



Rapport

Datum: 25 september 2001
Rapportnummer: 2001/291

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Haaglanden te Den Haag:

1. op 21 december 1999 een "WAO-setje" ten behoeve van het aanvragen van een arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft gestuurd naar een adres waar verzoeker op dat moment al 3,5 jaar niet meer woonde, maar dat als zogenaamd verblijfadres in de basisregistratie van het Gak stond vermeld;
2. telefonisch slecht bereikbaar is doordat er lange telefonische wachttijden zijn en het Gak toezeggingen om binnen 24 uur terug te bellen, niet nakomt;
3. het automatische antwoordapparaat voortdurend meedeelt dat bij een onjuiste keuze van een toets de verbinding wordt verbroken.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de toezending van het aanvraagformulier

1. Verzoeker meldde zich bij zijn werkgever ziek met ingang van 29 april 1999. In beginsel bestaat na één jaar arbeidsongeschiktheid recht op een uitkering ingevolge de WAO. In het geval van verzoeker diende zijn recht op uitkering te worden vastgesteld door het kantoor van Gak Nederland BV te Den Haag. Dit kantoor, Gak Haaglanden, zond verzoeker op 21 december 1999 het aanvraagformulier voor toekenning van een WAO-uitkering. Verzoeker heeft dit formulier echter nooit ontvangen omdat het was gezonden naar zijn oude adres en niet naar het adres waar hij sedert 1997 woont.

Pas nadat verzoeker geen inkomsten meer had - zijn werkgever zette de salarisbetaling na de maand mei 2000 stop - nam hij eind juni 2000 contact op met het Gak, dat hem een nieuw aanvraagformulier toestuурde. Verzoeker retourneerde dit formulier per omgaande, op 30 juni 2000, waarna hem, na een medische keuring op 4 augustus 2000, op 24 augustus 2000 een uitkering is toegekend. Verzoeker verkeerde door de gang van zaken in zijn geval enige maanden in onzekerheid over zijn inkomsten.

In verband hiermee klaagt hij erover dat Gak Haaglanden het aanvraagformulier naar zijn vorige in plaats van naar zijn actuele adres heeft gestuurd, waardoor de behandeling ernstig is vertraagd.

2. Volgens Gak Haaglanden zijn de aanvraagformulieren in december 1999 gestuurd naar het adres dat in het geautomatiseerde systeem was aangemerkt als verzoekers verblijfadres. Het actuele adres, het woonadres, was eveneens bij het Gak bekend, gelet op de registratieberichten van 1 november 1997 en 10 juli 1999 die aan verzoeker onder vermelding van dat adres zijn toegezonden.

Het Gak stelde dat de adresbestanden periodiek worden vergeleken met de gegevens die zijn opgenomen in de Gemeentelijke Basisadministratie en dat het gebruikelijk is om formulieren voor het aanvragen van een WAO-uitkering naar het verblijfadres van de uitkeringsgerechtigde te sturen.

3. Gelet op de aard en strekking van de gegevens die ingevolge de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens in de basisadministratie zijn opgenomen (zie Achtergrond), kan het Gak niet in zijn verklaring worden gevolgd. In de basisadministratie is immers slechts één adres opgenomen, welk adres, mede gelet op het gebruik daarvan voor de adressering van de hiervoor, onder 2. bedoelde registratieberichten, geen ander adres kan zijn geweest dan verzoekers huidige adres, en niet het adres waar hij al meer dan 3 jaar niet meer woont.

Het Gak gaf aan, dat de gegevens over het verblijfadres waarschijnlijk in het systeem zijn ingebracht naar aanleiding van een opgave van verzoekers werkgever. Van feiten of omstandigheden die dit vermoeden kunnen staven - waarbij in aanmerking wordt genomen de mededeling van het Gak dat de informatie over een mogelijk verblijf op een ander adres dan verzoekers woonadres niet afkomstig kan zijn geweest van de Arbodienst, die verzoeker gedurende het eerste jaar van zijn ziekte heeft begeleid - is echter niet gebleken. Het moet er dan ook voor worden gehouden dat de vermelding van het verblijfadres in het bestand van het Gak het gevolg is van eigen onvoldoende zorgvuldige administratie.

