet binnen de door mij gestelde termijn dan voel ik mij genoodzaakt mijn klachten, direct na het verstrijken van bovengenoemde datum, kenbaar te maken bij de nationale ombudsman..."

10. Omdat een reactie van het Gak uitbleef, richtte verzoeksters echtgenoot, namens verzoekster, zich bij brief van 25 oktober 1999 tot de Nationale ombudsman.

11. Bij brief van 11 november 1999 liet het Gak verzoekster in reactie op haar klachtbrief van 8 juli 1999 weten:

"...De beantwoording van uw brief van 8 juli 1999 heeft geruime tijd in beslag genomen. Hiervoor bieden wij u onze welgemeende verontschuldigingen aan.

Met uw brief geeft u aan dat de behandeling van uw verzoek voor studiekosten sterk is vertraagd door gebrek aan coördinatie tussen diverse afdelingen. Daarnaast verwijst u naar de wijze waarop u te woord werd gestaan door de afdeling Arbeidsintegratie. Beide zaken geven u het gevoel niet serieus te worden genomen in uw pogingen om vanuit de WAO weer terug te kunnen keren in het arbeidsproces.

Uw aanvraag voor een studiekostenvergoeding ontvingen wij op 22 juli 1998. Een beschikking hierop mocht u tot op heden niet ontvangen. Wel werd u middels de brief van de arbeidsdeskundige geïnformeerd over het feit dat een vergoeding niet mogelijk is en dat de afdeling Arbeidsintegratie ingeschakeld zou worden.

Uw klacht in deze acht ik dan ook gegrond.

De afdeling Arbeidsintegratie is een afdeling welke niet behoort tot Gak Nederland B.V., doch tot Arbeidsvoorziening. Bedoelde afdeling wordt echter deels door ons van informatie voorzien. Op 21 mei 1999 werden de relevante gegevens aan de afdeling Arbeidsintegratie toegezonden. De afdeling Arbeidsintegratie dient vervolgens onze gegevens te beoordelen, met u te overleggen en aan te geven wat hun bevindingen zijn. Ook deze procedure is sterk vertraagd uitgevoerd. Van de afdeling Arbeidsintegratie ontvingen wij op 23 september 1999 haar bevindingen met advies retour met het verzoek de voorgestelde activiteiten te fiatteren. Ons fiat gaven wij op 12 oktober 1999. Retourzending vond echter nog niet plaats.

Wij hebben de afdeling Arbeidsgeschiktheid opdracht gegeven om binnen 2 weken alle benodigde handelingen uit te voeren. Concreet komt dat er op neer, dat de afdeling Arbeidsintegratie ons fiat op haar voorstel krijgt toegezonden en dat u een beschikking naar aanleiding van uw verzoek voor studiekosten ontvangt.

Wij vertrouwen u hiermede naar behoren te hebben ingelicht en bieden u onze oprechte verontschuldigingen aan voor de incorrecte wijze waarop uw aanvraag werd behandeld en de wijze waarop de gevalbehandeling in zijn totaliteit is verlopen..."

Uit de brief van 11 november 1999 blijkt dat verzoeksters klachtbrief van 8 juli 1999 is behandeld door de heer P., stafmedewerker van de afdeling arbeidsgeschiktheid.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht.

Met betrekking tot de afdoening door het Gak van verzoeksters klachtbrief van 8 juli 1999 gaf verzoeksters echtgenoot onder meer aan:

"Allereerst wordt in de brief gesteld: 'wel werd u middels de brief van de arbeidsdeskundige geïnformeerd over het feit dat een vergoeding niet mogelijk is...'. Dit is onjuist. In de brief van de arbeidsdeskundige van 10-05-99 stelt deze dat 'een langdurige opleiding als die van Maatschappelijk Werk en Dienstverlening wordt door ons **normaliter** niet vergoed'. Bovendien heeft mijn vrouw in een gesprek met de keuringsarts te horen gekregen dat 'de opleiding een goed idee is'. De arbeidsdeskundige heeft toen aan mijn vrouw meegedeeld dat de arts dit niet mocht zeggen, maar als zij dit toch gezegd heeft, het GAK verplicht was de opleiding te vergoeden. Hierdoor zijn mijns inziens verwachtingen gewekt.

