



Rapport

Datum: 6 juli 2001

Rapportnummer: 2001/193

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Alkmaar, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde:

1. de bij beslissing van 6 mei 1999 herroepen beslissing van 9 december 1998, inzake een onverschuldigd betaald ziekengeld en de terugvordering daarvan, nog niet heeft laten volgen door een nieuwe beslissing daaromtrent;
2. geen duidelijk en afdoende antwoord heeft gegeven op zijn vraag waarom hem over de periode van 4 december 1998 tot en met 31 januari 1999 een uitkering ingevolge de Ziektewet in plaats van een (volledige) Wao-uitkering is toegekend.

Beoordeling

1. Verzoeker was jarenlang werkzaam bij een uitzendbureau. In verband met ziekte is hem door Gak Nederland BV, kantoor Amstelveen (hierna: Gak Amstelveen), in september 1996 een uitkering ingevolge de Ziektewet toegekend alsmede een aanvulling daarop die is gebaseerd op de CAO voor uitzendkrachten. Na één jaar ziekte bestaat aanspraak op een Wao-uitkering; Gak Nederland BV, kantoor Alkmaar (hierna: Gak Alkmaar), kende verzoeker deze uitkering, gebaseerd op een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%, toe met ingang van 4 september 1997. Verzoeker is in de daarop volgende periode herhaaldelijk geconfronteerd met een herziening van zijn uitkering(en). Dit hield verband met gedeeltelijke werkhervattingen, de daarmee verkregen inkomsten en het ziekengeld dat hij ontving nadat hij wegens ziekte die werkzaamheden weer moest staken. Omdat die wijzigingen soms te laat, althans achteraf werden uitgevoerd en niet steeds op de juiste wijze zijn vastgesteld, heeft verzoeker teveel uitkering ontvangen, die diende te worden verrekend of door hem moest worden terugbetaald.

2. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat Gak Alkmaar, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, de bij beslissing van 6 mei 1999 herroepen beslissing van 9 februari 1999 nog niet heeft laten volgen door een nieuwe beslissing. De beslissing van 9 februari 1999 betrefte de terugvordering van het door Gak Amstelveen aan verzoeker onverschuldigd betaalde ziekengeld (en het aanvullend ziekengeld) over de periode van 4 december 1998 tot 18 januari 1999, omdat zijn gedeeltelijke Wao-uitkering per 4 december 1998 verhoogd zou zijn tot een volledige uitkering.

Op de hoorzitting in het kader van de bezwaarprocedure is vastgesteld dat de grondslag van die vordering niet juist kon zijn omdat verzoekers uitkering niet met ingang van 4 december 1998, maar pas per 1 februari 1999 was verhoogd tot een volledige Wao-uitkering. Om die reden is de terugvordering van ziekengeld bij beschikking van 6 mei 1999 ongedaan gemaakt. Voor zover het bezwaar betrefte het aanvullend ziekengeld werd verzoeker niet-ontvankelijk verklaard.

3. Verzoeker c.q. zijn echtgenote hebben het Gak er bij herhaling, onder meer per brief van 21 januari 2000 op gewezen dat verzoeker over de periode van 18 tot en met 31 januari 1999 te weinig uitkering, althans een te lage Wao-uitkering heeft ontvangen, en in die zin nog uitvoering diende te worden gegeven aan de beschikking van 6 mei 1999.

Gak Alkmaar deelde verzoeker per brief van 12 juni 2000 onder meer mee dat op 3 februari 1999 was vastgesteld dat hij over het tijdvak van 4 december 1998 tot 1 februari 1999 recht had op een volledige Wao-uitkering. De als gevolg daarvan over dit tijdvak nog verschuldigde uitkering - dat is de volledige uitkering, verminderd met de al uitbetaalde gedeeltelijke Wao-uitkering over de periode van 4 december tot en met 18 januari 1998 - bedroeg per saldo f 2.732,21. Volgens het Gak was dit positieve saldo verrekend met het, eveneens op 3 februari 1999 vastgestelde, bedrag van f. 3.363,47 aan teveel betaalde uitkering over de periode van 6 november 1997 tot 1 januari 1998 (verzoeker had in deze periode zijn werkzaamheden gedeeltelijk hervat), zodat nog resteerde een terugvordering van f 631,26.

4. Er is niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan kan worden vastgesteld of aannemelijk is, dat Gak Alkmaar verzoeker over de hiervoor onder 4. bedoelde beslissing van 3 februari 1999 en de uitvoering van deze beslissing op enigerlei wijze heeft geïnformeerd. Zoals volgt uit hetgeen hiervoor onder 3. is overwogen met betrekking tot de hoorzitting die voorafging aan de beslissing van 6 mei 1999, was Gak Amstelveen daar toen kennelijk evenmin mee bekend.

Deze gang van zaken is niet juist. In het geval dat is vastgesteld dat er ten onrechte teveel uitkering is betaald en is besloten om het teveel betaalde te gaan terugvorderen of te verrekenen, dient de betrokken uitkeringsgerechtigde daarvan in kennis te worden gesteld. Daarbij dient te worden aangegeven waarom tot die beslissing is gekomen en een duidelijke en begrijpelijke specificatie te worden verstrekt van de gemaakte berekeningen, zodat de betrokkene kan nagaan of een en ander juist is en kan afwegen of hij gebruik wil maken van zijn bezwaarmogelijkheid. Deze mogelijkheid is verzoeker ten onrechte onthouden.

Deze overweging geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

5. De tweede kwestie waarover verzoeker opheldering wenste betreft de omstandigheid dat hem geen duidelijk antwoord is gegeven op zijn vraag waarom hem over de periode van 4 december 1998 tot 31 januari 1999 een ziekingeld is toegekend in plaats van een verhoogde, volledige Wao-uitkering.

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman is komen vast te staan dat dit ziekingeld betrof de periode van 4 december 1998 tot 18 januari 1999, en voorts dat verzoekers gedeeltelijke Wao-uitkering op 3 februari 1999, met terugwerkende kracht tot 4 december 1998 is verhoogd tot het niveau van een volledige Wao-uitkering.

In de beschikking van 6 mei 1999 is overwogen dat de Ziektewet niet in de weg staat aan een Wao-uitkering die is gebaseerd op een arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100% en dat er in het geval van verzoeker niet was gebleken van feiten of omstandigheden die in de weg konden staan aan de toekenning van een ziekingeld.

Het antwoord op verzoekers vraag zit in de brief van 12 juni 2000, waarmee Gak Alkmaar hem meedeelde, dat het betreffende ziekingeld op 3 februari 1999 is verrekend met de, met terugwerkende kracht tot 4 december 1998 verhoogde, Wao-uitkering.

Zoals hiervoor onder 5. is overwogen heeft Gak Alkmaar ten onrechte nagelaten verzoeker over de beslissing van 3 februari 1999 en de uitvoering daarvan te informeren.

Daarvan is in feite de onduidelijkheid die verzoeker aanleiding gaf tot de betreffende vraag eveneens een gevolg.

De onderzochte gedraging van Gak Alkmaar is niet behoorlijk.

Conclusie

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

AANBEVELING

Het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam wordt in overweging gegeven te bevorderen dat Gak Nederland BV, kantoor Alkmaar, verzoeker een duidelijk en toegankelijk overzicht verstrekt van zijn uitkeringen en de herzieningen die deze uitkeringen sedert 4 september 1997 hebben ondergaan, waaronder de gevolgen van de op 3 februari 1999 genomen beslissing(en).

Onderzoek

Op 29 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 september 1999 van de heer W. te Heiloo, ingediend door mevrouw H. te Heiloo met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Alkmaar. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 16 augustus 1999, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 27 september 1999 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het hoofkantoor van 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.

Tijdens het onderzoek kregen het Gak en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het Gak een aantal specifieke vragen gesteld.

Verzoekers gaven op 5 oktober 2000 een toelichting op hun standpunt in een gesprek op het Bureau Nationale ombudsman.

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

Het Gak deed mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker ontving per 4 september 1996 een uitkering ingevolge de Ziektewet alsmede een aanvullende uitkering ingevolge de CAO voor uitzendkrachten die op hem van toepassing was. Na de wachttijd van één jaar, met ingang van 4 september 1997 is verzoeker een Wao-uitkering op basis van een mate van arbeidsongeschiktheid van

80-100%, toegekend door Gak Nederland BV, kantoor Alkmaar (hierna: Gak Alkmaar). In verband met een gedeeltelijke werkhervatting per 3 november 1997 had verzoeker weer inkomsten, die op zijn Wao-uitkering in mindering zijn gebracht.

