



Rapport

Datum: 10 oktober 2001

Rapportnummer: 2001/315

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Goes:

in haar reactie van 31 maart 2000 op zijn brieven van 26 februari 2000 en 25 maart 2000, niet is ingegaan op de daarin verwoorde klacht dat pas bij brief van 16 november 1999 was voldaan aan de verzoeken die zowel verzoeker als zijn advocaat sinds 6 juli 1999 tot laatstelijk 8 oktober 1999 hadden gedaan om toezending van kopieën van verzoekers dossier en van medische kaarten. Verzoeker stelt dat hierdoor de rechtsgang is belemmerd, nu er op 17 november 1999 een zitting van de Centrale Raad van Beroep was in het kader van een door verzoeker aangespannen beroepsprocedure, waarop hij zich door de late toezending van de gevraagde stukken onvoldoende heeft kunnen voorbereiden;

in haar reactie van 14 juli 2000 op zijn brief van 20 mei 2000 heeft meegedeeld dat voortaan niet automatisch een inhoudelijk onderzoek zal worden gestart naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht.

Verzoeker stelt dat het feit dat hij herhaaldelijk klachten heeft ingediend, is te wijten aan de onzorgvuldige handelwijze van het Gak en dat dit hemzelf niet valt te verwijten.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker ontvangt sedert 23 maart 1993 een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), welke vanaf 1 oktober 1993 is berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 15 tot 25%. Sedert een nieuwe ziekmelding in 1997 is verzoeker verwikkeld (geweest) in verschillende bezwaar- en beroepszaken met Gak Nederland BV, vestiging Goes (hierna: het Gak), in verband met zijn (gestelde) toegenomen arbeidsongeschiktheid.

Op 21 juli 1999 zond verzoeker een brief aan het Gak waarin hij aangaf gebruik te willen maken van het inzagerecht en kopieën te willen ontvangen van de handgeschreven medische kaarten. Na een rappelbrief gezonden te hebben, kreeg hij op 13 september 1999 een brief van een stafverzekeringsarts van het Gak met als bijlagen kopieën van twee handgeschreven rapportages uit het medisch dossier.

Op 8 oktober 1999 zond verzoeker een nieuwe brief naar het Gak, waarin hij onder meer nogmaals verzocht om toezending van kopieën van de originele handgeschreven medische kaarten én (onder verwijzing naar een brief van zijn advocaat van 6 juli 1999) om toezending van de complete dossiers aan zijn advocaat.

De stafverzekeringsarts van het Gak stuurde met haar brief van 16 november 1999 kopieën van de medische kaarten en het complete medische en claimdossier mee.

Verzoeker reageerde naar aanleiding hiervan met zijn brief van 28 december 1999: de dossiers zouden incompleet zijn en de chronologie binnen die dossiers zou niet juist zijn.

De stafverzekeringsarts van het Gak beantwoordde deze brief op 17 januari 2000. Zij gaf daarin aan dat verzoeker wel een volledig dossier toegezonden had gekregen en dat hij bij twijfel altijd het volledige dossier nog eens kon komen inzien. Verder ging de stafverzekeringsarts in op een aantal verzoeken van verzoeker om correcties.

2. Deze brief van het Gak was voor verzoeker aanleiding om op 26 februari 2000 een klacht bij het Gak in te dienen. Hij klaagde in die brief over het traineren van de inzage en de weigering om correcties in zijn dossier uit te voeren. Op 31 maart 2000 zond het Gak verzoeker een antwoord op zijn klachtbrief: één correctie werd uitgevoerd, een andere correctie niet omdat die betrekking had op een rapportage van een verzekeringsarts uit 1997, welke zijn gemachtigde in 1997 in het kader van een beroepsprocedure was toegezonden en de gedraging daarmee langer dan één jaar voor de indiening van de klacht had plaatsgevonden. In de klachtenregeling van het Gak is bepaald dat dergelijke klachten niet in behandeling worden genomen. Deze reactie van het Gak was voor verzoeker aanleiding om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Deze klacht bestaat uit twee onderdelen.

II. Ten aanzien van het (niet ingaan op verzoekers klacht over het) belemmeren van de rechtsgang in verband met het daags voor een zitting van de Centrale Raad van Beroep toezenden van kopieën van de medische kaarten en het dossier van verzoeker

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het Gak in zijn reactie van 31 maart 2000 op zijn brieven van 26 februari 2000 en 25 maart 2000, niet is ingegaan op de daarin verwoorde klacht dat pas bij brief van 16 november 1999 was voldaan aan de verzoeken die zowel verzoeker als zijn advocaat sinds 6 juli 1999 tot laatstelijk 8 oktober 1999 hadden gedaan om toezending van kopieën van verzoekers dossier en van medische kaarten. Verzoeker stelt dat hierdoor de rechtsgang is belemmerd, nu er op 17 november 1999 een zitting van de Centrale Raad van Beroep was in het kader van een door verzoeker aangespannen beroepsprocedure, waarop hij zich door de late toezending van de gevraagde stukken onvoldoende heeft kunnen voorbereiden.

2. Wat betreft het niet reageren door het Gak in de brief van 31 maart 2000 op verzoekers klacht op dit punt, is het volgende van belang. Verzoeker gaf in de aanhef van zijn klachtbrief van 26 februari 2000 aan dat hij een klacht indiende betreffende het traineren van inzage en het weigeren van correctie. Hij voegde daar aan toe dat zijn bedoeling van de klacht was om een correctie te laten uitvoeren. Op het punt van het traineren van inzage wees hij onder meer op de late toezending van het dossier (bij brief van

16 november 1999) en gaf hij aan dat hij daardoor een door hem geconstateerde fout in een medische kaart niet meer bij de Centrale Raad van Beroep had kunnen aanvoeren. Verzoeker wilde dat het Gak de medische kaart corrigeerde.

Het Gak gaf in reactie op deze klacht aan dat het de desbetreffende medische kaart uit verzoekers dossier zou verwijderen. Aangezien het om de overgetypte versie ging van een oorspronkelijk handgeschreven kaart was de fout daarmee gecorrigeerd. Hetgeen verzoeker met zijn klacht beoogde (het laten uitvoeren van een correctie) was daarmee bereikt. Gelet op de specifieke door verzoeker aangegeven bedoeling van zijn klacht is het niet onjuist dat het Gak in zijn brief van 31 maart 2000 niet is ingegaan op het door verzoeker gestelde ten aanzien van de late toezending van het dossier.

3. Om vast te kunnen stellen of er sprake is van een belemmering van de rechtsgang dient eerst de procedure bij de Centrale Raad van Beroep inzake het toezenden van stukken tegen het licht gehouden te worden. In artikel 6:17 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 1.) is opgenomen dat indien iemand zich in de beroepsprocedure laat vertegenwoordigen het bestuursorgaan de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval naar de gemachtigde zendt. Deze bepaling is op grond van artikel 6:24 van de Awb van overeenkomstige toepassing bij de hoger beroepsprocedure.

Hoofdstuk 8 van de Awb is op grond van het gestelde in artikel 21 van de Beroepswet (zie Achtergrond, onder 2.) van overeenkomstige toepassing op het hoger beroep. Het bestuursorgaan zendt op grond van het gestelde in artikel 8:42 van de Awb alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de Centrale Raad van Beroep binnen vier weken na de dag van verzending van het hoger beroepsschrift aan het bestuursorgaan. Vervolgens zendt de griffier van de Centrale Raad van Beroep de op de zaak betrekking hebbende stukken zo spoedig mogelijk aan partijen (zie artikel 8:39 Awb). De Centrale Raad van Beroep kan partijen en anderen verzoeken schriftelijk inlichtingen te geven en onder hen berustende stukken in te zenden (zie artikel 8:45 Awb). Indien het bestuursorgaan heeft nagelaten om tijdig de door de Centrale Raad van Beroep gevraagde stukken in te dienen, kan de Centrale Raad van Beroep daaruit de gevolgtrekkingen maken die hem geraden voorkomen (zie artikel 8:31 Awb). Tot tien dagen voor de zitting van de Centrale Raad van Beroep kunnen partijen op grond van artikel 8:58 van de Awb stukken indienen. Op grond van artikel 8:64 van de Awb kan de Centrale Raad van Beroep het onderzoek ter zitting schorsen en als de Centrale Raad van Beroep van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan hij op grond van artikel 8:68 van de Awb het onderzoek heropenen. Naar op grond van de jurisprudentie moet worden aangenomen kan ook om schorsing worden verzocht.