Ten tweede worden in de brief meermalen excuses geuit, niet alleen over de 'incorrecte wijze waarop uw aanvraag werd behandeld' alsook 'de wijze waarop de gevalsbehandeling in zijn totaliteit is verlopen'. Over dit laatste punt wil ik het volgende opmerken. Er wordt in de brief gesmeten met excuses, maar vervolgens wordt er gesteld dat ik binnen twee weken een beschikking krijg. Om e.e.a. te verifiëren heb ik telefonisch contact gezocht met dhr. P. op 15 november 1999. Hij bevestigde dat er op geen enkele manier een heroverweging heeft plaatsgevonden omtrent de aanvraag voor de studiekostenvoorziening. Ondanks het feit dat het GAK zelf stelt dat de gevalsbehandeling in zijn totaal incorrect is verlopen. Door de afhandeling niet opnieuw en nu wel correct uit te voeren, wordt geen recht gedaan aan de inhoudelijke kant van mijn klacht. Er wordt alleen gereageerd op de lengte van de gevoerde procedure.

Ten derde is degene die de klacht in behandeling heeft genomen, dhr. P., staflid van de afdeling waar een groot gedeelte van de klacht om draait, namelijk de afdeling arbeidsgeschiktheid. Door deze opzet twijfel ik dan ook aan de objectiviteit van degene die de klacht heeft afgehandeld.

Mijn verzoek aan u is dan ook, of u bij het GAK de volgende zaken kunt aankaarten:

ook inhoudelijk mijn klacht serieus nemen en overgaan tot een heroverweging in de gevalsbehandeling, ook rekening houdend met de gemaakte verwachtingen en de enorme looptijd van de afhandeling (inmiddels 69 weken!!). Ik vind dat mijn klacht op deze manier niet serieus wordt afgehandeld!

onderzoek doen naar de objectiviteit van het door het GAK uitgevoerde onderzoek (zowel door de plaats in de organisatie van dhr. P. als de onjuistheid die in de brief is vermeld)."

C. Standpunt Gak Nederland BV

1. In reactie op de klacht liet het Gak het volgende weten:

"...Op 24 november 1999 ontving ik uw brief met betrekking tot onze afhandeling van de klacht van (verzoekster; N.o.) van 8 juli 1999.

U vraagt zich daarin onder andere af of de objectiviteit van afhandeling wel gewaarborgd is.

Bij de behandeling van klachten is ons streven om op uiterst zorgvuldige wijze om te gaan met de objectiviteit. Dat doen wij door zowel procesmatig als inhoudelijk de gevalsbehandeling te toetsen aan het beleid dat wij als organisatie hebben gecombineerd met richtlijnen, protocollen en standaarden van het LISV (Landelijk instituut sociale verzekeringen; N.o.).

Hoe helderder de beleidslijnen hoe beter de objectiviteit gewaarborgd is.

In dit geval kan ik u medelen dat er tussen de afhandeling van de klacht en het beleid daarover geen verschil is te constateren. Naar mijn waarneming is objectiviteit voldoende gegarandeerd.

In onze klachtenprocedure staat opgenomen hoe wij de binnenkomende klachten afhandelen. Aangezien bijna alle klachten een inhoudelijke component hebben worden de klachten standaard voorgelegd aan de staf-arbeidsgeschiktheid, bestaande uit een staf-verzekeringsarts, een staf-arbeidsdeskundige en een staf-administratief/juridisch medewerker, die een inhoudelijke en procedurele toetsing doen van de gevalsbehandeling, waarna de afhandeling wordt voorgelegd aan mij als directeur.

Binnen de uitvoeringsinstelling GAK-Nederland BV is op vele punten beleid gemaakt dat is afgestemd op het beleid van het LISV (zie ook hierboven).

