



# Rapport

**Datum: 3 oktober 2001**

**Rapportnummer: 2001/301**

## Klacht

Verzoekster klaagt er over dat een medewerker van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen:

1. haar niet de mogelijkheid heeft geboden om een op haar passend tijdstip een afspraak te maken om haar aanvraag voor een WW-uitkering persoonlijk te komen toelichten;
2. haar tijdens dit persoonlijk onderhoud onvriendelijk en zeer ongeduldig te woord heeft gestaan. Verzoekster wijst er in dit verband op dat de betreffende medewerker haar op een onbehoorlijke toon heeft gevraagd of zij "ooit wel eens een vaste baan heeft gehad" en nog voordat zij vragen kon beantwoorden de op deze vragen hebbende formulieren heeft verscheurd.

Voorts klaagt verzoekster er over dat er tijdens het vornoemd persoonlijk onderhoud in het geheel geen privacy was. In dit verband wijst zij er op dat het personeel van het in dezelfde ruimte gevestigde uitzendbureau en arbeidsbureau het gesprek woordelijk kon volgen.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoekster diende op 10 maart 2000 een aanvraag in bij Gak Nederland BV, kantoor Heerlen om haar voor de periode van 6 maart 2000 tot en met 10 maart 2000 een uitkering krachtens de Werkloosheidswet (WW) toe te kennen. Naar aanleiding van haar aanvraag nodigde het Gak verzoekster uit voor een intakegesprek op de locatie CWI te Landgraaf op 29 maart 2000.

### II. Ten aanzien van een medewerker van het Gak

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat een medewerker van het Gak, de heer X, haar niet de mogelijkheid heeft geboden om een op haar passend tijdstip een afspraak te maken om haar aanvraag voor een WW-uitkering persoonlijk te komen toelichten. Aangezien verzoekster pas sinds kort bij haar nieuwe werkgever werkzaam was, was het voor haar niet mogelijk om een aantal uren verlof te nemen. Volgens verzoekster was het niet mogelijk om met de heer X hierover tot een afspraak te komen, en was zij gedwongen om onbetaald verlof te nemen.

2. Volgens het Gak worden dagelijks ongeveer 200 mensen opgeroepen voor een intakegesprek. Het is voor het Gak dan ook niet mogelijk om onbepaald met individuele wensen rekening te houden. In principe wordt dan ook geen andere mogelijkheid geboden voor een afspraak op een ander tijdstip. Volgens de heer X is er met verzoekster een afspraak gemaakt op 29 maart 2000 om 08.30 uur. Dit tijdstip was genomen omdat

verzoekster aan het werk was.

3. Uit de verklaring van de heer X blijkt dat het tijdstip 29 maart 2000 om 08.30 is gekozen in verband met verzoeksters werkzaamheden. Volgens verzoekster zou het niet mogelijk zijn geweest om met de heer X een afspraak te maken waarbij rekening werd gehouden met het feit dat zij aan het werk was. Wat hier ook van zij, het Gak kan in zijn standpunt worden gevolgd dat het, gelet op het grote aantal intakegesprekken dat dagelijks plaatsvindt, niet mogelijk is om onbeperkt met individuele wensen rekening te houden. Voorts komt het de Nationale ombudsman niet onaannemelijk voor dat, gelet op het tijdstip van de afspraak om 08.30 uur, de betrokken medewerker zoveel mogelijk rekening heeft proberen te houden met het feit dat verzoekster werkzaam was.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

5. Verzoekster klaagt er verder over dat de betrokken medewerker haar tijdens het persoonlijk onderhoud op 29 maart 2000 onvriendelijk en zeer ongeduldig te woord heeft gestaan. Zij wijst er in dit verband op dat de betrokken medewerker haar op een onbehoorlijke toon heeft gevraagd of zij "ooit wel eens een vaste baan heeft gehad" en nog voordat zij vragen kon beantwoorden de op deze vragen betrekking hebbende formulieren heeft verscheurd.

6. Volgens de betrokken medewerker, de heer X, had verzoekster bij het bezoek aan het Gak op 29 maart 2000 alleen het aanvraagformulier bij zich. Verzoekster zou verbaasd zijn geweest toen hij verzoekster erop had gewezen welke stukken zij nog meer had moeten inleveren. Nadat de heer X verzoekster het formulier voor haar voormalige werkgever had gegeven, was verzoekster volgens hem geprikkeld geraakt. Met de mededeling wat een gedoe voor een week uitkering zou verzoekster zijn opgestaan met de mededeling: "Ik zie af van een WW-uitkering". De heer X ontkent ten stelligste dat hij verzoekster onheus zou hebben bejegend. Volgens de heer X was verzoekster uit eigen vrije wil opgestapt.