4. Het Gak heeft aangegeven dat verzoeker tijdig alle voor de rechtszaak relevante stukken via de rechtbank en de Centrale Raad van Beroep heeft ontvangen. Verzoeker wilde echter meer stukken hebben en verzocht daartoe op 21 juli 1999 om toezending van

kopieën van de handgeschreven medische kaarten. Als reactie kreeg hij van het Gak kopieën van twee handgeschreven rapportages uit het medisch dossier. Op 8 oktober 1999 richtte hij opnieuw een verzoek aan het Gak om toezending van kopieën van de handgeschreven medische kaarten én, onder verwijzing naar de begeleidende brief van zijn gemachtigde bij het bezwaarschrift van 6 juli 1999, tevens om een kopie van zijn volledige dossier. Met het schrijven van de stafverzekeringsarts van 16 november 1999 werden de gevraagde stukken meegezonden. Aangezien dit toezenden één dag voor de zitting bij de Centrale Raad van Beroep geschiedde, konden de stukken verzoeker niet meer tijdig voor de zitting bereiken. Verzoeker stelt dat hierdoor de rechtsgang bij de hoger beroepsprocedure is belemmerd.

5. De Nationale ombudsman deelt die mening niet. Immers alle op de zaak betrekking hebbende stukken waren verzoeker (of zijn gemachtigde) al toegezonden door de griffie van de rechtbank respectievelijk van de Centrale Raad van Beroep. Verzoeker was van mening dat er meer relevante stukken waren en richtte daarom zijn verzoeken tot het Gak. Toen hij die stukken vóór de zitting bij de Centrale Raad van Beroep op 17 november 1999 nog niet had (of net wel had ontvangen maar nog niet had kunnen bestuderen), had hij dat via zijn gemachtigde bij de Centrale Raad van Beroep kunnen melden met het verzoek om de zitting te schorsen (zie artikel 8:64, eerste lid, Awb). Daarnaast had verzoeker gebruikmakend van zijn inzage-recht ook zelf vóór de zitting bij de Centrale Raad van Beroep de verschillende dossiers bij het Gak kunnen inzien om te kijken of er bij het toezenden van de stukken relevante stukken over het hoofd waren gezien. Het Gak deelde mee - en door verzoeker is niet weersproken - dat de stafverzekeringsarts tijdens het telefoongesprek van 27 september 1999 aan verzoeker had voorgesteld dat deze zijn dossiers zou komen inzien zodat hij zou kunnen aangeven van welke stukken hij nog kopieën wilde hebben. Verzoeker heeft dit echter geweigerd.

Nu niet blijkt dat (gemachtigde van) verzoeker de Centrale Raad van Beroep verzocht heeft de zitting te schorsen en verzoeker ook niet de betreffende dossiers heeft nagekeken, kan niet gesteld worden dat het Gak de rechtsgang bij de Centrale Raad van Beroep heeft belemmerd.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de mededeling van Gak Nederland BV in zijn brief van 14 juli 2000 aan verzoeker dat voortaan niet meer automatisch een inhoudelijk onderzoek zal worden gestart naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht

1. Met de brief van 14 juli 2000 reageerde het Gak op de brieven van verzoeker van 23 juni 2000 en 30 juni 2000. In de eerstgenoemde brief van verzoeker klaagt hij erover dat het Gak nog geen beslissing heeft genomen op zijn ziekmelding van 5 maart 1997. In de tweede brief van verzoeker vraagt hij het Gak om een bepaalde medische term aan hem te verduidelijken. De antwoordbrief van het Gak heeft een tweeledig karakter: in één regel

wordt aangegeven dat de klacht van 23 juni 2000 terecht was, uitvoeriger schrijft het Gak naar aanleiding van de brief van 30 juni 2000 dat verzoeker daar geen nadere reactie op zal ontvangen en dat verzoeker zijn vragen over de betekenis van allerlei medische termen beter elders kan stellen. In de toelichting brengt het Gak naar voren dat er het afgelopen jaar veel energie en aandacht aan de beantwoording van verzoekers klachtbrieven is besteed en dat er voortaan gelet op de aard van deze klachten niet meer automatisch een inhoudelijke behandeling van de klachten zal worden gestart. Klachten die slechts procedureel dan wel formeel van aard zijn en geen inhoudelijke betekenis hebben, worden niet meer behandeld. Later in de toelichting naar de Nationale ombudsman toe, stelt het Gak dat het dan vooral gaat om de combinatie formeel en procedureel en zonder inhoudelijke betekenis. Dat laatste begrip omschrijft het Gak als dat iemand een klacht indient om maar klachten in te kunnen dienen, blijft schrijven om zijn gelijk te krijgen terwijl er inhoudelijk niets wezenlijks toegevoegd wordt aan de oorspronkelijke brief.

2. De Nationale ombudsman acht de brief van het Gak van 14 juli 2000 als reactie op de brieven van verzoeker van 23 juni 2000 en 30 juni 2000 niet juist. De eerste brief van verzoeker was een klacht die door het Gak terecht wordt geacht, in dat geval bestaat er geen enkele reden om richting verzoeker aan te geven dat zijn klachten voortaan niet meer automatisch inhoudelijk behandeld gaan worden. De tweede brief van verzoeker was geen klachtbrief maar een brief waarin hij het Gak een vraag stelde. Bij deze brief was de reactie zoals die door het Gak in de brief van 14 juli 2000 is gegeven ook niet op zijn plaats. Als het Gak de brief van verzoeker van 30 juni 2000 niet had willen beantwoorden, had het Gak hem dat ook in een gewone brief kunnen mededelen, eventueel onder verwijzing naar elders.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Goes, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is wat betreft het niet reageren op het gestelde in verzoekers brief van 26 februari 2000 ten aanzien van de late toezending van de stukken aan verzoeker en wat betreft het belemmeren van de rechtsgang in verband met het daags voor een zitting van de Centrale Raad van Beroep toezenden van kopieën van de medische kaarten en het dossier van verzoeker niet gegrond. Wat betreft de mededeling van Gak Nederland BV in zijn brief van 14 juli 2000 aan verzoeker dat voortaan niet meer automatisch een inhoudelijk onderzoek zal worden gestart naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 11 april 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Ouddorp met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Goes (hierna: het Gak). Op 21 juli 2000 ontving de Nationale ombudsman een brief van de heer mr. J.A. Platteeuw, advocaat te Middelburg, waarin deze meedeelde als gemachtigde voor verzoeker op te treden en de klacht over het Gak aanvulde.

Naar deze gedragingen van het Gak, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Gak 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 verzoeker en het Gak de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het Gak 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. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker is in 1990 bij zijn laatste werkgever in dienst getreden als programmeur. Op 21 april 1992 is hij uitgevallen met vermoeidheidsklachten en later nekkklachten en heeft hij ziekingeld ingevolge de Ziektewet ontvangen. In aansluiting hierop heeft hij met ingang van 23 maart 1993 een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) ontvangen, welke sedert 1 oktober 1993 gebaseerd is op de arbeidsongeschiktheidsklasse van 15 tot 25%, omdat verzoeker in staat werd geacht zijn eigen werk gedurende zes uur per dag te verrichten. Verzoeker ging echter hervatten in het eigen werk voor vier uur per dag. Op 5 maart 1997 viel hij opnieuw uit met nekkklachten. Hij meldde dit bij het Gak. Bij besluit van 28 mei 1997 werd ziekingeld geweigerd. Het hiertegen ingediende bezwaarschrift werd met de beslissing van 26 september 1997 ongegrond verklaard, welke beslissing in beroep (uitspraak rechtbank van 25 augustus 1998) werd bevestigd. Verzoeker ging in hoger beroep en de Centrale raad van beroep heeft op 29 december 1999 uitspraak gedaan: het ziekingeld werd door het Gak op goede gronden geweigerd omdat verzoekers werkgever een loondoorbetalingsverplichting had, echter het beroep werd wel gegrond verklaard omdat het Gak de ziekmelding van verzoeker had moeten opvatten als een verzoek tot herziening

van de WAO-uitkering op grond van de Wet Amber (Wet afschaffing malus en bevordering reïntegratie).