Binnen GAK-Nederland zijn richtlijnen opgesteld, zowel met betrekking tot de processen als de inhoud, welke zijn opgenomen in handboeken. Op elk kantoor wordt door iedere beoordelaar dit handboek gehanteerd.

Over scholing als reïntegratie-instrument is het volgende opgenomen:

Om voor vergoeding van scholing in aanmerking te kunnen komen moet de scholing aan de volgende criteria voldoen,

De scholing dient tot behoud, herstel of bevordering van de arbeidsgeschiktheid.

Zonder scholing is de betrokkene geen reëel aanbod op de arbeidsmarkt.

Redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de scholing haalbaar is voor betrokkene en na afloop zal leiden tot een passende functie waarin betrokkene duurzaam zal kunnen functioneren.

De te volgen scholing moet de goedkoopste adequate oplossing zijn.

De scholing is zo kort mogelijk en zo veel mogelijk gericht op uitoefening van functies. Scholing als algemeen vormend onderwijs of gedurende lange tijd wordt in beginsel niet gehonoreerd.

Tot zover de voornaamste en in dit geval relevante uitgangspunten voor het toekennen van een vergoeding voor scholing.

In zijn algemeenheid is verder opgenomen;

De scholing beoogt slechts een feitelijke compensatie van het verlies aan verdienvermogen voor zover dit mogelijk is. Een overcompensatie van het verloren gegane verlies aan verdienvermogen door opleiding tot hoger verdienende functies is niet noodzakelijk.

Ook kijkend naar de mogelijkheden om met behoud van uitkering een scholing te kunnen volgen komen wij niet verder dan een maximale duur van de scholing van 2 jaar.

In de WW is indertijd door het TICA (Tijdelijk instituut voor coördinatie en afstemming; N.o.) de beleidslijn opgenomen dat scholing tot maximaal 2 jaar mogelijk is indien de beperking van de arbeidsgehandicapte naar het oordeel van de uitvoeringsinstelling als uitzonderlijk is aan te merken.

Daarnaast is het vanuit de wet REA (Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten; N.o.) slechts mogelijk om maximaal 2 jaar een reïntegratieuitkering te verstrekken als de betrokkene ten gevolge van het volgen van dagonderwijs niet beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. Dit laatste is namelijk blokkerend voor het recht op een WW-uitkering. Deze reïntegratieuitkering vervangt de wegvallende WW-uitkering.

Zoals u hierboven kunt lezen is het vergoeden van langdurende scholingen in beginsel niet mogelijk. U dient het woord "normaliter" in de brief van de arbeidsdeskundige de heer E. ook zo te lezen.

Het vragen naar de visie van arbeidsvoorziening om een definitief oordeel te kunnen geven over de scholing is slechts te prijzen in de arbeidsdeskundige.

Arbeidsvoorziening heeft een diepgaander kennis van de actuele arbeidsmarkt en de vraag naar personeel en kan in dit licht gezien worden als een soort second opinion.

GAK-Nederland BV heeft als uitvoeringsinstelling geen bemiddelingsbevoegdheid.

De arbeidsdeskundige heeft de mogelijkheid van bemiddeling besproken en was, op grond van de stellingname van (verzoekster; N.o.) inzake scholing en beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, van mening dat inbreng van arbeidsintegratie een toegevoegde waarde zou kunnen hebben. Een toegevoegde waarde voor de arbeidsdeskundige als beoordelaar van het scholingstraject en voor (verzoekster; N.o.) bij het inschatten van haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt nu en na de opleiding.

Het is niet algemeen gebruikelijk dat zoveel zorg wordt besteed aan de gevalbehandeling rond scholingsvoorzieningen.

Ook is het niet zo dat de arbeidsdeskundige gezegd heeft dat een opmerking van een verzekeringsarts tevens gezien moet worden als een toezegging voor vergoeding van scholing.