7. Uit het vorenstaande volgt dat de mening van verzoekster en die van de betrokken medewerker van het Gak, de heer X, over de wijze waarop zij door hem tijdens haar bezoek aan het Gak op 29 maart 2000 is bejegend met elkaar in tegenspraak zijn. Nu geen feiten of omstandigheden zijn gebleken op grond waarvan de lezing van de een meer aannemelijk is dan de lezing van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel.

### III. Ten aanzien van de privacy

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat er tijdens het persoonlijk onderhoud op 29 maart 2000 in het geheel geen privacy was. In dat verband wijst zij er op dat het personeel van het in dezelfde ruimte gevestigde uitzendbureau en arbeidsbureau het gesprek woordelijk kon volgen.

2. Het Gak merkt in dit verband op dat verzoekster haar intakegesprek had op de locatie van het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) te Landgraaf. Bij deze locatie is er sprake van een tijdelijke oplossing, aldus het Gak. De verwachting is dat de werkzaamheden binnen deze locatie begin volgend jaar kunnen worden verhuisd naar de locatie van het CWI te Heerlen. Het Gak stelt zich bewust ervan te zijn dat er op de locatie van het CWI te Landgraaf sprake is van ruimtegebrek. Ook is er sprake van open loketten. Op grond van organisatorische gronden binnen CWI Parkstad Limburg was het volgens het Gak niet mogelijk de situatie alvast voor de verhuizing naar CWI Heerlen te verbeteren.

3. Uit het vorenstaande volgt dat het Gak erkent dat er op het kantoor van het Gak te Landgraaf geen sprake is van privacy. De door het Gak hiervoor gegeven verklaring kan dit gebrek aan privacy echter niet rechtvaardigen. Niet valt in te zien waarom het Gak, in afwachting van de verhuizing, geen maatregelen heeft genomen om in ieder geval de open loketten op enigerlei wijze af te schermen. Door zijn handelwijze heeft het Gak onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoekster dat haar aanvraag voor een WW-uitkering met de nodige privacy zou worden afgehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

4. Ten overvloede wordt over de klachtbehandeling door het Gak opgemerkt dat het niet juist is dat het Gak in zijn brief van 1 december 2000 op geen enkele wijze is ingegaan op de klachtaspecten zoals die door verzoekster in haar brief van 7 augustus 2000 naar voren zijn gebracht. Van een behoorlijke klachtbehandeling is dan ook geen sprake geweest.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van een medewerker van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond; ten aanzien van de bejegening van verzoekster wordt geen oordeel gegeven.

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

## **Onderzoek**

Op 7 december 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Landgraaf, met een klacht over een gedraging van een medewerker van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen en over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen BV 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.

Daarnaast werd de betrokken medewerker de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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

De reactie van Gak Nederland BV gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoekster diende op 10 maart 2000 een aanvraag in bij Gak Nederland BV, kantoor Heerlen (hierna: het Gak) om haar voor de periode van 6 maart 2000 tot en met 10 maart 2000 een uitkering krachtens de Werkloosheidswet (WW) toe te kennen. Naar aanleiding van haar aanvraag nodigde het Gak verzoekster uit voor een gesprek op de locatie Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) te Landgraaf op 29 maart 2000.

2. Bij brief van 29 maart 2000 diende verzoekster een klacht in bij het Gak, over de wijze waarop zij door de heer X van het Gak tijdens het gesprek op 29 maart 2000 was bejegend. In haar brief liet zij het Gak het volgende weten:

“...Heden heb ik een afspraak gehad met uw heer X (op het kantoor van het Arbeidsbureau aan de Wilhelminastraat 25 te Landgraaf) inzake mijn aanvraag voor een WW-uitkering voor de week van 6 maart tot en met 10 maart 2000.