2. Op 21 juli 1999 zond verzoeker een brief aan het Gak waarin hij aangaf gebruik te willen maken van het inzagerecht en kopieën te willen ontvangen van de handgeschreven medische kaarten. Op 6 september 1999 zond hij een herinneringsbrief met bijgevoegd een kopie van de eerste brief. Hij verzocht het Gak in zijn tweede brief ook om een verklaring waarom zijn brief van 21 juli 1999 niet beantwoord was.

3. Een stafverzekeringsarts van het Gak gaf met haar brief van 13 september 1999 onder meer het volgende antwoord:

"...Met betrekking tot uw verzoek om een kopie van de originele handgeschreven medische kaarten kan ik u meedelen dat wij twee handgeschreven rapportages in uw medisch dossier hebben gevonden. Een kopie hiervan is als bijlage toegevoegd.

De reden dat hier niet eerder gehoor aan is gegeven ligt in het feit dat door alle overige correspondentie deze brief in de vergetelheid is geraakt, onze excuses hiervoor."

4. Dit antwoord was voor verzoeker aanleiding om op 8 oktober 1999 een nieuw verzoek naar de betreffende stafverzekeringsarts van het Gak te zenden. Naast een aantal andere vragen (onder meer een correctieverzoek), richtte hij zich ook tot het Gak met het volgende verzoek:

"...Graag ontvang ik een kopie van de medische kaarten. Het betreft vooral de medische kaarten van dokter (...) van 10 april 1997, die zich volgens u inderdaad in het dossier bevindt. Indien er meerdere medische kaarten zijn, dan wil (ik; N.o.) ook daarvan een kopie. Indien u geen kopieën van andere medische kaarten stuurt, ga ik er van uit, dat er geen andere medische kaarten bestaan.

In het verweerschrift van 5 maart 1998 worden de medische kaarten genoemd, en op 17 september 1997 is een getypte versie van een medische kaart per fax verstuurd. Ik zou graag een kopie willen van de originele handgeschreven medische kaarten.

In de begeleidende brief bij het bezwaarschrift van 6 juli 1999 (gericht aan de afdeling Bezwaar en Beroep) heeft mijn advocaat verzocht om hem een kopie van het dossier te doen toekomen. Wilt u daaraan alsnog voldoen, en hem een kopie van het volledige dossier opsturen, zowel het claim-dossier, het medisch-dossier, en wat verder nog op mij betrekking heeft, ongeacht wat al in ons bezit is. Mijn advocaat is daartoe vanzelfsprekend door mij gemachtigd..."

5. Op 16 november 1999 zond de stafverzekeringsarts verzoeker een antwoord op zijn brief van 8 oktober 1999. Het volgende gedeelte van dit antwoord had betrekking op het toezenden van de dossierstukken:

"...Ten aanzien van de medische kaarten. Deze zijn meegekopieerd met het gehele dossier.

Ten aanzien van de kopieën van het medisch- en claimdossier voor uw advocaat. Als bijlage ontvangt u een kopie van het volledig medisch- en claimdossier. U kunt dit aan uw advocaat overhandigen..."

6. Aangezien verzoeker niet tevreden was met het antwoord van de stafverzekeringsarts, zond hij haar op 28 december 1999 een nieuwe brief die als volgt begint:

"...Hierbij wil ik ernstig bezwaar maken tegen de wijze waarop mijn brief van 8 oktober 1999 is beantwoord. Mijn grootste bezwaar betreft de aan mij verzonden dossiers, die niet compleet zijn..."

Vervolgens gaf hij aan dat een door hem verzochte correctie niet goed was overgenomen, dat een bepaald rapport van een verzekeringsarts ontbrak en dat bepaalde stukken, welke hij verzocht had te verwijderen, nog in het dossier aanwezig waren. Verder stelde hij het volgende aan de orde:

"...De dossiers, die ik heb ontvangen, zijn onvolledig. Ik heb mij ook verbaasd over het claim-dossier, dat niet chronologisch is. Ook ontbreken belangrijke stukken, die met de nog lopende beroepszaak van 1997 te maken hebben. Het lijkt er zelfs op dat de keuring van 1999 is gedaan met gegevens van vóór 1997, wat ik onrechtvaardig en onredelijk vind..."

Tenslotte besloot verzoeker zijn brief met een aantal nieuwe verzoeken om correcties aan te brengen en bepaalde stukken te verwijderen.

7. De stafverzekeringsarts van het Gak antwoordde met haar brief van 17 januari 2000 als volgt op de brief van verzoeker van 28 december 1999:

"...Aangezien wij u een kopie van het volledig dossier hebben doen toekomen denk ik dat wij ruimschoots aan onze verplichting van inzagerecht hebben voldaan. Uiteraard kunt u altijd nog een afspraak maken om het dossier nog eens in te zien als u niet gelooft dat wij u het volledige dossier hebben toegestuurd ofwel er stukken onleesbaar zijn. Wij zullen verder ophouden met wederom kopieën toe te sturen. Ik ga dus niet in op uw opmerkingen ten aanzien van deze punten.

Ten aanzien van correctierecht. Om verdere discussie over precieze formulering te voorkomen - dit is tenslotte nooit de bedoeling geweest van het correctierecht - zal ik voortaan alleen indien er aperte onjuistheden in de rapportage voorkomen, dit aanpassen.

Verder zal ik uw brieven waarin eventueel op- en aanmerkingen staan toevoegen aan het dossier. Bij eventuele beroepszaken/ bezwaarzaken of een herbeoordeling kunt u hier dan naar verwijzen. Op de eerste alinea ga ik dus niet verder in. Ook niet op uw opmerkingen

over uw mogelijkheden op de computer. Uw opmerkingen staan nu immers in deze brief vermeld.

Correctierecht houdt ook niet in dat u kunt bepalen hoe ons dossier is opgebouwd en welke bijlagen verwijderd moeten worden in verband met voorkoming van verwarring. Ook hier ga ik dus niet op in.

Aangezien ik uw brief van 4 augustus 1993 heb vernietigd, heb ik ook de bijlage vernietigd. Ik zal verder geen brieven meer vernietigen. Ook niet brieven die u stuurt, anders wordt niet duidelijk waar de correcties die wij (ruimschoots) aangebracht hebben op gebaseerd zijn.

Bij de rapportage van 10 april 1997 staat uitsteldatum week 19. Ik begrijp uw commentaar niet. Daarbij komt dat dit soort zaken niet vallen onder correctierecht

Correctierecht betekent ook niet dat wij de ongewijzigde rapportage dienen te verwijderen..."

8. Deze reactie was voor verzoeker aanleiding om op 26 februari 2000 bij het Gak de volgende klacht in te dienen:

"...Hierbij dien ik een klacht in, betreffende het traineren van inzage, en het weigeren van correctie. Mijn bedoeling van deze klacht is, om een correctie te laten uitvoeren.

(...)

Overzicht

10 april 1997: Keuring door dokter (...).

1997: Mijn advocaat vraagt (volgens mij meerdere malen) telefonisch het verslag op van de keuring, maar krijgt te horen dat het niet in het dossier zit.

16 september 1997: Bij de hoorzitting blijkt er wel een verslag van de keuring te zijn, namelijk een rapportage op een medisch kaart. Er wordt ons beloofd, dat een uitgewerkte versie naar mijn advocaat gefaxt zal worden, omdat het origineel niet duidelijk leesbaar zou zijn.

17 september 1997: Mijn advocaat ontvangt een fax, met de uitgewerkte versie (...).