Gak Alkmaar informeerde verzoeker er per brief van 19 januari 1998 over dat hij per 1 januari 1998 35-45% arbeidsongeschikt werd geacht, gelet op de aard en omvang van de door hem verrichte werkzaamheden. Met ingang van 1 april 1998 ontving verzoeker weer een volledige Wao-uitkering.

Gak Alkmaar deed verzoeker per brief van 3 september 1998 onder meer het volgende mee:

“Herbeoordeling arbeidsongeschiktheid.

U ontvangt sedert 4 september 1997 een uitkering die laatstelijk gebaseerd is op een arbeidsongeschiktheid van 80-100%.

In de Wao is geregeld dat binnen één jaar na ingang van de arbeidsongeschiktheidsuitkering dient te worden onderzocht of de mate van arbeidsongeschiktheid nog dezelfde is.

Gelet op de resultaten van een door ons ingesteld onderzoek op 5 juni 1998, zijn wij van mening dat uw mate van arbeidsongeschiktheid ongewijzigd dient te worden vastgesteld op 80-100%.

Dit betekent dat uw uitkering niet verandert.

Voor de volledigheid merken wij op, dat dit niet wil zeggen dat - tijdens de resterende duur van maximaal 5 jaar - uw uitkering niet op de korte of lange termijn kan veranderen, zodra onderzoek daartoe aanleiding geeft."

2. Verzoeker hervatte zijn werkzaamheden gedeeltelijk op 28 september 1998. Op 4 december 1998 staakte hij zijn werk echter weer wegens ziekte. In verband hiermee ontving hij over de periode van 4 december 1998 tot en met 17 januari 1999 een uitkering ingevolge de Ziektewet, die hem is toegekend door Gak Nederland BV, kantoor Amstelveen (hierna: Gak Amstelveen).

3. De samenloop van verzoekers Wao-uitkering met zijn verdiensten en zijn ziekingeld was het onderwerp van de volgende brieven die hij ontving:

a. een brief van Gak Alkmaar van 2 februari 1999 met betrekking tot de beslissing tot terugvordering van de onverschuldigd betaalde Wao-uitkering over de periode van 28 september tot en met 3 december 1998 van in totaal bruto f 645,11.

In een, tweede, brief van 2 februari 1999 informeerde Gak Alkmaar hem erover dat dit bedrag in drie termijnen zou worden verrekend met de uitkering over de maanden februari, maart en april 1999;

b. een brief van Gak Amstelveen van 9 februari 1999 met betrekking tot de beslissing tot terugvordering van het over de periode van 4 december 1998 tot en met 17 januari 1999 onverschuldigd betaalde ziekingeld, in totaal bruto f 2.333,10. Deze beslissing is gemotiveerd met de omstandigheid dat verzoekers Wao-uitkering per 4 december 1998 was verhoogd tot een volledige uitkering, en;

c. een brief van Gak Amstelveen van 9 februari 1999 met betrekking tot de beslissing tot terugvordering van het ingevolge de CAO betaalde aanvullende ziekingeld over de periode van 4 december 1998 tot 18 januari 1999, in totaal bruto f 453.

Een derde, eveneens op 2 februari 1999 gedagtekende brief van Gak Alkmaar is hierna, onder punt 15. opgenomen.

4. Verzoeker diende bij de afdeling Bezwaar en Beroep van Gak Amstelveen een, op 22 februari 1999 gedagtekend, bezwaarschrift in tegen de beslissingen tot terugvordering van ziekengeld en het aanvullend ziekengeld. Hij motiveerde zijn bezwaar als volgt:

“...In tegenstelling tot uw veronderstelling dat mijn Wao-uitkering per 4-12-1998 is opgehoogd tot 80% - 100% deel ik u mede dat ik pas per 01-02-1999 weer een volledige uitkering heb ontvangen.

Ik heb hierover telefonisch contact gehad met de heer B. van Gak WAO Alkmaar.

Volgens hem heeft hij dit bedrag naar u teruggestort, dit na herberekening...”

5. Gak Amstelveen zond verzoeker een betalingsherinnering, met dagtekening 9 maart 1999, omdat nog geen betaling op de van hem teruggevorderde bedragen was ontvangen.

6. Gak Amstelveen informeerde verzoeker per brief van 6 mei 1999 over de beslissing op zijn bezwaarschrift van 9 februari 1999. Het betrof onder meer het volgende:

“De hoorzitting:

(...)

Aan de hand van uw bankafschriften heeft u aangetoond dat u pas over de periode vanaf 1 februari 1999 een Wao-uitkering werd uitbetaald die berekend was naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100 procent, hetgeen niet in overeenstemming is met het gestelde in de beslissing van 9 februari 1999.

Een medewerker van kantoor Alkmaar zou u hebben meegedeeld dat een deel van de Wao-uitkering zou worden verrekend met de vordering van kantoor (Amstelveen; N.o.). Door een medewerker van kantoor (Amstelveen; N.o.) is deze informatie nadien weer tegengesproken.

(...)

Heroverweging van het bestreden besluit

De beslissing van 9 februari 1999 is heroverwogen op grond van de door u aangevoerde bezwaren. Daarbij is door ons in eerste instantie opnieuw bezien of het ziekengeld aan u onverschuldigd is betaald. Daar is sprake van als er ziekengeld is betaald terwijl u daar op basis van de feiten geen recht op heeft.

In de primaire beslissing is als motivering gegeven dat uw uitkering op grond van de Wao is verhoogd naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100 procent.

Volgens de bepalingen van de Ziektewet staat toekenning c.q. voortzetting van een recht op Wao-uitkering, al dan niet berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100 procent, in beginsel niet in de weg.

Ook in uw situatie hebben wij geen feiten of omstandigheden kunnen constateren die toekenning van ziekingeld verhinderen.

Derhalve komen wij tot de slotsom dat de beslissing van 9 februari 1999 niet in stand kan blijven omdat de wettelijke grondslag daarvan onjuist is.

Wel merken wij voor alle duidelijkheid op dat het ontvangen van ziekingeld op grond van de Ziektewet gezien kan worden als het genieten van inkomsten uit arbeid, als bedoeld in artikel 44 van de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering, zodat door ons kantoor te Alkmaar mogelijk nog een (nadere) beslissing genomen dient te worden ten aanzien van uw aanspraken op een Wao-uitkering. De uitkeringsafdeling van kantoor Alkmaar werd door ons reeds ter zake geïnformeerd.

Indien en voorzover uw bezwaar is gericht tegen de brief van 9 februari 1999, waarin wij u verzoeken om terugbetaling van de op grond van de CAO voor uitzendkrachten betaalde aanvulling op het ziekingeld, moeten wij dit bezwaar niet-ontvankelijk verklaren, omdat genoemde brief niet te beschouwen is als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit vindt zijn oorzaak in het feit dat de aanvulling op het ziekingeld geen publiekrechtelijke grondslag kent, maar gebaseerd is op de (privaatrechtelijke) overeenkomsten tussen de werkgevers en werknemers in de bedrijfstak.

Beslissing

Op basis van bovenstaande heroverweging is besloten de beslissing van 9 december 1998 met betrekking tot het onverschuldigd betaald zijn van het ziekingeld en de als gevolg daarvan ingestelde terugvordering over de periode van 4 december 1998 tot en met 17 januari 1999 te herroepen.

Indien en voorzover uw bezwaar is gericht tegen de brief van 9 februari 1999, waarin wij u verzoeken om terugbetaling van de op grond van de CAO voor uitzendkrachten betaalde aanvulling op het ziekingeld, wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.”

7. Gak Amstelveen zond verzoeker nogmaals een betalingsherinnering, met dagtekening 16 juli 1999, met de aankondiging dat zou worden overgegaan tot invorderingsmaatregelen, indien niet uiterlijk binnen 8 dagen na dagtekening van die brief de eerste termijn zou zijn ontvangen.

8. Verzoekers echtgenote deelde Gak Amstelveen, afdeling Bezwaar en Beroep, per brief van 9 augustus 1999 onder meer het volgende mee:

“Namens mijn echtgenoot (...) dien ik een bezwaarschrift in tegen de door Gak Nederland BV gevoerde procedure in de zaak terugvordering onverschuldigde betalingen (...).

Mijn man is door de gang van zaken dermate geïrriteerd geraakt, dat het voor zijn gezondheid beter is dat ik deze kwestie verder afhandel.