De verzekeringsarts is momenteel enige tijd niet aanwezig, zodat ik haar niet kan vragen wat zij gezegd heeft. Als zij gezegd heeft dat scholing een goed idee is dan is deze opmerking waarschijnlijk te plaatsen in de context van "prima dat je actief bent en niet bij de pakken neer gaat zitten" en is zeker niet bedoeld om daarmee maar het idee te geven dat vergoeding van de opleiding toegezegd is.

Er is een vrij scherpe scheiding tussen taken en verantwoordelijkheden van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige is primair verantwoordelijk voor de besluitvorming inzake de scholing, waarbij uiteraard de anderen uit het behandelingsteam betrokken kunnen worden..."

2. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman liet het Gak in aanvulling op de eerdere reactie het volgende weten:

"...Bijgaand een samenvattende schets van de afhandeling van de klacht van (verzoekster; N.o.), waarbij ik gelijk probeer inhoudelijk duidelijkheid te geven.

Op 8 juli 1999 schrijft (verzoekster; N.o.) dat zij zich beklagt over de lange duur van afhandeling van haar verzoek voor vergoeding van scholingskosten.

Op 21 juli 1998 vraagt zij vergoeding aan van de door haar per september te starten opleiding.

Door verschillende prioriteitstelling en achterstanden in de gevalbehandeling is deze aanvraag met grote vertraging in behandeling genomen en liep bovendien samen met een herbeoordeling naar de mate van arbeidsongeschiktheid in het kader van de WAO.

In mei 1999 vindt een gesprek plaats met de arbeidsdeskundige die in dat gesprek aangeeft dat er geen sprake meer is van arbeidsongeschiktheid, dat (verzoekster; N.o.) gemeld zal worden bij de afdeling Arbeidsintegratie van het arbeidsbureau (Gak Nederland

mag zelf geen bemiddelingsactiviteiten opzetten) en dat vergoeding van de scholingskosten niet aan de orde is.

Op 26 mei 1999 wordt de beslissing verzonden over de beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering. Helaas wordt hierbij verzuimd tevens een beschikking af te geven over de weigering vergoeding scholingskosten.

Op 8 juni 1999 zijn de relevante gegevens voor het starten van een bemiddelingsproject doorgezonden naar de afdeling Arbeidsintegratie van het arbeidsbureau.

Op 8 juli 1999 ontvangen wij de klachtenbrief van (verzoekster; N.o.). Op 15 augustus 1999 ontvangen wij nog een fax met twee aanvullende vragen.

Op 11 november 1999 worden deze klachten en vragen inzake de scholingskwestie beantwoord.

Aangezien de klacht van (verzoekster; N.o.) ging om de procedure bij Gak Nederland (het duurde allemaal veel te lang) en over de bejegening van de medewerkers van het arbeidsbureau, is de afhandeling van de klacht ook daarop gericht geweest.

Klachten over medewerkers van het arbeidsbureau kunnen door ons niet worden behandeld.

Op 15 november 1999 schrijft de echtgenoot van (verzoekster; N.o.) een aanvullende klachtbrief naar de Nationale Ombudsman welke op 22 november 1999 in ons bezit kwam.

Hierop is met ons schrijven van 19 november 1999 (zie hiervoor onder 1; N.o.) (...) gereageerd.

(...)

Inmiddels is een beslissing genomen en op 1 december 1999 aan (verzoekster; N.o.) verzonden. Hierin is ook gemotiveerd aangegeven waarom de scholing niet vergoed wordt.

De heer E. (de arbeidsdeskundige; N.o.) heeft in het gesprek met (verzoekster; N.o.) aangegeven dat de scholing normaliter niet wordt vergoed, maar dat hiervan afgeweken kan worden als het arbeidsbureau stelt dat deze noodzakelijk is om terug te kunnen keren in betaalde arbeid op de huidige arbeidsmarkt. Zij kennen met name de huidige vraag van de arbeidsmarkt en weten dus welke eisen aan herintreders gesteld zullen worden om daadwerkelijk een baan te kunnen krijgen.

Van het arbeidsbureau kregen wij eind september 1999 het advies dat de scholing niet noodzakelijk is, waarop de beslissing werd genomen tot afwijzing over te gaan.