Middels dit schrijven wil ik mijn onvrede over zijn handelwijze kenbaar maken. Zijn uiterst onvriendelijke manier van benaderen heeft mij doen besluiten mijn aanvraag in te trekken en af te zien van bovengenoemde aanvraag. Een gesprek met diverse mensen die eveneens een uitkering wegens bedrijfssluiting hebben aangevraagd leert mij dat dit geen uitzondering is, en dat zij de benadering van andere personeelsleden van het Gak eveneens als onprettig hebben ervaren.

Ik verwacht van mijn brief geen acties maar wil hiermee wel aangeven dat de aanpak van het Gak door veel mensen als negatief wordt ervaren...”

3. Het Gak stuurde verzoekster op 3 april 2000 een ontvangstbevestiging. Voorts merkt het Gak in de ontvangstbevestiging op:

“...U kunt verzoeken uw klacht mondeling toe te lichten...”

4. Het Gak antwoordde verzoekster schriftelijk op 3 mei 2000:

“...Ik waardeer het dat u de moeite hebt genomen om mij in te lichten over de handelwijze van de afdeling WW van ons kantoor te Heerlen.

U stelt in uw klacht dat u tijdens de behandeling van uw aanvraag WW op een uiterst onvriendelijke manier bent benaderd door de heer X.

Ik heb meteen opdracht gegeven de zaak te onderzoeken. Volgens de beleving van de heer X was u zeer verbaasd over de hoeveelheid informatie die aan u werd gevraagd met betrekking tot de aanvraag WW. Omdat slechts sprake was van een week uitkering hebt u dan ook afgezien van een aanvraag.

Ik kan mij voorstellen dat al die vragen die tijdens een gesprek ten behoeve van een aanvraag WW worden gesteld als vervelend kunnen worden ervaren, maar de gevraagde informatie is van essentieel belang om een aanvraag te kunnen beoordelen. Ik acht uw klacht dan ook ongegrond...”

5. Verzoekster liet daarop het Gak bij brief van 15 mei 2000 het volgende weten:

“...Allereerst wil ik reageren op het door u ingestelde “onderzoek”. Mijns inziens kan van een onderzoek geen sprake zijn daar bij dit onderzoek slechts een der partijen is gehoord, in dit geval de heer X. Aangezien ik ook een betrokken partij ben lijkt het mij dan ook noodzakelijk, om tot een beoordeling van een klacht te kunnen komen, mijn kant van het verhaal te horen.

De “beleving” van de heer X bestrijd ik dan ook ten zeerste. Mijn klacht betreft namelijk niet mijn verbazing omtrent de hoeveelheid informatie die nodig is om een aanvraag te kunnen beoordelen, doch de manier van optreden van de heer X. Hieraan is voorbij gegaan bij uw beoordeling van mijn klacht. Ik kan mij dan ook niet verenigen met uw beslissing dat mijn klacht als ongegrond wordt beoordeeld...”

6. Het Gak zond de brief van verzoekster van 15 mei 2000 op 19 mei 2000 ter verdere behandeling door aan de Nationale ombudsman.

7. Het Gak deelde verzoekster bij beslissing van 19 mei 2000 mee dat zij geen recht had op een WW-uitkering omdat zij niet als werkloos kan worden beschouwd in de zin van de

Werkloosheidswet.

8. De Nationale ombudsman verzocht verzoekster bij brief van 27 juli 2000 aan te geven of zij nader onderzoek door de Nationale ombudsman wenste, en zo ja nader aan te geven welk gedrag van de heer X zij als onprettig had ervaren.

9. In haar brief van 7 augustus 2000 deelde verzoekster de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Onderstaand zal ik uitleggen welk gedrag mij uitermate gestoord heeft.

Allereerst heeft het heel wat voeten in de aarde gehad om een afspraak met de heer X te kunnen arrangeren. Daar ik eerst sinds (kort; N.o.) bij (mijn werkgever; N.o.) werkzaam was, was het niet mogelijk om een aantal uren verlof te nemen. Na enkele telefoontjes mijnerzijds bleek het niet mogelijk om tot een afspraak te komen en was ik gedwongen onbetaald verlof te nemen om een gesprek met de heer X te hebben over de aanvraag van de WW-uitkering.