Onze bezwaren betreffen de volgende punten:

1. De lange duur.
2. Het ondoorzichtig taalgebruik.
3. Het langs elkaar heen werken van de verschillende Gak afdelingen.
4. De (wellicht schijnbare) willekeur bij de toekenning van uitkeringen.
5. De weigering van de heer B. Gak Wao te Alkmaar om het bedrag van terugvordering Wao uitkering over de periode 28-9-1998 t/m 3-12-1998 te specificeren.

Op al deze punten ga ik in bijgevoegde bijlage verder in.”

De uiteenzetting in die bijlage betrof in het kort onder meer het volgende:

ad 1 en ad 3. Ter illustratie van de lange behandelingsduur verwees verzoekers echtgenote naar de sedert 9 februari 1999 gevoerde correspondentie en de diverse telefoongesprekken die zij en haar man hadden gevoerd met de bij de kwestie betrokken medewerkers van Gak Alkmaar en Gak Amstelveen. Volgens haar waren bij die gesprekken meer dan eens toezeggingen gedaan om een en ander recht te zetten, maar was haar daarvan, als gevolg van onder meer de gebrekkige communicatie binnen het Gak, nog niets gebleken.

In verband met de beslissing van 6 mei 1999 over een terugbetaling van het aanvullende ziekengeld wees zij erop, dat volgens de werkgever van haar man hij alleen dan geen recht op die aanvulling had gehad indien hij over het tijdvak van 4 december 1998 tot 17 januari 1999 een Wao-uitkering had genoten en geen ziekengeld. Echter, haar echtgenoot had met ingang van 4 december 1998 ziekengeld ontvangen, zodat de aanvulling daarop terecht was toegekend en een terugvordering van die aanvulling dan ook onbegrijpelijk was.

ad 4. In verband met de aan verzoeker toegekende uitkeringen stelde zijn echtgenote onder meer niet te kunnen begrijpen waarom de ziekengelduitkering per 18 januari 1999 was stopgezet, maar zijn gedeeltelijke Wao-uitkering pas met ingang van 1 februari 1999

weer verhoogd was tot het niveau van een volledige uitkering.

ad 5. Met betrekking tot de terugvordering van de teveel betaalde Wao-uitkering over de periode van 28 september 1998 tot 3 december 1998 wees verzoekers echtgenote erop, dat ondanks herhaalde telefonische verzoeken aan de heer B. van Gak Alkmaar geen duidelijke uitleg over de aard en de omvang van die vordering was gegeven.

9. Gak Amstelveen informeerde verzoekers echtgenote er per brief van 12 augustus 1999 over, dat haar bezwaarschrift was opgevat als een klacht over de afhandeling van de uitkering, en als zodanig in behandeling was genomen.

10. De directeur van Gak Amstelveen reageerde op de klacht per brief aan verzoekers echtgenote van 25 augustus 1999. Hij schreef onder meer:

“Ik heb uw brief, en het daarbij gevoegde overzicht, zorgvuldig gelezen. Wanneer ik bezie wat uw ervaringen en belevingen zijn geweest dan stemt mij dat buitengewoon triest. Nog afgezien van de merites van de zaak is het volstrekt duidelijk dat u erg veel moeite heeft moeten doen voordat u duidelijk werd hoe de zaak nu in elkaar zit. Ik vraag mij zelfs af of wij daar ooit in zijn geslaagd. Het is zeker zo dat wij ingewikkelde regelingen uitvoeren, maar zelfs ik heb moeite om te volgen wat er allemaal is gebeurd.

Ik vind het daarbij buitengewoon jammer dat uw echtgenoot zich deze problematiek zo heeft aangetrokken dat hij de verdere behandeling aan u heeft moeten overlaten.

Ik heb de gang van zaken rond de uitkeringen van uw echtgenoot onderzocht, en ik ben tot de conclusie gekomen, dat daarbij fouten zijn gemaakt. Uw echtgenoot ontvangt een combinatie van ZW- en WAO-uitkeringen, en de vaststelling hoe die combinatie steeds in elkaar had moeten zitten is gewoon niet steeds goed gegaan.

Ik heb begrepen dat er aan onze kant weer helder zicht bestaat op de vraag wat er moet gebeuren. De afdeling Arbeidsongeschiktheid zal tot afwikkeling overgaan, en u krijgt daarvan binnenkort bericht. Voor vragen met betrekking tot die afwikkeling kunt u zich wenden tot de heer O. (...) dan wel de heer W.(...).

Uit het bovenstaande blijkt dat ik uw klacht gegrond acht. Ik bied u graag mijn excuses aan.”

11. Verzoekers echtgenote schreef Gak Amstelveen per brief van 27 september 1999, ter attentie van de heer O. en de heer W., en onder verwijzing naar de brief van 25 augustus 1999, met het verzoek om haar te informeren over de definitieve afwikkeling van de kwestie en te reageren op onder meer de volgende vragen en opmerkingen:

1. Had haar man aanspraak op ziekingeld en de aanvulling daarop (aanvulling ingevolge de CAO) in de periode van 28 september tot en met 3 december 1998, en zo nee, waarom

zijn hem dan in een vergelijkbare situatie over de periode van 3 november tot 31 december 1997 wel deze uitkeringen toegekend?

2. Wat was de aard van de aan haar man over de periode van 28 september tot 3 december 1998 overgemaakte uitkeringen, met het kenmerk "DK 01 ZW Aanv

09 026-1210-1379-01-01"?

3. Kon er voor worden gezorgd dat de bij herhaling aan de heer B. van Gak Alkmaar gevraagde, maar niet ontvangen specificatie van de teruggevorderde Wao-uitkering over de periode van 28 september tot en met 3 december 1998 alsnog zou worden verstrekt?

Verzoekers echtgenote wees er verder onder meer op dat zij als gevolg van de bij het Gak gemaakte fouten steeds weer kosten moest maken om die fouten recht te (doen) zetten en dat, mede om verdere miscommunicatie te voorkomen, een gesprek wellicht aan een correcte afhandeling zou kunnen bijdragen.

12. De heer W. van Gak Amstelveen zond de heer B. van Gak Alkmaar op 5 oktober 1999 een bevestiging van de op 4 en 5 oktober 1999 tussen hen gevoerde telefoongesprekken over de afwikkeling van de kwestie. De daarbij gemaakte afspraken houden kortweg in, dat de uitkering ingevolge de Ziektewet op de Wao-uitkering gekort diende te worden, en dat na ontvangst van de declaratie van Gak Alkmaar voor de ten onrechte uitgekeerde Wao-uitkering vervolgens Gak Amstelveen de uitkering ingevolge de Ziektewet met spoed definitief zou vaststellen.

13. Gak Alkmaar deelde verzoeker per brief van 7 oktober 1999 onder meer het volgende mee:

"Wijziging in de uitbetaling van uw uitkering

U ontvangt een uitkering, berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%.

Ingaande 28 september 1998 hebt u inkomsten uit arbeid. Dit heeft gevolgen voor uw uitkering.

U bent 50% werkzaam in uw eigen beroep. Derhalve resteert er 50% verlies aan verdiencapaciteit.

Wij zijn van mening dat u op basis van uw inkomsten eigenlijk ingedeeld zou moeten zijn in de arbeidsongeschiktheidsklasse van 45 - 55%.

Hierbij hoort een uitkering van 35%.

Uitbetaling van uw uitkering

Zolang nog niet vaststaat, dat de door u verrichte arbeid leidt tot herziening van uw mate van arbeidsongeschiktheid blijft u ingedeeld in de klasse van 80 tot 100%, maar betalen wij u vanaf 28 september 1998 een uitkering van 35%.

Dit duurt ten hoogste 36 maanden.

Berekening van uw uitkering

Uw uitkering bedraagt 35% van 100/108 van f 200,24 (uw dagloon) = f 64,89 bruto per uitkeringsdag.”

In de brief is gewezen op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen.

14. Gak Alkmaar informeerde verzoeker per brief van 11 oktober 1999 over het volgende.

“Intrekking beslissing

Met onze beslissing van 2 februari 1999 deelden wij u mee dat met ingang van 4 december 1998 uw Wao-uitkering werd herzien.

Inmiddels is gebleken dat de beslissing van 2 februari 1999 op een onjuiste grondslag berust, om welke reden die beslissing bij deze wordt ingetrokken.

Als gevolg hiervan komt ook onze beslissing van 21 april 1999 te vervallen.

In plaats daarvan komt bijgaande beslissing.

Tevens bieden wij u excuses aan voor de ontstane verwarring.”