5 maart 1998: In het verweerschrift (...) wordt uitgebreid op de medische kaarten ingegaan. In het verweerschrift lees ik, dat ik of mijn gemachtigde, onverlet de mogelijkheid hebben, om te twijfelen aan de beweringen van het Gak.

6 juli 1999: Mijn advocaat vraagt een kopie van het dossier (...). Daar wordt niet op gereageerd, en dat is in strijd met de wet.

21 juli 1999: Omdat ik twijfel aan de juistheid van de uitgewerkte versie, stuur ik een brief, met het verzoek voor een kopie van de handgeschreven medische kaarten (...). Daar wordt niet op gereageerd, en dat is in strijd met de wet.

6 september 1999: Ik stuur opnieuw een verzoek voor een kopie van de medische kaarten. Deze keer verstuur ik het aangetekend (...).

13 september 1999: (De stafverzekeringsarts; N.o.) stuurt een brief (...), met daarbij kopieën van twee handgeschreven verslagen. Dat zijn echter geen medische kaarten, en betreft dus ook niet het verslag van 10 april 1997.

27 september 1999: In een telefoongesprek met (de stafverzekeringsarts; N.o.), blijkt dat de handgeschreven medische kaarten toch in het dossier zitten. We spreken af, dat ik een brief zal sturen waarin ik aangeef wat ik wil.

8 oktober 1999: Ik vraag schriftelijk een kopie van de medische kaarten (...).

16 november 1999: Ik ontvang een brief (...) van (de stafverzekeringsarts; N.o.) met het dossier. Daarin bevindt zich een kopie van de medische kaart. Het blijkt dat de uitgewerkte versie een opvallende vergissing bevat. Ik ontvang het dossier echter op 17 november 1999, de dag van de zitting bij de Centrale Raad van Beroep, zodat ik dit probleem niet meer kan aanvoeren. Omdat ik het niet ontving binnen een maand na mijn brief van 8 oktober 1999, is dit in strijd met de wet.

28 december 1999: In mijn brief vraag ik op blz. 2 om de term "UD 1 week" te wijzigen in "UD week 19". Daarbij vermeld ik duidelijk dat het de uitgewerkte (getypte) versie betreft, die mogelijk alleen bij de afdeling bezwaar en beroep aanwezig is. Ook vermeld ik dat het een juridisch (wet Amber) probleem betreft (...).

17 januari 2000: (De stafverzekeringsarts; N.o.) weigert de correctie uit voeren, zij begrijpt mijn commentaar niet, en zij beweert dat dit soort zaken niet onder het correctierecht vallen (...).

Het ligt voor de hand, dat (de stafverzekeringsarts; N.o.) mijn brief van 28 december 1999 niet goed heeft gelezen, en slechts naar de handgeschreven versie heeft gekeken. In dat geval zou er alleen sprake zijn van een slordige vergissing. Ik kan echter alleen een klacht indienen op basis van wat zij opschrijft, en niet op basis van vermoedens.

Graag verneem ik van u of u deze klacht gegrond vindt. Maar vooral wil ik dat de correctie wordt uitgevoerd..."

9. Met de brief van 31 maart 2000 beantwoordde het Gak de klachtbrief van verzoeker 26 februari 2000 en een klachtbrief van 25 maart 2000. In de laatstgenoemde klachtbrief klaagde verzoeker over onjuistheden in een rapportage van een verzekeringsarts uit 1997. Het antwoord van het Gak luidt als volgt:

"...In uw brief van 26 februari 2000 diende u een klacht in met als doel het laten uitvoeren van een correctie, waarbij u tevens aanvoerde dat tot op heden geweigerd werd de correctie uit te voeren.

Door mij werd de kwestie gezien, waarbij mij is gebleken dat de door u genoemde weigering tot correctie berust op een misverstand; ook u opperde deze mogelijkheid reeds in uw schrijven.

De correctie betreft de tekst van de uitgetypte versie van de medische kaart, welke zich in uw dossier bevindt.

In verband met de leesbaarheid van het origineel werd deze destijds uitgetypt ter overlegging aan de rechtbank, waarbij helaas een typfout werd gemaakt.

Aangezien het stuk slechts een - onjuiste - afgeleide van de medische kaart betreft, werd besloten het stuk niet te corrigeren, doch volledig uit onze dossiers te verwijderen.

Wij menen hiermee aan uw klacht tegemoetgekomen te zijn.

Met betrekking tot uw brief van 25 maart 2000 kan ik u het volgende mededelen:

Klachtbehandeling vindt plaats op basis van de klachtenregeling Gak Nederland BV, (...).

In deze regeling is onder meer bepaald dat klachten handelend over gedragingen die langer dan één jaar voor de indiening hebben plaatsgevonden, niet in behandeling worden genomen.

Afschriften van alle rapportages, welke u in uw brief noemt, werden op 22 oktober 1997 in tweevoud naar de Arrondissementsrechtbank te Middelburg gezonden in de beroeps-procedure met het registratienummer (...). Op grond van het bepaalde in artikel 8:39 van de Algemene wet bestuursrecht is één exemplaar van al deze stukken doorgezonden naar de heer mr. J.A. Platteeuw, uw gemachtigde. Daarmee heeft u kennis genomen van de inhoud van deze stukken, althans wordt u geacht daarvan kennis te hebben genomen langer dan één jaar voor de indiening van de klacht.

Bovenstaande impliceert dat uw klacht op grond van overschrijding van de termijn, welke gesteld is op één jaar, niet in behandeling genomen zal worden..."

10. Bij brief van 20 mei 2000 diende verzoeker een klacht in over een verzekeringsarts die hem in 1999 had gezien. Volgens verzoeker was deze verzekeringsarts onvoldoende

bereid om fouten te corrigeren en had hij een verkeerde voorstelling gegeven van het gesprek tijdens de keuring.

11. Het Gak reageerde op deze klacht bij brief van 29 juni 2000.

In deze brief staat onder meer het volgende:

"Onze stafverzekeringsarts (...) heeft u al eerder medegedeeld dat eventuele verdere op- en aanmerkingen in brieven volledig worden toegevoegd aan het dossier zonder dat dit aanleiding zal geven de betreffende rapportages daadwerkelijk te wijzigen. Deze brief zal dus ook in zijn geheel aan het dossier worden toegevoegd."

12. Bij brief van 23 juni 2000 diende verzoeker een klacht in bij het Gak over het feit dat er nog geen definitieve beslissing was genomen naar aanleiding van zijn ziekmelding van 5 maart 1997.

Vervolgens verzocht hij bij brief van 30 juni 2000 aan het Gak om een bepaalde medische term aan hem te verduidelijken.

13. Het Gak reageerde bij brief van 14 juli 2000 als volgt op verzoekers brieven van 23 en 30 juni 2000:

"...In het afgelopen jaar hebt u zich schriftelijk een groot aantal malen met een klacht tot mij gewend. Voor alle helderheid: het is uw goed recht gebruik te maken van de mogelijkheid u te beklagen. Daarnaast beschouwen wij in zijn algemeenheid klachten van klanten als gratis adviezen en kansen gericht op de verbetering van onze prestaties. Vanwege het zo serieus nemen van onze cliënten is het in behandeling nemen van klachten een arbeidsintensieve zaak. Het grote aantal klachten van u had tot gevolg dat er al heel veel extra energie in uw "dossier" is gestoken.

Dit gegeven, in relatie tot de aard van uw klachten, heeft mij doen besluiten voortaan niet automatisch een inhoudelijke behandeling van uw klacht te starten. Klachten die mijns inziens slechts procedureel dan wel formeel van aard zijn en volgens mij geen inhoudelijke betekenis hebben draag ik niet ter behandeling op aan mijn medewerkers.

In die zin zult u van mij geen nadere reactie ontvangen op uw brief d.d. 30 juni jl. Voor zover u vragen heeft over de betekenis van allerlei medische terminologie adviseer ik u deze elders te stellen. Voor wat betreft uw brief van 23 juni waarin u zich beklaagt over het uitblijven van een beslissing is uw klacht terecht. Binnen een week ontvangt u formeel een beslissing..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Gak Nederland bv

In reactie op de klacht deelde het Gak bij brief van 14 december 2000 het volgende mee:

"...Ten aanzien van de klacht dat aan het verzoek van de advocaat sinds 6 juli tot laatstelijk 8 oktober 1999 voor de toezending van de medische rapporten niet is voldaan, kunnen wij u het volgende mededelen.