De heer X was op generlei wijze bereid mee te werken aan een vlot verloop van het gesprek. Hij wees me erop dat ik verplichtingen had als ik een uitkering aanvraag en daar ben ik mij terdege van bewust. Ik verwacht echter ook van de medewerkers van het Gak dat ik behoorlijk te woord word gestaan en niet dat ik word behandeld als een onmondig persoon, op een uiterst “schoolmeester-achtige” wijze. Vooral de toon waarop hij vroeg of ik ooit wel eens een vaste baan had gehad stuitte mij zeer tegen de borst. Verder verscheurde hij formulieren voordat ik kon antwoorden op een vraag die hij had gesteld. Hij was kortom zeer ongeduldig en uiterst onvriendelijk.

In het algemeen vind ik het bijzonder storend dat er totaal geen privacy is op het kantoor in Landgraaf. Het personeel van het in dezelfde ruimte gevestigde uitzendbureau en arbeidsbureau konden woordelijk verstaan wat er gezegd werd. Dit vind ik een inbreuk op mijn privacy. Er wordt van mij verwacht dat ik in het bijzijn van een aantal mensen, die niet betrokken zijn bij de werkzaamheden van het Gak, mijn verplichtingen nakom en mijn zeer persoonlijke gegevens op tafel leg.

Daarnaast is het toch te gek voor woorden dat mensen in een dienstverlenende functie zich dit soort zaken kunnen permitteren en dat mensen zoals ik zo gefrustreerd raken dat zij zichzelf financieel benadelen door hun aanvraag in te trekken. Ik ben niet de enige die klachten heeft over de werknemers van het Gak. Ik heb met diverse mensen gesproken die eveneens een uitkering hebben aangevraagd en steeds komen dezelfde klachten naar voren...”

10. Verzoeksters brief aan de Nationale ombudsman van 7 augustus 2000 bevat twee nieuwe aspecten, te weten de moeite die verzoekster had moeten doen om tot een afspraak te komen en het aspect van de privacy. Omdat deze aspecten nog niet aan het

Gak waren voorgelegd waarbij het Gak in de gelegenheid was gesteld daarop te reageren, voldeed haar verzoek niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Bij brief van 25 september 2000 werd verzoeksters brief van 17 augustus 2000 ter behandeling doorgestuurd naar het Gak.

11. Het Gak liet verzoekster schriftelijk op 1 december 2000 het volgende weten:

“...Hiermede bevestigen wij de ontvangst van de doorzending door de Nationale ombudsman van uw brief d.d. 7 augustus 2000. Voornoemde doorzending werd door ons op 26 september 2000 ontvangen en hierna naar de afdeling Bezwaar en Beroep voor advies doorgezonden.

Thans kunnen wij u meedelen dat de reeds eerder door ons genomen beslissing d.d. 19 mei 2000 gehandhaafd blijft. Uw aanvraag wordt derhalve niet opnieuw in behandeling genomen.

Omdat in casu een andere afdeling om advies werd gevraagd diende u hiervan op de hoogte te worden gesteld. Dit is echter niet gebeurd. Wij bieden u dan ook onze excuses aan voor deze ommissie...”

12. Verzoekster deelde de Nationale ombudsman bij brief van 6 december 2000 het volgende mee:

“...Heden ontving ik bericht van het Gak dat zij hun beslissing handhaven en dat zij mijn WW-aanvraag bovendien niet in heroverweging willen nemen. Zij gaan hierbij dus volledig aan mijn bezwaren voorbij. Ik verzoek u dan ook de zaak wederom ter hand te nemen en een onderzoek in te stellen...”

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht en naar haar hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brieven.

#### C. Standpunt Gak Nederland BV

1. Gak Nederland BV deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoekster bij brief van 1 mei 2001 het volgende mee:

“...Dagelijks wordt een groot aantal mensen opgeroepen voor een intakegesprek (ongeveer 200 per dag). Het is derhalve niet mogelijk om onbeperkt met individuele wensen rekening te houden. In principe wordt dan ook geen andere mogelijkheid geboden voor een afspraak op een ander tijdstip.



Belanghebbende had haar intakegesprek op de locatie CWI te Landgraaf. Bij deze locatie is er sprake van een tijdelijke oplossing. De verwachting is dat de werkzaamheden binnen deze locatie begin volgend jaar kunnen worden verhuisd naar de locatie CWI te Heerlen. Men is zich er van bewust dat er binnen de locatie CWI sprake is van een ruimtegebrek. Ook is er sprake van open loketten. Echter op grond van organisatorische gronden binnen CWI Parkstad Limburg is het niet mogelijk de situatie alvast voor de verhuizing naar CWI Heerlen te verbeteren.