De inhoud van de bij die brief gevoegde beslissing is onder meer de volgende:

“Uw arbeidsongeschiktheidsuitkering

U ontvangt een Wao-uitkering die gebaseerd is op een arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%.

Dit percentage is gebaseerd op het feit dat u inkomsten uit arbeid geniet.

Uit de thans beschikbaar gekomen (door u geleverde) informatie is gebleken dat uw inkomsten uit arbeid ingaande 4 december 1998 ongewijzigd zijn.

Gelet op deze inkomsten uit arbeid zijn wij van mening dat er geen redenen zijn uw uitkering te wijzigen.

De hoogte van uw Wao-uitkering zal daarom thans niet veranderen.”

15. Naar aanleiding van de hiervoor, onder 14. opgenomen brieven had verzoekster op 12 oktober 1999 een telefonisch onderhoud met de heer B. van Gak Alkmaar, waarbij zij er op wees dat zij wel bekend was met de hiervoor, onder 3.a. opgenomen twee brieven van 2 februari 1999 betreffende de terugvordering en verrekening van de tot 4 december 1998 teveel betaalde Wao-uitkering, maar niet met de inhoud van een derde brief van 2 februari 1999, die kennelijk betrof de beslissing die bij beschikking van 11 oktober 1999 weer was ingetrokken.

Gak Alkmaar zond verzoekster een kopie van die brief van 2 februari 1999, waarop is vermeld "Kopie Dossier", en met onder meer de volgende inhoud:

"U ontvangt een uitkering, berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 80 - 100%. In verband met uw inkomsten uit arbeid wordt uw uitkering gedeeltelijk uitbetaald. Dit hebben wij u destijds meegedeeld.

Wijziging in de uitbetaling van uw uitkering.

U hebt per 4 december 1998 geen inkomsten uit arbeid meer die tot korting leiden.

Daarom is besloten vanaf 4 december 1998 de korting wegens inkomsten uit arbeid te laten vervallen.

Uw uitkering bedraagt 70% van 100/108 van (verzoekers dagloon; N.o.)"

In de brief is gewezen op de bezwaarmogelijkheid.

16. Verzoekster wendde zich per brief van 15 oktober 1999 tot de directeur van Gak Amstelveen, onder verwijzing naar diens brief van 25 augustus 1999, de nadien van het Gak ontvangen brieven en de met Gak-medewerkers gevoerde gesprekken. Verzoekster schreef onder meer:

"Volgens dhr. B (van Gak Alkmaar; N.o.) had mijn man geen 2, maar 3 brieven moeten ontvangen gedateerd 2 febr. 99. Omdat wij niets wisten van een derde brief heb ik dhr. B. verzocht mij een kopie te sturen van deze brief.

Die kwam op donderdag 14-10 '99 binnen (zie bijlage).

Deze brief hebben we nooit eerder gezien en we kunnen aantonen, dat we die ook nooit ontvangen hebben. Mijn man kreeg nl. nadat hij op 22-02-'99 een bezwaarschrift had ingediend, als voorbereiding voor de hoorzitting een dossier toegestuurd met alle door het Gak gevoerde correspondentie aangaande zijn zaak.

Daar zat deze brief van 2 febr. '99 niet bij (de beide andere brieven van 2 febr. wel). Bovendien vinden wij het vreemd, dat deze brief heel anders is (zonder vermelding van de woorden: postadres, bezoekadres, contactpersoon, telefoonnr., ons kenmerk, datum, uw

kenmerk, uw brief van) dan alle andere Gak brieven.

In de beide brieven, gedateerd 11 okt.'99 (...) wordt in de ene brief de beslissing van 2 febr.'99 herroepen, mijn man krijgt dus geen volledige Wao-uitkering meer, in de andere brief staat dat mijn man een uitkering van 80%-100% ontvangt en dat de hoogte van zijn Wao-uitkering thans niet zal veranderen. Begrijpt u, dat wij er niets meer van begrijpen?

Moeten wij aannemen, dat niet de heren O. en W. de zaak uitzoeken, maar juist dhr. B., van wie ik al eerder heb proberen aan te tonen dat de meest foutieve informatie van hem afkomstig is?

Ik zou het erg plezierig vinden als nu eens serieus in wordt gegaan op mijn klachten en ik ook echt antwoord krijg op de door mij gestelde vragen.

Wij stellen hierbij duidelijk, dat het er ons niet om gaat een zo riant mogelijke regeling te treffen, maar dat mijn man gewoon krijgt, waar hij recht op heeft.

Of moeten we de conclusie trekken, dat de sociale wetgeving inmiddels zo ingewikkeld is dat niemand meer weet hoe die uitgevoerd moet worden.”

17. Gak Alkmaar informeerde verzoeker via twee brieven van 24 november 1999 nader over zijn Wao-uitkering.

De ene brief bevat onder meer:

“Wijziging van uw arbeidsongeschiktheidspercentage

U ontvangt een uitkering, berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%.

Uw mate van arbeidsongeschiktheid is per 18 oktober 1999 gewijzigd.

De mate van arbeidsongeschiktheid wordt bepaald door uw resterende verdien capaciteit te vergelijken met uw maatmaninkomen.

Bij het vaststellen van de resterende verdien capaciteit wordt uitgegaan van de (eventueel) bij u bestaande arbeidsbeperkingen. Rekening houdend met die beperkingen wordt u in staat geacht passende werkzaamheden te verrichten. (...)

Met bedoelde werkzaamheden zou u ongeveer 82% kunnen verdienen van hetgeen de aan u gelijksoortige gezonde persoon zou kunnen verdienen.

Derhalve resteert een verlies aan verdien capaciteit van 18%.

Volgens de wettelijke bepalingen wordt uw arbeidsongeschiktheidsuitkering herzien per 18 december 1999.

Uw mate van arbeidsongeschiktheid per 18 december 1999 is dus door ons vastgesteld op 15 - 25%.

Hierbij hoort een uitkering van 14%.”

De andere brief van 24 november 1999 betrof onder meer het volgende:

“U ontvangt een uitkering berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 80-100%.

In verband met uw inkomsten uit arbeid wordt uw uitkering gedeeltelijk uitbetaald. Dit hebben wij u destijds meegedeeld.

Wijziging in de uitbetaling van uw uitkering

U hebt per 3 december 1999 geen inkomsten uit arbeid meer die tot korting leiden.

Daarom is besloten vanaf 3 december 1999 de korting wegens inkomsten uit arbeid te laten vervallen

Uw uitkering bedraagt 70,00% van 110/108 van f 206,21 (uw dagloon) = f 133,66 bruto per uitkeringsdag.”

18. Gak Amstelveen informeerde verzoeker per brief van 24 november 1999 over zijn rechten in het kader van de Ziektewet. Het betrof onder meer het volgende:

“Aan u is een uitkering toegekend in het kader van de Ziektewet met ingang van 4 december 1998. Op grond van de Ziektewet wordt rekening gehouden met 2 wachtdagen. Uw dagloon in deze is vastgesteld op f 108,88.

De periode vanaf 4 december 1998 tot en met 17 januari 1999 is reeds in januari van dit jaar aan u betaalbaar gesteld. Een deel van deze betalingen is door u aan ons terugbetaald naar aanleiding van een terugvorderingsbeslissing gedateerd 9 februari 1999. Deze beslissing is door ons ingetrokken bij beslissing op bezwaar d.d. 6 mei 1999. Wij hebben het bedrag welke u reeds heeft terugbetaald ad f 840,00 naar uw rekeningnummer overgemaakt.

Betreffende de periode vanaf 18 januari 1999 tot en met 31 oktober 1999 zullen wij verrekenen met de uitkering Wao welke u ten onrechte heeft ontvangen van ons kantoor in Alkmaar.

De afdeling Wao heeft over de periode 4 december 1998 tot en met 31 oktober 1999 ten onrechte aan u betaald een bedrag van f 16.280,97 bruto terwijl er beschikbaar is aan ziektewetuitkering f 15.625,10 bruto. Het gehele ziekingeld komt derhalve in aanmerking voor verrekening.

Ingaande 1 november 1999 zal aan u wekelijks uitbetaling plaatsvinden van uw uitkering ziekwet tot en met 2 december 1999, behoudens eerder herstel. Op deze datum bereikt u de maximum uitkeringstermijn in het kader van de Ziekwet.”

Via een separate brief van 24 november 1999 informeerde Gak Amstelveen verzoeker erover, dat hem een aanvullend ziekengeld was toegekend met ingang van 4 december 1998, onder verwijzing naar de al gedane uitkering over de periode van 4 december 1998 tot en met 17 januari 1999 en met de mededeling dat voor de periode van 18 januari 1999 tot en met 31 oktober 1999 een bedrag van f 3.095,50 was overgemaakt en dat vanaf 1 november 1999 het aanvullend ziekengeld wekelijks zou worden betaald.

