



Rapport

Datum: 3 mei 2001

Rapportnummer: 2001/123

Klacht

Verzoekster klaagt er over dat Gak Nederland BV, kantoor Assen onzorgvuldig heeft gehandeld bij het doorzenden van een aantal op haar betrekking hebbende persoonlijke stukken. In het bijzonder klaagt verzoekster er over dat het Gak, kantoor Assen haar niet heeft geïnformeerd over het doorzenden van de stukken naar het Gak, kantoor Heerlen alsmede de doorzending niet heeft geregistreerd.

Beoordeling

1. Verzoekster stuurde op 4 mei 2000 een aanvraag bevallingsuitkering naar Gak Nederland BV, kantoor Assen (hierna: het Gak). Bij haar aanvraag had verzoekster een aantal persoonlijke stukken gevoegd, waaronder een loonbelastingverklaring, aanslagen inkomstenbelasting over de jaren 1995 tot en met 1998 en de jaarrekening 1998/1997 en 1996/1995.
2. Verzoekster klaagt er over dat het Gak onzorgvuldig heeft gehandeld bij het doorzenden van haar aanvraag en de daarbij behorende stukken. In het bijzonder klaagt verzoekster er over dat het Gak haar niet heeft geïnformeerd over het doorzenden van deze stukken naar het kantoor van het Gak te Heerlen alsmede deze doorzending niet heeft geregistreerd. Uit een telefoontje dat verzoekster op 30 augustus 2000 van het kantoor Heerlen kreeg, bleek dat haar aanvraag daar in mei 2000 zonder begeleidend schrijven naar toe was gezonden.
3. Het Gak deelde in reactie op de klacht mee dat wanneer er stukken binnenkomen die niet voor het kantoor te Assen zijn bestemd, er door het Gak contact wordt opgenomen met de afzender om te melden dat de stukken voor een andere uitvoeringsinstelling bestemd zijn. Afhankelijk van hetgeen de afzender aangeeft worden de stukken teruggestuurd naar de afzender of doorgezonden naar de juiste uitvoeringsinstelling. Een telefoonrapport of kopie van de begeleidende brief aan de andere uitvoeringsinstelling wordt door het Gak niet bewaard.

In het geval van verzoekster heeft het Gak niet kunnen achterhalen welke medewerker de stukken mogelijk had ontvangen.
4. In een nadere reactie liet het Gak weten dat er inmiddels op het kantoor Assen een registratiesysteem is voor post dat bestemd is voor een ander kantoor van het Gak of een andere instantie. Aan de hand van deze registratie is na te gaan op welke datum en naar welke instantie het betreffende poststuk is doorgezonden.
5. Uit het vorenstaande volgt dat het Gak zonder overleg met verzoekster en zonder haar er van in kennis te hebben gesteld haar aanvraag heeft doorgezonden naar het kantoor van het Gak te Heerlen, alsmede deze doorzending niet heeft geregistreerd. Dit is niet juist. Te dien aanzien heeft het Gak niet met de vereiste zorgvuldigheid jegens verzoekster

gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van het feit dat Gak Nederland BV, kantoor Assen inmiddels registreert op welke datum en naar welke instantie een poststuk dat niet voor het kantoor Assen is bestemd wordt doorgezonden.

Onderzoek

Op 21 augustus 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw N. te Coevorden, ingediend door Accountantskantoor G.H. Veldhuis B.V. te Coevorden, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Assen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Noch het Gak noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeksters gemachtigde stuurde op 4 mei 2000 een aanvraag bevallingsuitkering ten name van verzoekster naar Gak Nederland BV, kantoor Assen.
2. Bij brief van 2 augustus 2000 deelde verzoeksters gemachtigde, Gak Nederland BV te Amsterdam het volgende mee:

"...Hierbij dienen wij een klacht in met betrekking tot het niet correct behandelen van verkeerd toegezonden persoonlijke stukken van een cliënte van ons kantoor.

Op 4 mei 2000 hebben wij naar het Gak Nederland BV te Assen de navolgende stukken gezonden: Formulier Gak aanvraag bevallingsuitkering

Loonbelastingverklaring

Kopie definitieve aanslag IB 1998/1997/1996/1995

Kopie aangifte IB 1998/1997/1996/1995

Jaarrekening 1998/97 en 1996/1995

Kopie Zwangerschapsverklaring.

Uit het telefonisch onderhoud op 28 juli jl. met het Gak Nederland BV werd ons medegedeeld dat bij niet geregistreerde personen de stukken worden doorgezonden naar de van toepassing zijnde bedrijfsvereniging, er kon echter niets achterhaald worden. Bij Cadans is echter niets binnengekomen.

Nu is bij ons de vraag gerezen waar de stukken wel naar toe gezonden zijn.

Ons kantoor en onze cliënte heeft geen schriftelijke en/of telefonische mededeling ontvangen wat er met de stukken is geschied.

In verband met de privacy verbaast het ons dat er met persoonlijke gegevens - van bij u niet geregistreerde personen - zo slordig wordt omgesprongen..."

3. Gak Nederland BV te Amsterdam antwoordde verzoeksters gemachtigde schriftelijk op 14 augustus 2000:

"...Naar aanleiding van uw brief van 2 augustus 2000, waarin u een klacht uit over het niet correct omgaan met persoonlijke stukken, hebben wij een nader onderzoek ingesteld bij ons kantoor te Assen.

Hieruit is het volgende gebleken.

Navraag bij een aantal werknemers leert dat wanneer er stukken binnenkomen die niet voor het kantoor te Assen bestemd zijn, er contact met de afzender wordt opgenomen om te melden dat de stukken voor een andere Uvi (uitvoeringsinstelling; N.o.) zijn.

Afhankelijk van hetgeen de afzender aangeeft worden de stukken teruggestuurd of doorgezonden.

Er wordt geen telefoonrapport of kopie van de begeleidende brief aan de andere Uvi bewaard.

Helaas hebben (wij) in uw geval niet kunnen achterhalen welke medewerker de stukken mogelijk heeft ontvangen.

Mochten wij onzorgvuldig met uw stukken zijn omgesprongen dan bieden wij u daarvoor uiteraard onze verontschuldiging aan.

Aangezien wij niet hebben kunnen vaststellen dat wij onjuist gehandeld hebben verklaren wij uw klacht ongegrond..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder en naar de hiervoor onder A. Feiten opgenomen brief van verzoeksters gemachtigde van 2 augustus 2000.

Voorts liet de gemachtigde van verzoekster de Nationale ombudsman bij brief van 31 augustus 2000 weten dat verzoekster op 30 augustus 2000 is gebeld door het districtskantoor van het Gak te Heerlen. Uit dit telefoongesprek bleek dat de verdwenen stukken van verzoekster in het bezit waren van het kantoor Heerlen. Het kantoor Heerlen zou deze stukken in mei 2000 zonder begeleidend schrijven hebben ontvangen.

C. Standpunt Gak Nederland BV

Gak Nederland BV verwees de Nationale ombudsman in reactie op de klacht op 27 november 2000 telefonisch naar de brief van het Gak aan verzoeksters gemachtigde van 14 augustus 2000. Voorts deelde het Gak de Nationale ombudsman bij brief van 11 januari 2001 nog het volgende mee:

"...Inmiddels is het op het kantoor te Assen de regel dat er een registratiesysteem is voor post dat bestemd is voor een ander kantoor van het Gak of een andere instantie. Uit de registratie valt af te lezen op welke datum en naar welke instantie het betreffende poststuk is doorgezonden.

De klacht van (verzoekster; N.o.) kan als gegrond worden beschouwd..."