Op 6 juli 1999 werd een verzoek om toezending van een kopie van het medische dossier, gericht aan Bezwaar en beroep ontvangen. Bezwaar en beroep heeft hier op 21 juli 1999 aan voldaan (...), waarbij een aantekening gemaakt moet worden dat het gebruikelijk is alleen de op de zaak betrekking hebbende kopieën op te sturen. NB: de kopieën zijn gestuurd naar de advocaat van belanghebbende. Wellicht kan (verzoeker; N.o.) dit nog eens bespreken met zijn advocaat.

Op 21 juli 1999 bereikte de afdeling Arbeidsgeschiktheid het verzoek om toezending van een kopie van de handgeschreven medische kaarten. Uiteraard kan belanghebbende dit verzoek te allen tijde tot ons richten en vinden wij het van belang op een zo kort mogelijke termijn hieraan gehoor te geven. Dit verzoek bereikte ons in de tijd dat er nog een brief van belanghebbende behandeld werd over correctie van gegevens. De (verzekeringsarts; N.o.) had namelijk op 26 mei 1999 een rapportage gemaakt naar aanleiding van een onderzoek bij belanghebbende waarop belanghebbende, na toezending van dit rapport, de nodige op- en aanmerkingen had (d.d. 23 juni 2000 ontvangen). Op dit verzoek om correctie heeft de (verzekeringsarts; N.o.) op 15 juli 1999 gereageerd, waarna wij op 22 juli 1999 weer een brief ontvingen waarin (verzoeker; N.o.) ons sommeerde ook een kopie van het gecorrigeerde verslag toe te sturen (hetgeen wij binnen enkele dagen hebben gedaan). In deze briefwisseling is het verzoek om toezending van een kopie van de handgeschreven medische kaarten door de medisch assistente opgeborgen onder de laatste briefwisseling waardoor wij hier niet meer alert op waren.

Daarna hebben wij nog een brief van (verzoeker; N.o.) ontvangen, gedateerd 2 augustus 1999, waarin hij gebruik wilde maken van zijn correctierecht door verwijdering van een psychologisch rapport gedateerd 19 november 1992. De stafverzekeringsarts heeft hier geen gehoor aan gegeven. Het rapport was namelijk een antwoord op een brief die de verzekeringsarts destijds heeft geschreven in 1992 ter onderbouwing van een beoordeling en belanghebbende heeft in die tijd daarvoor toestemming gegeven. Dit was onacceptabel volgens de brief van (verzoeker; N.o.) van 30 augustus 1999.

Na nog een nadere briefwisseling over dit punt ontvingen wij tussendoor op 6 september 1999 wederom het verzoek tot toezending van een kopie van de originele handgeschreven

medische kaarten. Uiteraard was dit onze fout, waarvoor wij aan (verzoeker; N.o.) onze excuses hebben aangeboden in een brief op 13 september 1999. Bij deze brief werden kopieën van de handgeschreven rapportages bijgevoegd. Helaas bleken dit niet de gevraagd kopieën te zijn. Tijdens een telefoongesprek heeft de staf- verzekeringsarts belanghebbende verzocht langs te komen zodat hij, na inzage, direct kon aangeven waarvan hij een kopie wilde hebben. (Verzoeker; N.o.) heeft dit geweigerd. Vervolgens zijn aan (verzoeker; N.o.) alsnog de handgeschreven kaarten toegezonden.

Naar onze mening hebben wij zo zorgvuldig mogelijk gewerkt en voor de ontstane vertraging onze excuses aangeboden. De relevante kopieën zijn de advocaat ruim op tijd toegestuurd en de handgeschreven kopieën zijn nog in september aan belanghebbende verzonden.

Ten aanzien van de tweede klacht, inhoudende dat het GAK heeft medegedeeld dat voortaan niet automatisch een inhoudelijk onderzoek zal worden gestart naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht, het volgende.

Na 30 augustus 1999 werd de briefwisseling pas echt ingewikkeld. Niet alleen kreeg onze stafverzekeringsarts diverse brieven waarin wederom om kopieën en om een kopie van het gehele dossier werd gevraagd (hetgeen Bezwaar en Beroep niet gedaan zou hebben), maar tevens werden weer allerlei nieuwe verzoeken om correctierecht ingediend, vragen om stukken te verwijderen, vragen om zinnen van 7 jaar geleden te corrigeren, eisen om een bevestiging van al die correcties.

Inmiddels bekruipt bij ons het gevoel dat (verzoeker; N.o.) zijn inzage en correctierecht gebruikt voor andere doeleinden.

De stafverzekeringsarts stuurde (verzoeker; N.o.) een brief waarin zij naar onze mening zorgvuldig antwoord heeft gegeven op de verschillende verzoeken en zoveel mogelijk hieraan gehoor heeft gegeven (daar de verzoeken om het volledige dossier te versturen, in het kader van een beroepszaak, waren gericht aan Bezwaar en Beroep, heeft zij deze aan hen doorgezonden, evenals de klacht dat niet de gecorrigeerde versies binnen de beroepszaak gebruikt waren).

Op 28 december 1999 kwam de volgende brief. Hierin diende (verzoeker; N.o.) een klacht in over het feit dat wij bepaalde gecorrigeerde zinnen niet precies volgens zijn formulering hadden aangepast, verzoeken om bijlagen te verwijderen, maar ook een scala van nieuwe zaken waarvan (verzoeker; N.o.) vond dat wij deze dienden te wijzigen. Wij merken hierbij (op; N.o.) dat correctierecht niet betekent dat belanghebbende kan dicteren hoe hij/zij bepaalde zaken aangegeven wil hebben.

Wij kregen steeds meer het gevoel dat (verzoeker; N.o.) steeds meer aan het zoeken was naar allerlei kleinigheden, zelfs opmerkingen over dat zaken niet chronologisch waren

opgeborgen, adviezen bepaalde zaken te vernietigen omdat dit op een verwarrende plek zou zitten. Hierbij leek (verzoeker; N.o.) te vergeten dat zijn dossier ook zo onoverzichtelijk werd door zijn continue vragen om correcties, herzieningen, kopieën en verwijderingen enz.

Inmiddels was de (verzekeringarts; N.o.) ook door de registratiekamer benaderd (4 oktober 1999) aangezien hij zijn rapportage niet volledig wilde herschrijven volgens de eisen van (verzoeker; N.o.). De aangepaste rapportage was voor hem onvoldoende. Ook het feit dat wij zijn brieven volledig aan het medisch dossier zouden toevoegen was onvoldoende en het commentaar van de (verzekeringarts; N.o.) waarin hij inhoudelijk ingaat op de argumentatie waarom een bepaalde zin feitelijk niet onjuist is. Op grond hiervan eindigde de registratiekamer haar bemiddelende taak.

Op 7 januari 2000 (bedoeld wordt 17 januari 2000; N.o.) schreef onze stafverzekeringarts (verzoeker; N.o.) een brief (naar aanleiding van zijn brief van

28 december 1999), waarin werd gesteld dat hij uiteraard te allen tijde het recht heeft correctierecht uit te oefenen. Echter, om de eindeloze discussies over de precieze formulering te voorkomen, gaat zij voortaan alleen over tot aanpassen van de rapportage indien er sprake is van aperte onjuistheden. Wel zouden zijn op- en aanmerkingen gearhiveerd worden, zodat hij bij keuringen Bezwaar en Beroep daarnaar kon verwijzen.