19. Verzoeker diende tegen de beslissing van 24 november 1999 tot verlaging van zijn Wao-uitkering op 29 november 1999 een bezwaarschrift in.

20. De directeur van Gak Amstelveen reageerde op verzoeksters klacht van 15 oktober 1999 (zie hiervoor onder 16.) per brief van 2 december 1999 met onder meer het volgende:

“In uw brief van 15 oktober geeft u een overzicht van hetgeen is gebeurd in de periode na mijn brief van 25 augustus 1999. Het blijkt dat het u nog steeds niet geheel duidelijk is hoe de betalingen aan (uw echtgenoot; N.o.) nu precies in elkaar zitten.

Zoals ik in mijn brief van 25 augustus reeds aangaf is de materie waar wij in uw geval mee te maken hebben buitengewoon ingewikkeld. Ik was toen al bang dat wij er op dat moment niet in geslaagd waren u duidelijk te maken hoe de vork nu in de steel zit. Het is om die reden dat ik u een tweetal namen heb genoemd van medewerkers die u nader zouden informeren.

Uit uw brief van 15 oktober 1999 blijkt dat u nog steeds met vragen zit. Ik heb begrepen dat u in de tussenliggende periode bent gebeld door de heer W. die u nadere informatie heeft verstrekt. Het laatste gesprek vond plaats op 19 november 1999. In die gesprekken is u toegezegd dat u nog schriftelijk nadere informatie zult ontvangen.

Het lijkt mij het beste dat u met betrekking tot de betaling van uw uitkering contact blijft houden met de heren W. van het kantoor te Amstelveen en de heer B. van het kantoor

te Alkmaar. Deze zijn namelijk, beter dan ik, op de hoogte van de technische details van deze zaak, en kunnen u ook beter en sneller informeren.

Mij is medegedeeld dat de uitkering nu regelmatig zal worden betaald. Het spijt mij werkelijk dat dit zoveel voeten in de aarde heeft gehad. Uw klacht ten aanzien van de vertraging in de betaling acht ik gegrond. Ik bied u daarvoor opnieuw mijn excuses aan.

Ik hoop dat de zaak u nu duidelijk is. Mocht dat niet zo zijn dan verwacht ik dat de heren W. en B. de noodzakelijke toelichting zullen kunnen geven.”

21. Gak Alkmaar, de afdeling WW, informeerde verzoeker per brief van 12 januari 2000 over onder meer het volgende:

“U hebt een werkloosheidsuitkering aangevraagd op 20 december 1999.

Met ingang van 20 december 1999 hebt u recht op de voortzetting van uw werkloosheidsuitkeringen die eerder aan u zijn toegekend.

Uw werkloosheidsuitkering met als eerste werkloosheidsdag 27 juli 1992 (recht 1) duurt nu in principe tot en met 15 december 2000.

Uw werkloosheidsuitkering met als eerste werkloosheidsdag 12 juli 1995 (recht 2) duurt nu in principe tot en met 30 mei 2003. Aansluitend aan deze uitkering heeft u nog recht op vervolguitering, deze duurt twee jaar, u ontvangt hierover te zijner tijd bericht.

U heeft recht op in totaal 70% uitkering van Wao en WW samen.

Uw Wao uitkering bedraagt 14% zodat er voor uw WW uitkering 56% resteert.

(...)

U hebt geen recht op een nieuwe loongerelateerde en vervolguitering. Daarvoor is nodig dat u na uw eerste werkloosheid en het eerder toegekende recht op uitkering opnieuw aan de wekeneis voldoet. Voor u zijn dat 26 weken. U hebt in minder weken gewerkt, namelijk 15. (zie ook hierna, onder 25.; N.o.)

(...)

Het bovenstaande kan veranderen omdat u bezwaar heeft aangetekend tegen de verlaging of beëindiging van uw Aaw-/Wao-uitkering. Als u niet in het gelijk wordt gesteld, verandert er voor uw werkloosheidsuitkering niets. Als u wel in het gelijk wordt gesteld, heeft u geen, of slechts gedeeltelijk recht op uitkering. De ten onrechte ontvangen uitkering moet u dan terugbetalen.

Voor zover mogelijk zullen wij deze verrekenen met uw Aaw-/Wao-uitkering.”

22. Verzoekster schreef Gak Alkmaar op 21 januari 2000 onder meer het volgende:

“Dit is een klacht, ik zou bijna zeggen een smeekbede om hulp.

Vorig jaar is mijn man, W., verwickeld geweest in een affaire van ten onrechte teruggevorderde ziektewetuitkering, waarbij zowel de afdeling ziektewet van Gak (...)

Amstelveen als de afdeling Wao van Gak Alkmaar betrokken zijn geweest.

Door een opeenstapeling van onbegrijpelijke fouten heeft het een jaar geduurd voordat deze zaak voor ons, wat Gak Amstelveen betreft, afgesloten kon worden. Vooral door de open en eerlijke manier waarop de heer W. van de afdeling ziektewet Amstelveen heeft getracht orde in de chaos te scheppen heeft ons geholpen zozeer afstand van de affaire te nemen, dat het voor ons niet meer nodig was dat deze zaak in het televisieprogramma "ook dat nog" verder nog belachelijk gemaakt wordt.

De zaak is wel in onderzoek genomen door de Nationale ombudsman (...)

Over de rol, die Gak Alkmaar, afd. Wao gespeeld heeft zijn we met vragen blijven zitten. Dit is actueel geworden doordat sindsdien bij Gak Alkmaar weer een aantal zaken mis zijn gegaan ten aanzien van mijn man. Dit heeft tot gevolg gehad dat mijn man dit weekend totaal overspannen is geraakt (...)

Het lijkt thuis wel een dependance van het Gak: stapels Gak papieren, er wordt alleen nog maar over het Gak gepraat (...). Op de vragen die we ten aanzien van de Wao-afdeling in de hierboven genoemde zaak hebben kom ik later terug. Eerst wat onlangs gebeurd is.

A. In oktober 1999 wordt mijn man, tot onze stomme verbazing, weer volledig arbeidsgeschikt verklaard. (...)

We gaan in beroep en krijgen het medische dossier toegestuurd, waaronder de medische rapporten. Op veel punten zijn we het oneens met Dr. K.; dat kan echter nog gerangschikt worden onder verschil van mening. Maar dat een medische behandeling die nooit heeft plaatsgevonden, tamelijk uitgebreid wordt besproken is voor ons onbegrijpelijk.

Op 11 jan. vindt de hoorzitting plaats. (...)

B. Op donderdag 13 jan. jl. komt de berekening binnen van de hoogte van mijn mans WW-uitkering. Vrijdag komt de eerste afrekening; ca. f 700 verschil in het nadeel van mijn man. Ik bel vrijdag meteen. (De medewerker van de afdeling WW; N.o.) is afwezig of ik maandag terug wil bellen. (Op maandag heb ik de betrokken medewerker; N.o.) aan de telefoon. Hij heeft inderdaad fouten gemaakt. Hij zal mij aan het eind van de week terugbellen. Ik zeg, dat ik alles graag op papier heb.

C. Wat ook vrijdag 14-1 is binnengekomen is de jaaropgave van de Wao voor de belastingen. Die is bijna 2x zo hoog als wat mijn man ontvangen heeft. Hij heeft in 1999 een halve Wao-uitkering en een halve ZW-uitkering gekregen (...) Ik bel de afdeling Wao Alkmaar; zij kunnen me niet verder helpen, ze zullen het uitzoeken.

Ik bel maandag daarop met dhr W. van Ziektewet Amstelveen. Ik leg hem de zaak voor en vraag om een berekening (...) Een paar uur later belt hij terug. Hij heeft ontdekt dat het wel

klopt; de jaaropgave ZW zal slechts een paar duizend gulden bedragen. De regel op het Gak is, legt hij uit, dat alleen die bedragen aan de belastingen worden doorgegeven, die in eerste instantie zijn uitgekeerd. Eventuele herberekeningen tussen afdelingen onderling komen niet op jaaropgaven terecht, omdat het moeilijk schijnt te zijn, dat precies uit te rekenen en het voor de belasting natuurlijk niet uitmaakt of een bepaald bedrag door de ZW of de Wao is uitgekeerd.