Daarbij wordt opgemerkt dat het Gak naar aanleiding van de constatering dat het betreffende aanvraagformulier - ondanks de voor verzoeker aanzienlijke financiële belangen die daarmee gemoeid konden zijn - niet was terugontvangen, bijvoorbeeld eerst navraag had kunnen doen bij de werkgever of de betreffende Arbodienst, alvorens over te gaan tot het versturen van een rappel. Het zonder meer versturen van een rappel is immers niet steeds zinvol, bijvoorbeeld in het niet zelden voorkomende geval dat betrokkene blijkt zijn werkzaamheden weer te hebben hervat of in het geval van een - niet in de Gemeentelijke Basisadministratie geregistreerde - opname in een verpleeginrichting.

Niet gesteld, noch gebleken is, dat het Gak een dergelijk, vrij eenvoudig uit te voeren, onderzoek heeft verricht.

De onderzochte gedraging van Gak Haaglanden is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid

1. Verzoekers intermediair klaagt er voorts over, dat Gak Haaglanden telefonisch slecht bereikbaar is als gevolg van de lange wachttijden en de wijze waarop het automatische antwoordapparaat functioneert, waarbij nog komt dat toezeggingen om binnen 24 uur terug te bellen niet gestand worden gedaan.

Volgens het Gak is de telefonische bereikbaarheid sedert augustus 2000 in het algemeen sterk verbeterd, evenals de technische inrichting, zodat de wachttijden thans gemiddeld twee minuten bedragen. Wat betreft de aan de intermediair gedane toezegging om haar terug te bellen, stelde het Gak dat dit - op 18 juli 2000 - ook was gebeurd via de beide door haar opgegeven nummers, maar dat beide malen geen gehoor was gekregen.

2. Een uitkeringsinstelling en zijn medewerkers behoren in beginsel steeds bereikbaar te zijn voor degenen die telefonisch contact zoeken. Uit een oogpunt van dienstbetoon mag worden verlangd dat in dit opzicht een voorziening wordt geboden die, gemeten naar de huidige technische maatstaven, acceptabel is. Dit houdt niet in, dat onder alle omstandigheden een directe bereikbaarheid moet zijn gewaarborgd. Het is aanvaardbaar, dat indien de beschikbare capaciteit aan technische middelen en medewerkers gemiddeld toereikend is, het niveau van het dienstbetoon onder bijzondere omstandigheden aan beperkingen onderhevig is, met name in het geval van een grote werkdruk.

3. Het is een feit van algemene bekendheid dat in de zomervakanties de personele bezetting van bedrijven en instellingen minder is dan gebruikelijk. In zoverre is de verminderde bereikbaarheid van Gak Haaglanden verklaarbaar en zijn de gevolgen daarvan voor de dienstverlening onvermijdelijk. Aldus kan Gak Haaglanden moeilijk worden verweten dat het in de maand juli 2000 voor verzoekers intermediair niet direct telefonisch bereikbaar was.

De onderzochte gedraging van Gak Haaglanden op dit punt is in zoverre behoorlijk.

Om vergelijkbare redenen kan Gak Haaglanden wel worden verweten dat het uitsluitend op 18 juli 2000 geprobeerd heeft met verzoekers intermediair contact op te nemen. Nu die dag geen gehoor was gekregen, was het mede gelet de aard van de zaak, op zijn plaats geweest als in de daarop volgende dagen nogmaals telefonisch contact met verzoekers intermediair was gezocht. Daarvan is echter niet gebleken.

In zoverre is de onderzochte gedraging van Gak Haaglanden op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het gebruikte telefoonsysteem

Het tweede aspect van verzoeksters klacht over de telefonische communicatie betreft de omstandigheid dat het automatische antwoordapparaat van Gak Haaglanden voortdurend meedeelt dat de verbinding wordt verbroken indien het cijfer 1 niet wordt ingetoetst.