Vervolgens begon (verzoeker; N.o.) klachten in te dienen, waarin hij eigenlijk weer een verzoek deed om correctierecht. Zo schreef hij ons op 26 februari 2000 een brief gericht over het feit dat de stafverzekeringarts een woord niet wilde wijzigen. Op 25 maart 2000 gevolgd door een klacht gericht tegen (een vroegere verzekeringarts; N.o.) en de reactie van de directeur op 31 maart 2000 dat de fout in de getypte rapportage gecorrigeerd was door de volledig getypte rapportage te verwijderen uit het dossier bij Bezwaar en Beroep.

Wat betreft de klachten ten aanzien (een vroegere verzekeringarts; N.o.) delen wij u het volgende mede. De directeur van Gak Goes schreef dat klachten over gedragingen van medewerkers van meer dan één jaar geleden niet meer in behandeling werden genomen. Klachten waarover (verzoeker; N.o.) aangaf dat er niet zozeer sprake is van een klacht ten aanzien van onheuse bejegening, maar meer van op- en aanmerkingen tegen een interpretatie van bepaalde zaken tijdens een keuring werden niet in behandeling genomen omdat daartegen in principe inhoudelijk bezwaar en beroep openstaat.

Hierna ontvingen wij op 20 mei 2000 een klachtbrief over de (verzekeringarts; N.o.). Wij hebben, ons inziens, daarop naar behoren gereageerd op 29 juni 2000. Wij vonden echter niet dat een uitgebreide schriftelijke discussie over de interpretatie van een woord onder correctie viel. Op 14 juli 2000 werd geschreven dat wij uiteraard nog wel op klachten zouden ingaan, maar niet zolang ze alleen procedureel of formeel van aard waren en die geen inhoudelijke betekenis hadden.

Inmiddels hebben wij op 5 december 2000 wederom een brief ontvangen gericht aan de (vroegere verzekeringsarts; N.o.), waarin (verzoeker; N.o.) stelt dat (deze verzekeringsarts; N.o.) een begrip verkeerd interpreteert. Indien deze niet bereid is deze "fout" toe te geven dreigt (verzoeker; N.o.) het Medisch Tuchtcollege in te schakelen. Tevens geeft hij aan dat hij zijn klaagschrift dan zal aanvullen met andere dingen waartegen hij zijn bedenkingen heeft.

Wij hopen dat wij door de briefwisseling iets uitgebreider te beschrijven, u kan verklaren waarom Gak Goes sterk het gevoel heeft dat dit niet gaat om een serieuze klacht c.q. correctieverzoek, maar meer een manier om zijn onvrede over de uitslag van de keuring op die wijze te uiten. Zodra (verzoeker; N.o.) met klachten/verzoeken om correctierecht komt die ons inziens hout snijden, zullen wij daarop ingaan. Aanhoudende vragen over punten en komma's, volgorde van documenten, woorden uit rapportages van bijna 10 jaar geleden waarvan de rapporteur al lang niet meer bij ons werkt en waarover (verzoeker; N.o.) blijkbaar vroeger niet is gestruikeld, vragen over de precieze betekenis van iets waarbij (verzoeker; N.o.) eigenlijk al aangeeft dat hij alleen zijn eigen interpretatie zal accepteren etc. zullen wij niet meer beantwoorden of wijzigen..."

D. Reactie verzoeker

Verzoekers gemachtigde reageerde met zijn brief van 21 februari 2001 als volgt op het standpunt van Gak Nederland BV:

"...Uit de reactie van Gak Nederland BV d.d. 14 december 2000 valt af te leiden dat door Gak Nederland BV feitelijk niet aan het verzoek, zoals dat is gedaan bij brief van 6 juli 1999 namens (verzoeker; N.o.), is voldaan. Slechts een zeer beperkt deel van het dossier is aan de advocaat van (verzoeker; N.o.) toegezonden. Op de brief van Gak Nederland BV d.d. 23 juli 1999 staat vermeld dat het dossierstuk in deze kwestie aan de advocaat van (verzoeker; N.o.) zou zijn toegezonden. In tegenstelling tot hetgeen in deze brief staat vermeld, is aan deze toezegging niet voldaan.

(Verzoeker; N.o.) heeft diverse verzoeken betreffende toezending van het dossier aan Gak Nederland BV gedaan. Laatstelijk heeft (verzoeker; N.o.) op 8 oktober 1999 een verzoek gedaan waarna hij het dossier ontving op 16 november 1999, daags voor de zitting bij de Centrale Raad van Beroep. Het was voor (verzoeker; N.o.) derhalve niet meer mogelijk om de stukken te bestuderen voorafgaande aan de zitting bij de Centrale Raad van Beroep zodat hij, wat dat betreft, ernstig is beperkt in zijn mogelijkheid om zijn standpunt grondig te doen uitwerken.

Ook uit de brief van Gak Nederland BV d.d. 14 december 2000 blijkt wel dat sprake is van een uiterst rommelig verloop van de correspondentie. (Verzoeker; N.o.) heeft diverse malen verzocht om kopieën van handgeschreven medische kaarten doch aan dit verzoek werd pas in een zeer laat stadium voldaan. Gak Nederland BV stelt dat de

handgeschreven kopieën in september aan (verzoeker; N.o.) zijn verzonden. Dit is echter onjuist. Bij brief van 13 september 1999 ontving (verzoeker; N.o.) de onjuiste documenten. In elk geval ontving hij niet documenten waar hij om verzocht had. Op 27 september 1999 heeft (verzoeker; N.o.) daarop telefonisch contact gezocht met Gak Nederland BV. Hieruit blijkt dat de juiste documenten zich wel daadwerkelijk in het dossier bevonden. Gak Nederland BV deelde (verzoeker; N.o.) mede dat hij zijn verzoek maar nader toe moest lichten en aan moest geven wat hij precies wenste. Dit heeft (verzoeker; N.o.) gedaan op 8 oktober 1999. Pas op 17 november 1999 ontving (verzoeker; N.o.) een kopie van de handgeschreven medische kaarten. Indien Gak Nederland BV meer zorgvuldig met het dossier en met de verzoeken van (verzoeker; N.o.) was omgegaan, was het mogelijk geweest om in een veel vroegtijdiger stadium (verzoeker; N.o.) een adequate reactie te geven op zijn vragen.

In zijn reactie op de tweede klacht van (verzoeker; N.o.) stelt Gak Nederland BV feitelijk dat (verzoeker; N.o.) misbruik maakt van zijn klachtrecht. Dit is onjuist. Het is veeleer Gak Nederland BV die door de wijze waarop hij reageert op brieven van (verzoeker; N.o.) nadere correspondentie noodzakelijk maakt. De complexiteit van de kwestie is derhalve niet te wijten aan (verzoeker; N.o.) doch aan Gak Nederland BV. Uit de correspondentie blijkt wel dat Gak Nederland BV uitermate slordig met dossiers omgaat en niet datgene doet wat hij toezegt (bepaalde correcties in een dossier maken) doch tevens redelijke verzoeken om correcties weigert. Dit leidt dan vervolgens weer tot aanvullende correspondentie tussen (verzoeker; N.o.) en Gak Nederland BV waarbij Gak Nederland BV na verloop van tijd het vermogen verliest om verzoeken en klachten op zakelijke wijze af te handelen en enige medewerkers binnen Gak Nederland BV zich persoonlijk aangevallen voelen. Ten gevolge hiervan verliest Gak Nederland BV echter zijn objectiviteit uit het oog en verzuimt hij om formele regels toe te passen, waaronder het klachtenreglement. Het "gevoel" waarvan Gak Nederland BV in zijn brief van 14 december jl. zo vaak gewag maakt, is niet van belang. Gak Nederland BV dient zijn taak en de daarbij behorende verplichtingen uit te voeren. Doet hij dit niet, dan betreedt hij een hellend vlak. Dat hij hierop is beland, blijkt niet alleen uit de correspondentie waartegen (verzoeker; N.o.) een klacht heeft ingediend. Tevens blijkt dit reeds uit de brief van 14 december 2000 waarin Gak Nederland BV aangeeft dat hij alleen nog in zal gaan op klachten die in de visie van Gak Nederland BV hout snijden. Dit is een onjuist criterium aangezien hij het klachtenreglement dient toe te passen. De klacht van (verzoeker; N.o.) is derhalve gegrond..."