Waarom kon de afdeling Wao mij dat niet meteen meedelen? Ik heb de afdeling 's middags uitgelegd hoe de vork in de steel zit.

D. Nu over de rol, die de afdeling Wao (vnl. dhr B.) in de zaak van de ten onrechte teruggevorderde ziekte-uitkering heeft gespeeld. Ik voeg kopieën uit dat dossier hierbij voor zover die m.i. ook op Alkmaar betrekking hebben.

Eerst een zaak die hieraan vooraf ging, terugvordering teveel betaalde Wao-uitkering over een periode dat mijn man part-time heeft gewerkt. (...)

Nog steeds is niet duidelijk hoe dhr. B. aan dat teruggevorderde bedrag van f 645,11 komt. (...)

E. In mijn klachtenbrief (van 9 augustus 1999; N.o.) noem ik ook het ondoorzichtige taalgebruik (...) Hier valt m.i. ook het jaaroverzicht onder. Als ingewikkelde constructies of terminologie wordt gebruikt, waarom wordt er dan geen uitleg in een begeleidend schrijven gegeven? Dat bespaart Gak-cliënten irritatie en Gak-medewerkers veel onnodig werk.

Een voorbeeld van voor een leek volslagen onzin is ook de brief van 11 oktober 1999 (...). Op 4 december 1998 werd mijn man weer ziek. Voor ons, leken, heb je dan juist geen inkomsten uit arbeid meer, volgens Gak wel. We komen er achter, dat een ziekte-uitkering geldt als inkomsten uit arbeid, een Wao-uitkering niet. Als het dan juridisch gezien nodig is deze terminologie te gebruiken zet er dan, eventueel tussen haakjes, achter wat deze terminologie betekent.

F. Het mysterie van de verdwenen brief.

Bij de brieven van 11 oktober jl. zat een brief (...), waar we niets van begrepen. Ons was niets bekend van een beslissing die op 2 februari 1999 door Gak Alkmaar WAO genomen was. Dhr B. belde zelf 's middags op om te vragen of alles duidelijk was. Nee dus. Dhr B. las toen de beslissing voor, die in de brief van 11 okt. ingetrokken werd. De beslissing was ons totaal onbekend. Ik vroeg dhr B. om een kopie van die brief. Die kwam binnen op 14-10-1999 (...) Deze brief hadden we nooit eerder gezien en we konden dat bewijzen. Voor de hoorzitting in maart '99 in Amstelveen hadden wij het dossier gekregen, waarin alle door het Gak gevoerde correspondentie over deze zaak zat. Daar zat deze brief niet bij.

Bovendien vinden wij het raar dat juist deze brief (als enige) op afwijkend postpapier geschreven is. En als deze beslissing van 2 fbr. 1999 met terugwerkende kracht tot 4 december 1998 genomen was had er toen al een herberekening vanaf 4 december 1998 plaatsgevonden moeten hebben (wat dus niet gebeurd is).

Zie over deze zaak ook de brief aan (de directeur van Gak Amstelveen; zie hiervoor onder 16.; N.o.).

Wij vertrouwen dhr B. niet meer. Ik stuur een brief aan de (directeur van Gak Amstelveen) in de veronderstelling, dat hij dat door zal geven aan Gak Alkmaar. Ik hoor later van dhr. W. dat dat niet gebeurd is.

Mijn vraag is dus: Wat is hier gebeurd? Als deze beslissing destijds geëffectueerd was had mijn man weliswaar wat minder hoge uitkering gekregen, maar was ons een hele hoop ellende bespaard gebleven.

Ik verzoek u om een snelle en correcte afhandeling van al deze zaken. Mijn man is wat Gak-aangelegenheden betreft een psychisch wrak. Als een Gak-brief binnenkomt opent hij die met trillende handen en vaak leest hij door de zenuwen een volkomen verkeerde inhoud (waar ook de vaak ingewikkelde Gak terminologie debet aan is).

Ik voel een machteloze woede. Een werkgever kan naar een andere instelling voor uitvoering van sociale verzekeringen stappen als hij ontevreden is over zo'n instelling, een werknemer niet.

Wij zijn bezig juridische bijstand te zoeken, maar eigenlijk vindt ik het belachelijk, dat dat nodig is om iets te krijgen waar je jarenlang premie voor hebt betaald en waar je gewoon recht op hebt.”

23. Gak Alkmaar bevestigde de ontvangst van verzoeksters klacht per brief van 21 januari 2000 met de mededeling, dat de beantwoording van haar vragen zou worden betrokken in de reactie aan de Nationale ombudsman in het kader van zijn onderzoek.

24. Gak Alkmaar informeerde verzoeker per brief van 30 maart 2000 met betrekking tot de beslissing op zijn bezwaarschrift van 29 november 1999 (zie hiervoor onder 19.). Deze beslissing houdt in, dat na een heroverweging verzoekers mate van arbeidsongeschiktheid nader is vastgesteld op 25-35% en zijn Wao-uitkering op 21% van 100/108 maal van het dagloon.

Verzoeker diende tegen die beslissing een beroepschrift in, dat op 7 april 2000 is binnengekomen bij de arrondissementsrechtbank, sector bestuursrechtspraak, te Alkmaar.

25. Gak Alkmaar, de afdeling WW, informeerde verzoeker per brief van 12 april 2000 over de intrekking van de beslissing van 12 januari 2000 (zie hiervoor onder 21.) en over de

beslissing tot toekenning van een werkloosheidsuitkering met ingang van 20 december 1999, tot de datum waarop verzoeker de 65-jarige leeftijd zal hebben bereikt. Voorts wees het Gak er op dat nog een nabetaling zou volgen over de periode van 20 december 1999 tot 16 januari 2000, en dat de uitbetaling van de WW-uitkering, na een opschorting in verband met verzoekers ziekte in de periode van 17 januari tot en met 20 maart 2000, per 21 maart 2000 zou worden hervat. Over die ziekteperiode had verzoeker aanspraak op ziekingeld.

26. Gak Alkmaar deelde verzoeker per brief van 12 juni 2000, onder meer het volgende mee:

“Hierbij zullen wij uw brief van 21 januari 2000 (zie hiervoor onder 22.; N.o.) alsnog beantwoorden.

Aangezien echter de meeste van uw vragen, al dan niet via de Nationale ombudsman, zijn beantwoord, zullen wij ons hier beperken tot de verklaring van het door ons teruggevorderde bedrag van f 631,26.

Wij bieden u hierbij tevens onze verontschuldiging aan voor de lange afhandeldingsduur.

In eerste instantie ontving u vanaf 4 september 1997 een uitkering van 80 tot 100%. Deze uitkering is sindsdien diverse keren verlaagd in verband met werkhervattingen en weer verlaagd in verband met het stoppen met werken.

Tevens zijn er diverse beslissingen weer ingetrokken en is er verrekend met de afdeling Ziektewet van ons kantoor in (Amstelveen: N.o.)

Uiteindelijk werd op 3 februari 1999 uw uitkering met terugwerkende kracht over de periodes 6 november 1997 tot 1 januari 1998 en 4 december 1998 tot 1 februari 1999 definitief vastgesteld.

Dit is als volgt gebeurd:

Van 6 november 1997 tot 1 januari 1998 werd uw uitkering berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 80 - 100% en heeft u f 5.262,54 ontvangen. Op 3 februari 1999 is vastgesteld dat u over deze periode recht had op een uitkering van 35 - 45% wat neer komt op f 1.899,07. Per saldo hebben wij dus van 6 november 1997 tot 1 januari 1998 f 5.362,54 - f 1.899,07 = f 3.363,47 te veel betaald.

Van 4 december 1998 tot 1 februari 1999 werd uw uitkering berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 45 - 55% en heeft u f 2.845,77 ontvangen. Op 3 februari 1999 is vastgesteld dat u over deze periode recht had op een uitkering van 80 - 100% wat neerkomt op f 5.577,98. Van 4 december 1998 tot 1 februari 1999 heeft u recht op een nabetaling van f 5.577,98 - f 2.845,77 = f 2.732,21.

Na verrekening van het te veel betaalde ad f 3.363,47 met het beschikbare bedrag ad f 2.732,21 resteert nog een terugvordering van f 631,26.”

27. Gak Alkmaar informeerde verzoeker er per brief van 17 juli 2000 over dat de maximale uitkeringsduur van 3 jaar van zijn loongerelateerde Wao-uitkering op 4 september 2000 was verstreken, en dat hem in aansluiting daarop een vervolguitering was toegekend die is gebaseerd op het minimumloon en zijn leeftijd. Verzoekers uitkering is vastgesteld op 21% van 100/108 maal van f 196,06 (het dagloon) = f 38,12 per uitkeringsdag.