Bijgaand treft u een verklaring aan van de heer X die haar te woord heeft gestaan. Hij verklaart dat hij haar absoluut niet onheus heeft bejegend. Ze is uit eigen wil opgestapt...”

2. De bijgevoegde verklaring van de heer X van 29 maart 2000 luidt als volgt:

“...Heden met verzekerde aan de slag gegaan om de aanvraag in te nemen. Zij heeft alleen de aanvraagformulieren bij zich en is verbaasd wat ik nog allemaal aan haar vraag hetgeen zij had moeten inleveren.

Nadat ik haar het formulier voor de Wkg Hogeschool had gegeven raakte ze geprikkeld. Met de mededeling wat een gedoe voor een week uitkering staat ze op met de boodschap ik zie af van een aanvraag voor de WW en verlaat het pand.

Svp verzekerde in kennis stellen dat ze heeft afgezien van het indienen van een aanvraag...”

Deze verklaring werd vervolgens aangevuld door de heer X met de volgende passage:

“...Verder wat ik nog weet

Op 22-3-00 bandje ingesproken melden. (verz. werkt).

23/3 verz. belt mij en ze zal me terugbellen om een afspraak te maken hetgeen is gebeurd.

Afspraak 29.3.00 8.30 u.

Bij de Hogeschool heeft ze ontslag genomen. Maar vertelt dat dit mogelijk gevolgen kon hebben en toen begon verz. m.i. “nattigheid” te voelen. Ik heb haar absoluut niet onheus bejegend. Uit eigen wil is ze opgestapt.

Ik heb het verder besproken met een CWI-collega want ik vond het achteraf vreemd dat zij opstapte. Haar reactie was voor mij absoluut vreemd...”

D. reactie medEwerker Gak

Daarnaar gevraagd liet de heer X de Nationale ombudsman schriftelijk het volgende weten:

“...Onderstaand mijn verklaring mbt de klacht van (verzoekster; N.o.).

Na bestudering van de voorhanden stukken moet ik concluderen dat ik niet meer precies kan herinneren wat er destijds tijdens het gesprek is gebeurd.

Ik heb op 22 maart 2000 het antwoordapparaat van haar ingesproken met het verzoek mij terug te bellen om een afspraak te maken voor een intakegesprek.

Dat heeft zij ook gedaan op 23 maart 2000 en zij zou verder contact met me opnemen.

We hebben daarna een afspraak gemaakt voor 29 maart 2000 om 08.30 uur.

Dit tijdstip werd genomen omdat ze aan werk was.

Uit mijn aantekeningen blijkt dat ik haar gewezen heb op het feit dat de ontslagname bij de Hogeschool mogelijk gevolgen kon hebben voor deze aanvraag voor de WW-uitkering.

Ze is toen uit eigen beweging opgestapt en ik heb haar niet onheus bejegend.

Ook een andere CWI medewerker vond het vreemd dat ze opstapte want deze voorvallen worden meestal even onderling besproken...”

#### E. Nadere reactie Gak

Gak Nederland BV liet de Nationale ombudsman in reactie op het verslag van bevindingen het volgende weten:

"...In de toelichting klachtregeling Gak Nederland bv is onder punt 6 onder meer het volgende vastgelegd.

1.

2 De klager en - voor zover van toepassing - de medewerker van Gak Nederland bv tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

3 Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Gak Nederland bv zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.

4 ...

Met de ontvangstbevestiging klachtbrief wordt klager dan ook op de mogelijkheid van het horen gewezen. De in de ontvangstbevestiging opgenomen alinea luidt als volgt:

... ' U kunt verzoeken uw klacht mondeling toe te lichten. Ook daartoe kunt u binnen een week na dagtekening van deze brief telefonisch contact opnemen met ..."

Met onze ontvangstbevestiging klachtbrief van 3 april 2000 hebben wij dit ook aan (verzoekster; N.o.) laten weten. Wij hebben daarop en ook later geen reactie van klager ontvangen. De beslissing op de klacht werd op 3 mei 2000 verzonden. Pas met de brief van 15 mei 2000 heeft klager ons laten weten dat zij het noodzakelijk had geacht, om tot een beoordeling van een klacht te kunnen komen, ook haar kant van het verhaal te horen. Deze brief werd door ons doorgezonden aan de Nationale ombudsman..."