E. Reactie Gak nederland BV

Naar aanleiding van de brief van verzoekers gemachtigde van 21 februari 2001 en een aantal aanvullende vragen van de Nationale ombudsman deelde het Gak bij brief van 5 juli 2001 het volgende mee:

"...(Verzoekers gemachtigde; N.o.) merkt op dat er uit de brief van het GAK dd 14 december 2000 sprake blijkt te zijn van een uiterst rommelig verloop van de correspondentie. (Verzoeker; N.o.) heeft diverse malen verzocht om handgeschreven medische kaarten. GAK Nederland stelt dat in september deze kopieën zijn verstrekt aan (verzoeker; N.o.), per brief van 13 september ontving (verzoeker; N.o.) de onjuiste documenten. Hij ontving niet de documenten waarom hij verzocht. Op 27 september heeft (verzoeker; N.o.) daar telefonisch contact over opgenomen met GAK Nederland. Hieruit blijkt dat de juiste documenten zich daadwerkelijk in het dossier bevonden. GAK Nederland deelde (verzoeker; N.o.) mede dat hij zijn verzoek maar nader toe moest lichten en aan moest geven wat hij precies wenste. Dit heeft (verzoeker; N.o.) gedaan op 8 oktober 1999. Pas op 17 november 1999 ontving (verzoeker; N.o.) een kopie van de handgeschreven documenten.

GAK Nederland is dus niet zorgvuldig met de verzoeken van (verzoeker; N.o.) omgegaan.

Wij merken hierover het volgende op:

Begin september (6 september) hebben wij inderdaad een brief van (verzoeker; N.o.) ontvangen waarin hij verzocht om een kopie van de handgeschreven kaarten. Dit bleek een herhalingsverzoek te zijn van een brief van 21 juli 1999. Dat wij dit verzoek pas later onder ogen zagen was onze fout en dat hebben wij ook zo medegedeeld aan (verzoeker; N.o.). Tevens hebben wij kopieën van de handgeschreven stukken bijgevoegd. Om ons verzuim goed te maken hebben wij zo spoedig mogelijk dit verzoek afgehandeld; de stukken zoals we die aantroffen in het medische dossier werden toegezonden. Immers er was niet aangegeven om welke specifieke handgeschreven medische kaarten het ging. Helaas bleken dit niet de door (verzoeker; N.o.) gewenste kaarten te zijn. Na een telefonisch onderhoud tussen (verzoeker; N.o.) en de stafarts (27 september) waarbij hij na enige toelichting en de stafarts na enig zoeken de gevraagde handgeschreven stukken vond, die hij graag wilde, hebben we gevraagd of het niet verstandiger zou zijn dat hij langskwam en ons precies aan zou geven waarvan hij kopieën wilde. Dit om te voorkomen dat wij mogelijk kaarten over het hoofd zouden zien.

(Verzoeker; N.o.) heeft geen melding gemaakt van het feit dat hij deze op korte termijn zou willen ontvangen. (Verzoeker; N.o.) wilde hier niet van weten. Ik heb vervolgens kopieën van de handgeschreven kaarten beloofd op te sturen.

De stafverzekeringsarts kan zich niet herinneren dat ze nadrukkelijk aan (verzoeker; N.o.) heeft gevraagd dit nogmaals te motiveren. Ze zou ook niet weten waarom ze dat dan gevraagd zou hebben.

(Verzoeker; N.o.) schreef echter zelf weer een brief op 8 oktober. Doordat de stafverzekeringsarts bezig was met het uitvoeren van zijn verzoek van 27 september en (verzoeker; N.o.) nu weer met ook allemaal andere vragen en verzoeken kwam waarin hij

ook vroeg een kopie van het volledige dossier (uiteeraard inclusief de handgeschreven kaarten), hebben we dus zijn twee verzoeken in een keer afgehandeld.

Naar onze mening is er dus absoluut niet onzorgvuldig omgegaan met de verzoeken van (verzoeker; N.o.).

Daarnaast wordt geklaagd over het feit dat het op zijn verzoek toegezonden dossier eerst daags voor de zitting van de Centrale Raad van Beroep werd ontvangen, waardoor hij ernstig in zijn voorbereiding en zijn verweermogelijkheden zou zijn beperkt. Wij menen dat deze klacht niet terecht is, daar op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht alle op de zaak betrekking hebbende stukken door hem reeds via de rechtbank en de CRvB waren ontvangen. (Verzoeker; N.o.) was dus tijdig in het bezit van alle voor de rechtszaak relevante stukken.

Ten aanzien van de door u gestelde vragen kunnen wij als volgt berichten.

1) Wilt u voldoen aan het verzoek om alle op hem betrekking hebbende en bij het Gak aanwezige dossiers in kopievorm ter beschikking te stellen?

Wij zijn niet genegen om aan dit verzoek te voldoen.

Wij zijn van oordeel dat (verzoeker; N.o.) inmiddels reeds in het bezit moet zijn van al de bedoelde stukken, nu er reeds meermalen positief is gereageerd op verzoeken van (verzoeker; N.o.) om toezending van afschriften van in ons bezit zijnde stukken.

Daarbij komt dat het verzoek niet slechts de verschillende WAO-dossiers betreft, maar ook het groot aantal bezwaar- en beroepsdossiers dat inmiddels is ontstaan en welke voor het overgrote deel bestaan uit afschriften van voornoemde WAO-dossiers, alsmede uit stukken die van (verzoeker; N.o.) zelf afkomstig zijn - en die op hun beurt vaak weer afschriften betreffen van voornoemde dossierstukken -.

2) Vindt u de brief van 14 juli 2000 als reactie op de brieven van 23 juni en 30 juni 2000 terecht. Immers de klacht van 23 juni wordt gegrond geacht en de brief van 30 juni is geen klacht maar er worden twee vragen gesteld. Deze laatste brief had door u gewoon beantwoord kunnen worden als gewone brief, waarin bv de derde alinea van de brief van 14 juli in opgenomen had kunnen worden.

Brief 23 juni:

Hierin dient (verzoeker; N.o.) een klacht in tegen het niet willen en/of kunnen nemen van een zorgvuldige beslissing t.a.v. zijn ziekmelding dd 05031997

Brief van 30 juni:

Hierin verzoekt (verzoeker; N.o.) een medische term te verduidelijken en het verschil tussen twee medische termen te benoemen.

Wij zijn uiteraard altijd bereid een belanghebbende die vragen heeft n.a.v. een rapportage te woord te staan. In dit soort situaties kan de vraag schriftelijk beantwoord worden ofwel belanghebbende wordt telefonisch benaderd.

Het antwoord van 14 juli is enerzijds gericht op de terechte klacht van belanghebbende over het uitblijven van een beslissing (brief 23 juni). Dit soort klachten zullen wij uiteraard, ook bij (verzoeker; N.o.) altijd op zorgvuldige wijze trachten af te handelen. De andere alinea's verwijzen naar een voorgeschiedenis. Die wij al eerder uit de doeken hebben getracht te doen door u een uitgebreid verslag te doen van alle correspondentie met (verzoeker; N.o.). Ik zal u m.b.t. alleen deze vragen nog even de voorgeschiedenis schetsen:

Na een WAO beoordeling van 20 mei 1999, waarvan een verslag is geleverd dd 26 mei 1999 (verzekeringsarts K.) schreef (verzoeker; N.o.) op 14 juni 1999 naast nog vele andere correctiepunten het volgende:

De zin: "Zowel reumatologisch, neurologisch..." is niet juist. Door dokter G. is al reeds toegegeven dat er in 1993 een somatische afwijking is gevonden. De zin dient te worden: "De reumatoloog heeft vastgesteld dat er sprake is van chronisch recidiverende nek en rugklachten, waarbij een probleem niet zozeer een reumatische aandoening is, maar een mechanisch-functionele stoornis of functiestoornis."

Collega K., de verzekeringsarts, heeft een gecorrigeerde rapportage aan belanghebbende gestuurd waarbij hij bij het gewraakte punt t.a.v. dit punt nu verwijst naar het commentaar van belanghebbende.