Verzoeker diende tegen deze beslissing op 17 augustus 2000 een bezwaarschrift in. In zijn brief aan Gak Alkmaar van 11 september 2000 gaf hij een aanvulling op de gronden van zijn bezwaar.

28. Gak Alkmaar deelde verzoeker via een brief van 13 november 2000 onder meer het volgende mee:

“Uw bezwaren

In uw (aanvullend) bezwaarschrift en tijdens de hoorzitting van 4 oktober 2000 hebt u de volgende bezwaren naar voren gebracht.

U hebt nooit geweten dat ook de WAO het begrip vervolguitering kent. In de brief van 11 november 1997, waarmee u per 4 september 1997 een Wao-uitkering is toegekend, staat alleen dat u voor vijf jaar een Wao-uitkering wordt toegekend. Ook in de beslissing op bezwaar van d.d. 30 maart 2000 wordt geen vervolguitering genoemd. U was dan ook onaangenaam verrast door het bericht dat uw uitkering verlaagd zou worden. U ging er van uit dat u tot 4 september 2002, dus vijf jaar, uitkering zou ontvangen naar het dagloon dat in de beslissing van 11 november 1997 genoemd wordt. Pas met de folder die u op 15 september 2000 is toegestuurd, bent u geïnformeerd over de bepalingen inzake Wao-dagloon en vervolgdagloon.

Naar aanleiding van de vraag of u ter zake geen folders/informatiekranten van het Gak hebt ontvangen deelde u tijdens de hoorzitting mee dat u aan dergelijke informatie geen rechten kunt ontleen. Ook een mondelinge mededeling vindt u onvoldoende. Pas als het in een brief staat, heeft het voor u rechtskracht.

U vindt dat het vertrouwensbeginsel geschonden is.

Wettelijk kader

Ingevolge artikel 21a WAO is de duur van de loondervingsuitkering voor degene die op de ingangsdatum WAO 56 jaar is 3 jaar.

Artikel 21b WAO bepaalt vervolgens dat na afloop van de in artikel 21a bedoelde periode recht bestaat op een vervolgitkering met als maatstaf het vervolgdagloon. Het vervolgdagloon is gelijk aan het minimumloon verhoogd met een percentage van het verschil tussen het dagloon en het minimumloon.

Heroverweging

Naar aanleiding van uw bezwaren hebben wij de beslissing waartegen u bezwaar maakt heroverwogen.

Ingaande 4 september 1997 is u in het kader van de Wao een loondervingsuitkering toegekend berekend naar een dagloon van f 194,71. U was op dat moment 56 jaar. Bij deze leeftijd bedraagt de duur van de loondervingsuitkering 3 jaar.

Aansluitend is u overeenkomstig de regelgeving ingaande 4 september 2000 een vervolgitkering toegekend. Uw eigen dagloon bedroeg op dat moment f 212,42. Uw vervolgdagloon is vastgesteld op f 196,06.

Kern van uw bezwaar is dat u niet eerder dan met de thans in het geding zijnde beslissing op de hoogte bent gebracht van het feit dat uw loondervingsuitkering

per 4 september 2000 zou worden omgezet in een vervolgitkering. U meent dat u erop mocht vertrouwen dat uw loongerelateerde uitkering 5 jaar zou duren. In de toekenningsbeslissing van 11 november 1997 is immers niet over een vervolgitkering gesproken.

Naar aanleiding van uw bezwaar merken wij op dat in de toekenningsbeslissing (abusievelijk) verzuimd is melding te maken van de duur van de loondervingsuitkering en de overgang naar een vervolgitkering.

De vraag dient te worden beantwoord of hiermee in strijd met het vertrouwens- en rechtszekerheidsbeginsel is gehandeld. In verband hiermee achten wij het volgende van belang.

Voor de honorering van het vertrouwensbeginsel moeten, door ondubbelzinnige uitlatingen of door het achterwege blijven van noodzakelijke informatieverstrekking, gerechtvaardigde verwachtingen zijn gewekt die gedragsbepalend zijn geweest en geresulteerd hebben in schade voor de betrokkene.

In uw situatie kan niet worden gesproken van verwachtingen die gedragsbepalend zijn geweest en die hebben geresulteerd in schade. Met de brief van 17 juli 2000 bent u geïnformeerd over de vervolgitkering ingaande 4 september 2000. Nu uw dagloon per 4 september 2000 met "slechts" f 16,36 is verlaagd, hebt u naar ons oordeel voldoende gelegenheid gehad om u op de vervolgitkering in te stellen.

Gelet op het vorenstaande kan niet worden gesteld dat de beslissing van 17 juli 2000 in strijd is met het vertrouwens- en rechtszekerheidsbeginsel. Wij achten uw bezwaar dan ook ongegrond.”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

Verzoekers echtgenote deelde bij brief van 14 december 1999 onder meer mee, dat zij de reactie van Gak Amstelveen van 2 december 1999 onvoldoende vindt, onder meer omdat niet is ingegaan op haar klacht met betrekking tot de pas op 14 oktober 1999 ontvangen brief van 2 februari 1999 en de toezegging dat de uitkering voortaan regelmatig zou worden betaald niet door de feiten is gestaafd. Immers, het voor de duur van één jaar, met terugwerkende kracht vanaf 4 december 1999, toegekende ziekengeld is inmiddels stopgezet en de volledige Wao-uitkering van 70% is per 18 december 1999 verlaagd tot een Wao-uitkering van 14%, in combinatie met een werkloosheidsuitkering.

C. Standpunt Hoofdkantoor Gak amsterdam

Het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam reageerde op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen per brief van 26 januari 2000, onder verwijzing naar de aan verzoeker gezonden brieven. Het betreft onder meer het volgende:

“Nadat de uitkering van belanghebbende op 4 september 1997 werd toegekend op basis van 80-100%, is deze per 3 november 1997 (periodiek) gekort door het toepassen van artikel 44 in verband met inkomsten van belanghebbende.

Belanghebbende heeft voor het laatst vanaf 28 september 1998 inkomsten gehad, waardoor zijn uitkering werd betaald op basis van 80-100% als ware het 45-55%. Per 4 december 1998 wordt belanghebbende ziek. De Wao-uitkering had op/na 4 december 1999 onveranderd door moeten lopen op basis van 80-100% als ware het 45-55%.

Wat ging er nu fout. Wij hebben ten onrechte per 4 december 1998 artikel 44 als ware het 45-55% ingetrokken, waardoor per genoemde datum een volledige 80-100% uitkering werd betaald. Aangezien de afdeling ziekwet (van kantoor Amstelveen; N.o.) terecht vanaf 4 december 1998 ziekengeld ging betalen, ontstond een situatie waarin belanghebbende teveel uitkering (Wao) ontving.

Inmiddels is alles door ons gecorrigeerd, zowel ten aanzien van de juiste beslissingen, als de financiële afhandeling. Op 11 oktober 1999 is de beslissing verzonden waarin wordt vermeld dat belanghebbende 80-100% is als ware het 45-55%. Omdat belanghebbende een heel jaar ziek is gebleven, werd op 24 november 1999 een beslissing verstuurd, waarin vermeld wordt dat belanghebbende 80-100% is en het kortingartikel wordt ingetrokken zodat belanghebbende vanaf de maxdatum (3 december 1999) een volledige

Wao-uitkering ontvangt. De door ons betaalde Wao-uitkering (op basis van 80-100%) over 4 december 1998 tot 1 november 1999 is reeds volledig verrekend met de beschikbare uitkering ziekengeld over die periode.”

Verder deelde het Gak mee, dat de onderlinge informatieverstrekking bij het Gak verloopt via telefonische/mondelijke contacten, door middel van de standaardformulieren “samenloop WAO/ZW en WAO/WW” en vaak ook via interne memo's.

D. REACTIE VERZOEKERS

Verzoekster reageerde op het standpunt van het Gak bij brief van 13 maart 2000. Zij schreef onder meer het volgende:

“Het antwoord van Gak Nederland op uw vragen is om gek van te worden. Ruim een jaar nadat mijn man gesommeerd werd om zijn ziekteuitkering terug te betalen, omdat hij per 4-12-1998 weer een volledige Wao-uitkering zou hebben ontvangen, blijft het Gak volhouden, dat dit de waarheid is (...). Voor de zoveelste keer:

DIT IS NIET WAAR.