Helaas is dit niet direct onderkend, wel werd opdracht gegeven aan het arbeidsbureau het door hun aangegeven begeleidingsplan te starten, maar werd verzuimd een beslissing over de scholingskosten te nemen, waardoor hierbij weer vertraging ontstond.

Een klachtenbrief van 20 augustus is bij ons niet bekend, wel een fax van 15 augustus 1999. Ik ben van mening dat, wat betreft de kwestie rond de scholingsaanvraag en de bejegening van medewerkers van het arbeidsbureau hier, in combinatie met de beantwoording van de brief van 8 juli 1999, adequaat op is gereageerd middels eerdergenoemd schrijven.

De nadere vragen zijn moeilijk te beantwoorden. De arbeidsdeskundige kan zich niet herinneren wat hij precies heeft gezegd. In zijn rapportage geeft hij aan dat "dergelijke lange opleidingen niet vergoed worden". "Als er al een studie nodig is, lijkt mij hooguit een aanvullende administratieve opleiding nodig".

In de rapportage geeft hij ook duidelijk aan wat zijn vragen zijn richting arbeidsbureau, namelijk:

"Heeft belanghebbende voor reïntegratie opleiding nodig. Zo ja welke?

Is de opleiding maatschappelijk werk hier per se aangewezen?

Wat is het arbeidsmarkt perspectief van belanghebbende zonder en met opleiding?"

De verzekeringsarts geeft aan dat de studie vanuit de medische optiek geen bezwaren ondervindt. Met andere woorden op grond van de medische belastbaarheid is de belasting die de studie met zich brengt en de eventuele functie die na de studie beoogd wordt mogelijk. Zij schrijft in haar rapport "belanghebbende heeft mede door de opleiding en het leggen van contacten weer grip op haar leven gekregen en is weer goed in balans gekomen".

Ook geeft zij aan dat in de beginfase van de opleiding een combinatie met werken nog niet mogelijk is, maar dat in februari/maart deze combinatie wel mogelijk is.

Niet is gezegd noch de verwachting gewekt dat de scholing daarom vergoed zou moeten worden. Heel expliciet geeft de verzekeringsarts thans ook aan dat zij de mensen voor dat stuk van de beoordeling altijd doorverwijst naar de arbeidsdeskundige..."

3. Naar aanleiding van een nadere vraag van de Nationale ombudsman liet het Gak weten dat wat betreft het WW-gedeelte inderdaad niet inhoudelijk op verzoeksters klacht van 20 augustus 1999 was ingegaan. Als reden hiervoor gaf het Gak aan dat de eerdere klacht betrekking had op twee afdelingen. Bij de beantwoording was verzuimd het WW-gedeelte op te nemen. Ook bij de verdere behandeling van de klacht was niet meer op het WW-gedeelte teruggekomen, aldus het Gak. Het Gak liet voorts weten bij brief van 13 mei

2000 verzoeksters klachtbrief van 20 augustus 1999 te hebben afgedaan.

Beoordeling

I. Ten aanzien van verzoeksters aanvraag om een tegemoetkoming in de studiekosten

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Gak Nederland BV, kantoor Utrecht, tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 oktober 1999) nog geen beslissing had genomen op haar verzoek van 21 juli 1998 om een tegemoetkoming in de studiekosten van de opleiding 'Maatschappelijk Werk en Dienstverlening' aan de Hogeschool De Horst te Driebergen.

2. Het Gak liet weten dat verzoeksters aanvraag met grote vertraging in behandeling was genomen ten gevolge van verschillende prioriteitstelling, achterstanden in de gevalbehandeling en het feit dat de aanvraag samenliep met een herbeoordeling in het kader van de WAO.

In een brief aan verzoekster van 10 mei 1999 gaf een arbeidsdeskundige van het Gak aan dat met betrekking tot de noodzaak van de betreffende opleiding advies zou worden gevraagd aan de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, afdeling arbeidsintegratie. Het Gak ontving dit - negatieve - advies eind september 1999. Het Gak stelde verzoekster uiteindelijk bij brief van 1 december 1999 in kennis van de afwijzende beslissing op haar aanvraag.