Volgens Gak is uit het oogpunt van klantvriendelijkheid gekozen voor een systeem dat aangeeft hoeveel wachtenden er zijn. Aan dit systeem is eigen dat wachtenden via een druk op een toets duidelijk moeten maken dat zij nog wachtende zijn.

Het is voorstelbaar dat in het geval van een lange wachttijd dit systeem juist afbreuk doet aan de daarmee beoogde klantvriendelijkheid. De keuze voor dit systeem impliceert echter

ook dat de beller bij benadering kan weten waar hij aan toe is en een afweging kan maken of hij wil wachten dan wel proberen of hij op een later moment of via het algemeen nummer telefonisch contact kan krijgen. Gelet hierop, kan niet worden gesteld dat het door Gak Haaglanden gebruikte systeem niet voldoet aan de eisen die daaraan uit een oogpunt van dienstbetoon ten minste worden gesteld.

De onderzochte gedraging van Gak Haaglanden op dit punt is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Haaglanden, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond, met uitzondering van de klacht ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid in juli 2000 en met betrekking tot het gehanteerde telefoonsysteem; op deze laatste punten is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 2 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Delft, ingediend door de FNV Ledenservice te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Haaglanden te Den Haag.

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 het hoofdkantoor 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Gak Nederland BV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekers intermediair berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker meldde zich bij zijn werkgever ziek met ingang van 29 april 1999. De werkgever betaalde verzoekers salaris door tot en met de maand mei 2000. Omdat de salarisbetaling in de maand juni 2000 uitbleef nam verzoeker telefonisch contact op met zijn werkgever, die hem, aldus verzoeker, meedeelde dat hij al vanaf 26 april 2000 geen recht meer had op salaris en dat hij bij het Gak een Wao-uitkering had moeten aanvragen. Volgens verzoeker nam hij op 27 juni 2000 telefonisch contact op met Gak Nederland BV, kantoor Haaglanden te Den Haag (hierna: Gak Haaglanden) met de vraag hoe het mogelijk was dat hij niets had vernomen over een eventuele WAO-uitkering. In reactie hierop zond Gak Haaglanden hem een aanvraagformulier, dat hij per omgaande, op 30 juni 2000, heeft geretourneerd, met het verzoek zijn aanvraag met voorrang af te handelen omdat hij in financiële problemen was geraakt.

2. Verzoekers intermediair deelde de afdeling WAO van Gak Haaglanden per brief van 21 augustus 2000 het volgende mee:

“...Tot mij wendde zich (verzoeker; N.o.), wonende te (...) Delft aan (M.; N.o.)

Cliënt heeft op 30 juni 2000 een aanvraag ingediend voor toekenning van een WAO-uitkering per 29 april 2000. Tevens heeft hij verzocht een voorschot te verstrekken. De reden voor de te late aanvraag was namelijk gelegen in het feit, dat door u het aanvraagsetje naar een onjuist adres was gestuurd, namelijk naar het adres (L.; N.o.) te Delft. Cliënt woont echter ruim 3 jaar op zijn huidige adres.

Omdat cliënt niets hoorde, heb ik telefonisch contact gezocht met de afd. Klantenservice. Daar deelde mevrouw G. mee, dat geen voorschot wordt verstrekt zolang (verzoeker; N.o.) nog niet is gezien door een verzekeringsarts. Inmiddels is hij daar 4 augustus jl. geweest, maar ontving nog steeds geen bericht.

Ik verzoek u thans per omgaande cliënt een voorschot te verstrekken, en mij dit binnen 3 dagen na dagtekening van dit schrijven te bevestigen. Bij gebreke zal ik mij zonder nadere aankondiging vooraf wenden tot de Arrondissementsrechtbank teneinde een voorlopige voorziening te vragen.

Ik neem aan dat u het niet zo ver laat komen...”