Mijn man ontving in de periode 4-12-1998 tot 1-2-1999 een halve Wao-uitkering. Ik kan dat aantonen aan de hand van mijn man's giroafschriften en gedeeltelijk aan Gak-overzichten.

Het Gak stuurt alleen een financieel overzicht op het moment dat er wijzigingen in de uitkering optreden. Het laatste overzicht uit 1998 is van juli 1998 (...): eind september 1998 is mijn man parttime aan het werk gegaan, er had dus weer een GAK Wao-overzicht moeten komen, omdat vanaf dat moment de Wao-uitkering werd gehalveerd, maar die is helaas niet gekomen. (...)

Over januari 1999 heeft mijn man weer een GAK-overzicht gekregen (...). Zoals u kunt zien is dat nog steeds een halve Wao-uitkering. Vanaf 1 febr. 1999 kreeg mijn man weer een volledige uitkering (...), met dien verstande dat mijn man geld moest terugbetalen, omdat hij in de 2 maanden dat hij gewerkt heeft wat meer heeft verdiend dan oorspronkelijk berekend was. Artikel 44 als ware het 45-55% is niet per 4 december 1998 ingetrokken, een brief daarover hebben we niet ontvangen, deze beslissing speelde ook geen rol in de bezwaarprocedure en hoorzitting van maart 1998 en er was geen sprake van “een situatie waarin belanghebbende teveel uitkering (Wao) ontving”.

(...) Alles is dus nog niet gecorrigeerd. Als de herberekening met de ziekteuitkering is gebaseerd op een volledige Wao-uitkering in dec. 1998 en jan. 1999 dan heeft mijn man ca f 2.000 te weinig ontvangen. Wij hebben nooit een volledig overzicht van de herberekening gezien (...)

Het lijkt wel of we in een Kafka-verhaal zitten. We hebben keiharde bewijzen, dat iets niet waar is, een jaar hebben we proberen aan te tonen dat het niet waar is, het lijkt of we gelijk krijgen doordat we, in mei 1998 een bezwaarprocedure winnen, vervolgens gaat er weer van alles mis doordat vergeten wordt de uitslag van de bezwaarprocedure door te geven aan de betreffende Gak-instanties, een paar maanden later wordt er als pleister op de wonde een gunstige regeling voor mijn man getroffen en uiteindelijk als u vraagt hoe een en ander in elkaar zit, komt het er toch op neer, dat het Gak schrijft, dat mijn man zit te liegen.

(...) mijn man is niet per 18 dec. 1999 15-25% arbeidsgeschikt verklaard, maar volledig arbeidsgeschikt (8 uur per dag, volledige werkweek, b.v. naaister), maar omdat hij als naaister minder verdient dan als electromonteur krijgt hij een Wao-uitkering van 15-25%.

(...)

In de brief van (Gak Amstelveen; N.o.) van 25 aug. 1999 wordt gesproken van een combinatie van ZW- en Wao-uitkering. Daarvan was op dat moment geen sprake. Vanaf 1 februari 1999 ontving mijn man alleen een Wao-uitkering.

Tijdens het gesprek dat wij op 6 okt. 1999 met dhr B. hebben, horen wij voor het eerst, dat mijn man een gecombineerde Wao-Ziektewetuitkering krijgt, met terugwerkende kracht tot 4 dec. 1998. De "afrekening" daarvan staat in de brief van 24 nov. 1999 van Gak Amstelveen (...).

Wij hebben ervaren dat Gak Amstelveen en Gak Alkmaar heel ver van elkaar verwijderd zijn. Wij hoorden van dhr. W., dat als hij informatie vroeg van Gak Alkmaar daar soms maanden overheen gingen voor hij die ontving. Omdat het leven in die tijd gewoon doorgaat kan het gebeuren, dat als de informatie eindelijk binnenkomt alles al weer veranderd is. Zo is b.v. de (...) uitkering van f 25,65 per week ontstaan. Gedurende 3 maanden vanaf sept. 1998 heeft mijn man die ten onrechte ontvangen. Dhr W. had eerst, omdat het om een gering bedrag (f300) ging geen zin dit uit te zoeken. (...) Het bleek een gevolg te zijn van een ziekmelding van mijn man op 5 dec. 1997 die pas 10 maanden later afgehandeld werd. (...). Mijn man hoefde die uitkering niet terug te betalen.

(...) Wij hebben ons inmiddels verzekerd van rechtsbijstand. Als het Gak blijft bij zijn beslissing, dat mijn man, die op 14-jarige leeftijd de fabriek in ging (48-urige werkweek) op zijn 58-ste nog eens een nieuwe glansrijke carrière als naaister kan beginnen gaan we in beroep."

E. REACTIE GAK NEDERLAND BV

Gak Nederland BV deelde in reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman. naar aanleiding van hetgeen verzoekster naar voren had gebracht per brief van 6 juni 2000 onder meer het volgende mee:

1. met betrekking tot de brieven van 2 februari 1999

“(Verzoekster; N.o.) stelt dat de beschikking die gedateerd is op 2 februari 1999 haar nooit heeft bereikt. Tevens geeft zij aan dat deze beschikking geen deel uitmaakte van het dossier dat in verband werd gebracht met de hoorzitting. Om misverstanden over de beschikking van 2 februari 199 te voorkomen zullen wij kopieën bijvoegen van de beschikkingen die wij hebben afgegeven. Dit zijn er drie, te weten de daadwerkelijke herziening, de terugvorderingsbeschikking en de specificatie van deze terugvordering. Wij moeten er dan ook van uitgaan dat verzoekster de beschikking heeft ontvangen.

(...) Uit kopieën van het dossier dat werd gebruikt bij de hoorzitting blijkt dat de bovengenoemde beschikkingen in het dossier gezeten moeten hebben. Het bevreemdt ons dan ook dat deze niet ter sprake zijn gebracht. Gebleken is dat de beschikking van 2 februari 1999 in het bezwaardossier zit. Bovendien zijn alle stukken uit het bezwaardossier aan betrokkene gestuurd op 1 maart 1999 in verband met de hoorzitting.”

2. met betrekking tot de informatie over een wijziging van de uitkering

“Aan elke uitkeringsgerechtigde wordt een specificatie uitgereikt op het moment dat de uitkering wijzigt. Deze wordt automatisch door ons hoofdkantoor verstuurd.”

F. Nadere reactie verzoeker

Verzoekers echtgenote gaf bij brief van 15 september 2000 commentaar op de door het Gak verstrekte informatie. Zij wees er onder meer nog eens op, dat het Gak in de beslissing van 6 mei 1999 geheel voorbij was gegaan aan het feit dat haar echtgenoot per 4 december 1998 recht heeft op een volledige Wao-uitkering, hetgeen niet past bij de vaststelling dat hij per die datum eveneens recht had op een ziekengelduitkering en dat hij deze uitkering niet hoefde terug te betalen.

Voorts wees zij erop dat in de brief van Gak Alkmaar van 12 juni 2000 met uitleg over de opbouw van de vordering twee periodes zijn vermeld: 4 december 1998 tot 1 januari 1999 en 4 december 1998 tot 1 februari 1999. Dit is volgens haar niet in overeenstemming met het gestelde in de brieven van Gak Alkmaar van 2 februari 1999, die betreffen een terugvordering over het tijdvak 28 september tot en met 3 december 1998.

Tenslotte deelde verzoekers echtgenote bij brief van 15 november 2000 naar aanleiding van de beslissing van het Gak van 13 november 2000 op het bezwaarschrift van 17 augustus 2000 mee, dat de bezwaren correct waren weergegeven. De aan haar echtgenoot toegeschreven opvatting dat aan folders geen rechten kunnen worden ontleend is echter niet van hem afkomstig, maar van het Gak, zoals in elke folder ook is vermeld.

Verder wees zij erop dat het standpunt van het Gak dat zij van de gemaakte fout geen schade ondervinden omdat de verlaging van het dagloon “slechts” f 16,36 bedraagt, in hun geval een verlaging van het (gezins)inkomen van f 300 per maand betekent. Inmiddels is verzoeker een WW-uitkering toegekend, zodat het nadeel van de verlaging van de geringe Wao-uitkering per saldo nog meevalt, zo gaf verzoekers echtgenote aan.

Overigens is volgens verzoekers echtgenote aan het maken van fouten nog steeds geen einde gekomen: blijkens een van het Gak ontvangen overzicht zou hij in 1999 een Wao-uitkering, een ZW-uitkering en inkomsten in verband met werkzaamheden hebben gehad. Dit kan niet juist zijn, gelet op het feit dat haar man na eind 1998 niet meer heeft gewerkt.