3. Ingevolge artikel 5, eerste lid, van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie achtergrond, onder 2.) in samenhang met artikel 22 van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (zie achtergrond, onder 1.) dient een beslissing op een aanvraag om scholing of opleiding als hier aan de orde te worden gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag. De termijn die het Gak nodig heeft gehad om een beslissing te nemen op verzoeksters aanvraag om een tegemoetkoming in de studiekosten bedraagt ruim zestien maanden en overschrijdt daarmee de gestelde termijn van dertien weken in zeer ruime mate. De omstandigheden die het Gak voor deze lange behandelingsduur heeft genoemd kunnen deze termijn (voor een deel) verklaren, maar niet rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

4. Opgemerkt wordt nog dat het Gak verzoekster overeenkomstig het bepaalde in artikel 18 van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie achtergrond, onder 2.) er schriftelijk van in kennis had moeten stellen dat het niet lukte om tijdig op haar aanvraag te beslissen, onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kon worden gezien. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd.

II. Ten aanzien van het niet reageren op verzoeksters klachtbrief van 20 augustus 1999

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat het Gak tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 oktober 1999) niet inhoudelijk had gereageerd op haar klachtbrief van 20 augustus 1999 inzake de uitvoering van de Werkloosheidswet.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet het Gak weten inderdaad niet inhoudelijk op deze klacht te zijn ingegaan. Als reden gaf het Gak aan dat verzoeksters eerdere klacht (verzoeksters klacht van 15 augustus 1999) betrekking had op twee afdelingen en dat bij de beantwoording verzuimd was op het WW-gedeelte in te gaan. Het Gak deelde mee dat ook bij de verdere behandeling niet meer op het WW-gedeelte was teruggekomen.

3. Ingevolge de klachtenregeling van het Gak (zie achtergrond, onder 4.) dient een in behandeling genomen klacht binnen vier weken te worden beantwoord. Indien de beantwoording niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van vier weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de verdragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd, die zodanig moet zijn dat de totale behandelingsduur niet langer dan tien weken bedraagt.

4. Het Gak gaf verzoekster in de ontvangstbevestiging van 23 augustus 1999 aan ernaar te streven de behandeling van haar klacht binnen een termijn van vier weken af te ronden. De klacht is uiteindelijk afgehandeld bij brief van 13 mei 2000. De hiervoor onder 3. genoemde maximale afhandelingstermijn is daarmee ruimschoots overschreden. De door het Gak aangevoerde redenen voor de lange behandelingsduur kunnen weliswaar als verklaring daarvoor dienen, maar zijn jegens verzoekster niet toereikend als rechtvaardiging.

Ook wat dit onderdeel betreft is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de wijze van afhandeling van verzoeksters klacht van 8 juli 1999

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat het Gak met de brief van 11 november 1999, waarmee haar klacht van 8 juli 1999 is afgehandeld, geen recht heeft gedaan aan de inhoudelijke kant van haar klacht. Verzoekster meent dat het Gak haar verzoek om een tegemoetkoming in de studiekosten in heroverweging had moeten nemen, gelet op de bij haar gewekte verwachtingen en gezien de enorme looptijd van de afhandeling van haar verzoek.

2. Verzoekster kan hierin niet worden gevolgd. Verzoeksters echtgenoot heeft, namens verzoekster, pas in de brief aan de Nationale ombudsman aangevoerd dat sprake zou zijn van door het Gak gewekte verwachtingen wat betreft een tegemoetkoming in de studiekosten. In haar brief van 8 juli 1999 aan het Gak noch in de latere brieven aan het Gak brengt verzoekster dit aspect naar voren. Gelet hierop was er voor het Gak geen

aanleiding om anders op de klacht te reageren dan is gedaan met de brief van 11 november 1999. Van een heroverweging door het Gak kon ook geen sprake zijn, omdat het Gak op dat moment nog geen beslissing had genomen op het verzoek om een tegemoetkoming in de studiekosten.