3. Verzoeker ontving op 24 augustus 2000 bericht dat hem een WAO-uitkering was toegekend.

4. Verzoekers intermediair diende bij Gak Haaglanden een klacht in over de gang van zaken. Naar aanleiding daarvan reageerde Gak Haaglanden per brief van 21 september 2000 met het volgende:

“... Via de FNV Ledenservice ontvingen wij uw klacht over de afwerking van uw aanvraag om een WAO-uitkering. Inmiddels heeft de leiding van de afdeling Arbeidsongeschiktheid één en ander onderzocht.

Binnen onze geautomatiseerde systemen wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde Basisregistratie Personen. Hierin bevinden zich algemene gegevens zoals het sofinummer en het adres. Deze Basisregistratie wordt regelmatig vergeleken met de gegevens van de administratie van de gemeenten. In 1999 was u bij ons - na verificatie met de gemeente - bekend met een woonadres en een verblijfadres. Het is onze gewoonte om correspondentie naar het verblijfadres van onze cliënten te sturen.

Dit verblijfadres luidde: (L.: N.o.) Delft.

In de correspondentie welke wij van de Arbodienst - De Twaalf Provinciën - ontvingen, werden slechts uw naam en sofinummer vermeld en geen adres. Er was op dat moment voor ons geen reden om aan te nemen dat het betreffende adres onjuist was.

Wij werden hierop door u attent gemaakt op 27 juni 2000. Er werd toen alsnog een aanvraag naar het juiste adres gezonden.

De spreekuren van onze verzekeringsartsen worden al weken tevoren gepland. Hoewel wij beseffen dat bij de afhandeling van uw aanvraag spoed geboden was, konden wij u pas op 4 augustus 2000 bij één van onze artsen oproepen. Helaas konden wij u geen voorschot verstrekken. Er moest immers door ons nog worden vastgesteld in hoeverre er sprake was van arbeidsongeschiktheid.

Wij streven er naar op telefonische vragen binnen 24 uur te beantwoorden. Volgens u zou deze toezegging niet zijn nagekomen. In het dossier is terug te vinden dat er - op 18 juli 2000 - een aantal malen geprobeerd is terug te bellen naar de opgegeven nummers. Op beide nummers werd echter geen gehoor gekregen.

Wij zonden u op 24 augustus 2000 de definitieve beslissing. Wij nemen aan dat het bedrag aan uitkering inmiddels door u werd ontvangen.

Mevrouw S. van de FNV Ledenservice werd ook van een en ander op de hoogte gebracht.

Wij betreuren het dat door een samenloop van omstandigheden de afhandeling van uw aanvraag vertraging heeft opgelopen. Door de hoeveelheid werk en het door de vakantieperiode beperkte aantal beschikbare functionarissen, konden wij de vertraging helaas niet beperken.

Wij achten uw klacht deels gegrond en bieden u onze verontschuldiging aan voor de ontstane overlast...”

5. Gak Haaglanden informeerde verzoeker per brief van 8 november 2000 als volgt:

“...Namens u ontvingen wij van de FNV Ledenservice een verzoek om schadevergoeding. In onze brief van 21 september 2000 deelden wij u reeds mee waardoor de vertraging bij de toekenning en betaling van de uitkering krachtens de WAO is ontstaan.

Naar onze mening ligt aan de late betaling van de uitkering geen onrechtmatig handelen van onze kant ten grondslag. Wij zullen dan ook niet overgaan tot het betalen van wettelijke rente of van een schadevergoeding. Deze beslissing is genomen op grond van de artikelen 6:95, 96 en 119 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 7:1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Wanneer u het niet eens bent met deze beslissing kunt u daartegen bezwaar maken binnen 6 weken, te rekenen vanaf de dag na dagtekening van de beslissing.

U kunt het bezwaarschrift richten aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen, p/a Gak Nederland BV, afdeling Bezwaar en Beroep, Postbus 16140, 2500 BC

`s-Gravenhage...”

Verzoeker heeft van de hem geboden bezwaarmogelijkheid gebruik gemaakt.

6. Het hoofkantoor van het Gak te Amsterdam zond verzoeker (standaard-) registratieberichten, met dagtekening 1 november 1997 en 10 juli 1999, geadresseerd aan zijn actuele adres M. Deze berichten bevatten de volgende toelichting:

“...Gak Nederland bv voert voor uw werkgever de administratie van de volgende verzekeringswetten: Werkloosheidswet, AAW en WAO en de Ziektewet.