3. Indien verzoekster in haar brieven aan het Gak zou hebben aangevoerd hetgeen zij in haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman heeft aangevoerd omtrent bij haar gewekte verwachtingen, had dit voor het Gak ook geen aanleiding hoeven te zijn om over te gaan tot heroverweging van de (inmiddels) door het Gak genomen beslissing. Verzoekster heeft zich wat betreft de bij haar gewekte verwachtingen beroepen op uitlatingen die de keuringsarts en de arbeidsdeskundige tegenover haar hebben gedaan. Gelet op hetgeen verzoekster en het Gak met betrekking tot deze uitlatingen over een weer hebben verklaard, acht de Nationale ombudsman aannemelijk dat de verzekeringsarts tegen verzoekster heeft gezegd dat er vanuit medische optiek geen bezwaren bestonden tegen het door haar volgen van de betreffende opleiding. Dat wil zeggen dat de verzekeringsarts geen reden had om vanuit die optiek goedkeuring aan de opleiding te onthouden. Voorts staat vast dat de arbeidsdeskundige in ieder geval in zijn brief van 10 mei 1999 een voorbehoud tegenover verzoekster heeft gemaakt, door aan te geven dat de kosten van een opleiding zoals door verzoekster gevolgd normaliter niet worden vergoed. Gezien het vorenstaande had er, indien verzoekster zich tegenover het Gak op gewekte verwachtingen had beroepen, voor het Gak geen aanleiding hoeven te zijn om tot een heroverweging over te gaan. Ook de door verzoekster aangevoerde omstandigheid dat afdoening van haar verzoek om een tegemoetkoming (te) lange tijd in beslag heeft genomen, zou het Gak niet tot heroverweging hebben hoeven te leiden.

4. Verzoekster meent voorts dat de klachtafhandeling door het Gak niet behoorlijk is geweest, omdat de afhandelingsbrief van 11 november 1999 een onjuistheid bevat in de weergave van hetgeen de arbeidsdeskundige heeft aangegeven. In de brief van 11 november 1999 staat vermeld dat de arbeidsdeskundige verzoekster in zijn brief van 10 mei 1999 informeerde over het feit dat een vergoeding niet mogelijk was. Deze weergave is in zoverre niet juist, dat de arbeidsdeskundige in zijn brief daarbij het woord "normaliter" gebruikte. Deze onjuistheid in de afhandelingsbrief is niet van zodanig belang, dat dit tot de conclusie moet leiden dat de klachtafhandeling om die reden niet behoorlijk is geweest.

5. Tenslotte twijfelt verzoekster aan de objectiviteit, waarmee haar klacht is afgehandeld. In dit verband wees zij erop dat de medewerker die de klacht heeft behandeld (de heer P.) staflid is bij de afdeling arbeidsgeschiktheid, de afdeling waar een groot gedeelte van haar klacht om draait. In reactie op deze grief liet het Gak onder meer weten dat alle klachten - gezien de veelal inhoudelijke component ervan - standaard worden voorgelegd aan de staf arbeidsgeschiktheid, die bestaat uit een staf-verzekeringsarts, een staf-arbeidsdeskundige en een staf-administratief/juridisch medewerker.

6. Behoorlijke klachtbehandeling vereist dat bij interne klachtbehandeling door een bestuursorgaan de behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft (zie achtergrond, onder 3.) In dit geval is de behandeling van verzoeksters klacht in handen gesteld van de heer P., een staf-medewerker van de afdeling arbeidsgeschiktheid. De heer P. was niet betrokken bij de gedragingen waarover verzoekster klaagde. Daarmee is voldoende recht gedaan aan de hiervoor bedoelde eis van distantie.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft het uitblijven van een beslissing op verzoeksters aanvraag om een tegemoetkoming in de studiekosten en het uitblijven van een beslissing op verzoeksters klacht van 20 augustus 1999. De klacht is niet gegrond wat betreft de wijze van afhandeling van verzoeksters klacht van 8 juli 1999.