Daarnaast verzorgt Gak Nederland bv de inning van de premies voor de Ziekenfondswet.

Wanneer uw werkgever melding maakt van uw indiensttreding of van wijzigingen in zijn administratieve gegevens dan wordt dit in onze administratie verwerkt. Daarnaast zijn wij volgens de wet verplicht om u op de hoogte te brengen van de gewijzigde registratie.

Het is van groot belang dat wij de juiste gegevens registreren; alleen dan zijn wij in staat om een eventuele aanspraak op de sociale verzekeringswetten verantwoord te beoordelen.

Vervolgens verplicht de wet u de vermelde gegevens op juistheid en volledigheid te controleren. Correcties kunt u aanbrengen op dit registratiebericht. U dient het gecorrigeerde registratiebericht binnen een maand terug te sturen naar het hierboven vermelde kantoor van Gak Nederland bv.

U ontvangt van ons een nieuw registratiebericht nadat wij uw correcties verwerkt hebben.

Zijn de vermelde gegevens correct, dan hoeft u natuurlijk niet te reageren.

Als u nog vragen hebt, kunt u op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur contact met ons opnemen via het bovenvermelde telefoonnummer...”

B. Standpunt verzoeker

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

Verzoekers gemachtigde deelde mee niet tevreden te zijn over de reactie van het Gak op de klacht. Het daarin genoemde adres L. was het adres waar verzoeker tot 3,5 jaar geleden woonde. Het is onduidelijk waarom het Gak als beleid hanteert dat stukken worden verzonden naar het verblijfadres van uitkeringsgerechtigden. In dit geval was de toezending naar het verblijfadres volstrekt niet op zijn plaats, omdat uit de basisadministratie had kunnen blijken dat dit verzoekers vorige woonadres was.

Wat betreft de klacht over de telefonische bereikbaarheid stelde verzoekers gemachtigde, dat de gedane toezeggingen om binnen 24 terug te bellen niet gestand zijn gedaan. Zij stelde voorts het als zeer klantvriendelijk te hebben ervaren dat voortdurend wordt bedreigd met het verbreken van de verbinding, indien niet de juiste toets wordt ingedrukt. Ook wees zij erop dat de wachttijd tot gehoor wordt gekregen vaak lang is.

C. Standpunt Gak Nederland BV

1. In reactie op de klacht deelde het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam bij brief van 14 februari 2001 het volgende mee:

“...In december 1999 werd (verzoeker; N.o.) een WAO-aanvraag gezonden aan het op dat moment bij ons bekende verblijfadres. Wanneer de aanvraag door ons niet wordt ontvangen, herinneren wij betrokkene éénmaal. Dit gebeurt ook op het verblijfadres.

In de correspondentie van de Arbodienst werden slechts de naam van (verzoeker; N.o.) en het sofinummer vermeld en geen adres. Er was op dat moment voor ons geen reden om aan de juistheid van de adresgegevens te twijfelen.

Naar aanleiding van een telefonisch verzoek van (verzoeker; N.o.) hebben wij op 27 juni 2000 opnieuw een WAO-aanvraag verzonden. Deze aanvraag werd door ons op 3 juli 2000 ontvangen. Helaas kon betrokkene pas op 4 augustus 2000 op het spreekuur van één van onze verzekeringsartsen worden opgeroepen. Rond 30 augustus 2000 werd aan betrokkene de uitkering over de periode van 27 april 2000 tot 1 september 2000 overgemaakt... “

2. In antwoord op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen deelde het Gak te Amsterdam in de brief van 14 februari 2001 het volgende mee:

“...1. Bij het verzenden van correspondentie wordt bewust gebruik gemaakt van het verblijfadres. Wanneer betrokkene voor langere tijd niet op het woonadres verblijft, zou eventuele correspondentie immers te laat onder de aandacht van betrokkene komen. Wij merken hierbij nogmaals op, dat in de correspondentie van de Arbodienst alléén een naam en sofinummer werd gebruikt. Er was op dat moment dus geen aanwijzing dat wij van een onjuist adres gebruik maakten.

2. De vergelijking met de Gemeentelijke Basisadministratie vindt in principe wekelijks plaats.

3. Er is telefonisch een verzoek om een voorschot gedaan door de vertegenwoordiger van betrokkene (mevrouw S.; N.o.) op 17 juli 2000.

Op 21 augustus 2000 werd door mevrouw S. het schriftelijke verzoek om een voorschot gedaan. De betaling van de uitkering over de periode van 27 april 2000 tot 1 september 2000 werd in dezelfde week nog in orde gemaakt. Een voorschot leek op dat moment niet meer nodig.

4. Over het algemeen worden er geen voorschotten verstrekt wanneer de aanvraag om een uitkering niet op tijd wordt ontvangen. Betrokkene was op dat moment nog geen enkele maal door één van de verzekeringsartsen gezien. Met andere woorden de arbeidsongeschiktheid was nog niet vastgesteld. Eén en ander leek reden genoeg nog geen voorschot te verstrekken.

5. De telefonische bereikbaarheid is sinds augustus vorig jaar sterk verbeterd, met een terugslag eind december 2000 en januari 2001.

6. De wijzigingen in het belastingstelsel waren debet aan een telefonische overbelasting eind december en januari 2001. Een brief inzake de vragen over deze wijzigingen in het belastingstelsel is aan de uitkeringsgerechtigden gezonden.

7. Gak Nederland heeft bewust gekozen voor een beurtmelder in het kader van de klantvriendelijkheid, zodat men weet hoeveel wachtenden nog resteren. Deze keuze was en is technisch alleen realiseerbaar met een actieve beurtmelder. Consequentie is dat de belanghebbende bij een wachttijd de "1" moet activeren. Inmiddels is de herinrichting een feit en zijn de wachttijden sterk teruggelopen, waarbij gemiddeld niet langer dan twee minuten hoeft te worden gewacht.

8. Degen die nog in het bezit is van een oud toestel heeft echter wel een probleem. Dit wordt onderkend. Dit komt echter zo zelden voor dat hiervoor geen technische aanpassing wordt uitgevoerd.

9. Het alternatief is om via het algemene nummer 070-4456666 in te bellen. Via de telefoniste kan dan een direct toestel worden aangeboden.

10. In het dossier is terug te vinden dat op 18 juli 2000 tweemaal is geprobeerd mevrouw S. terug te bellen op (de twee door haar vermelde telefoonnummers; N.o.).

Helaas beide keren zonder resultaat. Of er daarna nogmaals is geprobeerd te bellen is niet meer te achterhalen.

Naar onze mening is moeilijk aan te geven welke delen van de klacht van (verzoeker; N.o.) gegrond zijn en welke niet.

De gegevens over het verblijfadres zijn waarschijnlijk in ons systeem ingebracht naar aanleiding van een opgave van de werkgever van betrokkene. Wij hebben nooit bericht ontvangen dat het bewuste adres verwijderd zou moeten worden.

Nadat op 3 juli 2000 het aanvraagformulier werd ontvangen heeft het helaas nog tot 4 augustus 2000 geduurd voordat betrokkene kon worden opgeroepen voor het spreekuur bij een verzekeringsarts. Voor de vertraging in de afhandeling van de aanvraag hebben wij (verzoeker; N.o.) destijds onze verontschuldiging aangeboden...”

D. Reactie verzoeker

Verzoekers gemachtigde reageerde op het standpunt van Gak Nederland BV bij brief van 8 juni 2001 met het volgende:

“...Het door het Gak gebruikte postadres

Het adres (L.: N.o.) is nimmer het verblijfadres van mijn cliënt geweest. Het is zijn vorige woonadres. Zelfs al zou dit ooit het verblijfadres van mijn cliënt zijn geweest, dan nog acht ik het verzenden van formulieren naar een oud verblijfadres zonder dat daarvoor door de betrokkene een uitdrukkelijk verzoek is gedaan, niet juist.

Het Gak stelt dat het verblijfadres is ingebracht op verzoek van de werkgever van betrokkene.

Naar mijn mening is dat niet degene die een dergelijk verzoek mag doen. Cliënt was zelfs niet op de hoogte van het aanmerken van zijn vorige woonadres als verblijfadres.

Het is verder onbegrijpelijk dat een herinnering ook naar het verblijfadres wordt gestuurd, en dat er dan geen verdere controle wordt uitgevoerd. Indien een volledige vergelijking met de Gemeentelijke Basisadministratie had plaatsgevonden, had moeten en kunnen blijken dat het door het Gak gehanteerde verblijfadres het vorige woonadres was, zodat de brief naar het nieuwe woonadres verzonden had kunnen worden.

Telefonische bereikbaarheid

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van het Gak merk ik op dat in de betrokken periode vaak sprake was van een lange wachttijd. Wanneer iets te laat het cijfer 1 wordt ingetoetst wordt de verbinding verbroken en komt men weer achteraan in de wachtrij. Het is voor mij onvoorstelbaar dat hiervoor geen alternatieven zijn. Daarnaast zou gedacht kunnen worden aan het werken met voicemail, zoals thans in ieder geval gebeurt bij het Gak-kantoor te Vlaardingen.

Tijdsverloop tussen aanvraag en onderzoek verzekeringsarts

Een grote organisatie als het Gak zou naar mijn mening in de planning van de spreekuren ruimte moeten reserveren voor “noodgevallen” waar in de aanvraag van de WAO-uitkering vertraging is opgetreden die niet aan de belanghebbende zijn toe te rekenen.

Overigens is er ook nog steeds een bezwaarprocedure omtrent de schadevergoeding die nog steeds niet is afgehandeld. Daarbij heb ik de (hiervoor onder A.6. opgenomen; N.o.) registratieberichten overgelegd waaruit blijkt dat reeds in 1997 het huidige adres van cliënt bekend was...”

Achtergrond

Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (wet van 9 juni 1994, Stb 494).

Artikel 1

“In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(...)

- woonadres:

a. het adres waar de betrokkene woont, waaronder begrepen het adres van een woning die zich in een voertuig of vaartuig bevindt, indien het voertuig of vaartuig een vaste stand- of ligplaats heeft, of, indien betrokkene op meer dan één adres woont, het adres waar hij naar redelijke verwachting gedurende een half jaar de meeste malen zal overnachten;

b. het adres waar, bij het ontbreken van een adres als bedoeld onder a, betrokkene naar redelijke verwachting gedurende drie maanden ten minste twee derden van de tijd zal overnachten;

- briefadres: het adres waar voor betrokkene bestemde geschriften in ontvangst worden genomen en waar, indien daartoe grond bestaat, zorg wordt gedragen dat geschriften of inlichtingen daarover, betrokkene bereiken;

- adres: het woonadres, dan wel bij het ontbreken hiervan of bij toepassing van artikel 67, het briefadres;

(...) “

Artikel 34, eerste en tweede lid

“1. In de basisadministratie van de gemeente van inschrijving worden over de ingeschrevene uitsluitend de volgende gegevens opgenomen:

a. algemene gegevens:

(...)

6. gegevens over de gemeente van inschrijving en het adres in die gemeente, alsmede over het verblijf in Nederland en het vertrek uit Nederland;

(...)

2. Als algemene gegevens worden de gegevens opgenomen die als zodanig zijn vermeld in bijlage I bij deze wet...”

Bijlage I, onderdeel 6: gegevens over de gemeente van inschrijving en het adres in die gemeente alsmede over het verblijf in Nederland en het vertrek uit Nederland:

“b. Adres:

functie van het adres;

straatnaam en zo nodig gemeentedeel;

huisnummer;

aanduiding bij huisnummer;

letter bij huisnummer;

toevoeging bij huisnummer;

lokatiebeschrijving en zo nodig gemeentedeel;

postcode;

datum vestiging adres.”