Nadat de volgende maanden een flinke briefwisseling ontstaat over de verwijdering van een psychologisch rapport uit 1992, volgt op 5 augustus de volgende brief t.a.v. bovengenoemd punt.

(Verzoeker; N.o.) stelt dat er sprake is van een feitelijk onjuist gegeven en blijkt dat duidelijk uit de brieven van reumatoloog (...). Hij wil de zin gewijzigd hebben op de manier zoals hij al eerder heeft medegedeeld. Hierop zijn wij niet ingegaan.

Vervolgens ontvangen wij op 4 oktober een brief van de registratiekamer: deze verzoekt ons te laten weten of wij aan het verzoek van verzoeker kunnen voldoen en zo nee, waarom niet (het verzoek is zoals boven weergegeven: dus wijziging van een zin).

Het antwoord van verzekeringsarts K. is daarop:

"Een weergave van de medische gegevens zoals wij deze gedaan hebben in de rapportage in kwestie is in wezen niets anders dan de werkelijkheid. Ik heb de gegevens van de reumatoloog samengevat met de bij ons in het bezit zijnde gegevens van de neuroloog en internist. Het is een kwestie van persoonlijke interpretatie van de feiten waar het gaat om subjectieve gegevens.

Uiteraard worden objectieve gegevens door ons gecorrigeerd indien dit nodig mocht zijn.

Betrokkene maakt verder melding van een aantoonbaar feitelijk onjuist gegeven. Dit is onjuist. De reumatoloog heeft veel meer gezegd dan hetgeen door betrokkene werd voorgesteld. Ook is gekozen voor de meeste relevant en terzake dienende gegevens."

De registratiekamer beëindigde hiermee de bemiddeling.

19 november 1999 ontvangen wij wederom een brief van (verzoeker; N.o.) waaruit blijkt dat hij het niet eens is met onze interpretatie. Hij wijst ons voor de tweede maal erop dat collega G. lichamelijke problemen heeft aangetoond.

Tussentijds ontvangen wij nog brieven met allerlei ander verzoeken, waarbij min of meer gedicteerd wordt hoe wij dienen te wijzigen, vragen over de volledigheid van het dossier etc.

Nu dient op 25 maart 2000 (verzoeker; N.o.) een klacht in tegen collega L.

Het gaat wederom om de term mechanisch-functionele stoornis. Het gaat in dit geval om een rapportage uit 1996.

Ik citeer nu uit zijn brief:

"1. Mechanisch -functionele stoornis

Reumatoloog (...) schrijft in zijn rapport van 23 augustus 1993 dat er sprake is van een mechanisch functionele stoornis.

Dokter L. neemt in zijn rapportage van 20 juni 1996 die term over, met een uitroepteken achter het woord "functioneel". Hij vertelde mij dat die term betekent dat het psychisch is en dat de reumatoloog dus heeft vastgesteld dat het psychisch is.

Reumatoloog (...) schrijft in zijn brief van 18 december 1997, dat die term niet op psychische problemen betrekking heeft. Daarnaast heb ik ook nog eens aan een andere specialist gevraagd hoe de term mechanisch functionele stoornis verkeerd uitgelegd kan worden. Die arts vertelde mij dat een functionele stoornis of functiestoornis normaal gebruikte medische termen zijn, die op lichamelijke problemen betrekking hebben.

Dokter L. heeft naar mijn mening een verkeerde uitleg aan die term gegeven, en daarmee een fout gemaakt, die hij als arts niet had mogen maken."

Op 20 mei ontvangen wij een klacht tegen de verzekeringsarts K.

Hier volgt weer een herhaling van zijn bezwaren vergelijkbaar met die tegen collega L. (wederom over de interpretatie van deze begrippen en de wijze waarop collega K. deze interpretatie heeft gedaan).

M.a.w. blijktbaar is deze terminologie al enkele malen aan (verzoeker; N.o.) uitgelegd en moeten wij zijn onophoudelijke vragen meer opvatten als uitingen van het niet eens zijn met onze interpretatie.

Ter voorkoming van een eindeloze briefwisseling over de interpretatie te vermijden, wetende dat immers (verzoeker; N.o.) in bezwaar en beroep is gegaan alwaar uiteraard ook deze discussie boven tafel komt, en alwaar deze discussie ook gevoerd hoort te worden hebben wij besloten niet meer in te gaan op zijn vragen rondom dit thema.

Wij vinden dan ook dat ons antwoord van 14 juli 2000 terecht is verzonden

3) Als u van mening bent dat de brief van 14 juli terecht is verzonden, wil ik graag van u weten wat u bedoelt met klachten die slechts procedureel dan wel formeel van aard zijn?

Zoals ook al vermeld in de brief van 14 juli achten wij klachten die gericht zijn t.a.v. verkeerde bejegeningen, onzorgvuldig afhandelen van zaken, etc. een serieuze zaak en willen wij die ook gaarne onderzoeken en waar mogelijk corrigeren. Indien echter een klacht is gebaseerd op het feit dat belanghebbende het niet eens is met onze beslissing, of met de onderbouwing van onze beslissing zullen wij daarop geen klachtafhandeling meer starten. Het gaat daarbij niet alleen om klachten van formele of procedurele aard daar zij in bepaalde situaties toch kunnen leiden tot een terechte klacht maar het gaat vooral om de combinatie formeel en procedureel en zonder inhoudelijke betekenis. Met zonder inhoudelijke betekenis bedoelen wij dat iemand een klacht indient om maar klachten in te kunnen dienen, blijft schrijven om zijn gelijk te krijgen terwijl er inhoudelijk niets wezenlijks toegevoegd wordt aan de oorspronkelijke brief..."

F. Nadere reactie verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van het Gak van 5 juli 2001 liet de gemachtigde van verzoeker op 2 augustus 2001 het volgende weten:

"...Gak Nederland stelt niet te wensen te voldoen aan het verzoek om stukken ter beschikking te stellen. Gak Nederland BV stelt enerzijds dat reeds diverse malen stukken zouden zijn toegezonden aan (verzoeker; N.o.) terwijl voorts het verzoek tevens betrekking zou hebben op bezwaar- en beroepsdossiers.

Juist is dat door (verzoeker; N.o.) diverse malen is verzocht om toezending van zijn dossier doch zoals al uit de reactie van Gak Nederland BV van 5 juli jl. blijkt, heeft het verzoek van (verzoeker; N.o.) gestuit op een muur van onwil aan de zijde van Gak Nederland BV. Zo werd aan een verzoek om toezending om de handgeschreven kaarten van 21 juli 1999 pas voldaan op 17 november 1999. Voorts blijkt Gak Nederland BV zich nu ineens motiveringsverzoeken niet meer te herinneren. (Verzoeker; N.o.) heeft in aansluiting op een verzoek van Gak Nederland BV echter niet zomaar een brief verzonden op 8 oktober 1999.

Het dossier is uiteindelijk ontvangen op 17 november 1999. Voorts is in het kader van een beroepszaak bij de rechtbank Rotterdam een kopie van het dossier ontvangen. Daaruit bleek dat het dossier volstrekt niet op orde was en dat correcties in het dossier op ongeoorloofde wijze tot stand waren gebracht. Zo zijn correcties in een rapportage van verzekeringsarts (...) van 16 december 1992 aangebracht op zodanige wijze dat bepaalde woorden zijn doorgestreept terwijl daarboven de gecorrigeerde versie is vermeld. Het doorstrepen had op die wijze plaatsgevonden dat de oorspronkelijke tekst duidelijk leesbaar is gebleven. Hetzelfde geldt bijv. voor de rapportage van arbeidskundige (...) van 18 januari 1993.

Voorts is ondanks verzoeken daartoe een brief van RIAGG Zeeland d.d. 19 november 1992 niet uit het dossier verwijderd maar is door (de stafverzekeringsarts; N.o.) een mededeling geplaatst op 1 november 1999 op de brief van het RIAGG. Dit is vanzelfsprekend volstrekt onvoldoende. Voorts zijn verzoeken tot het uitvoeren van correcties van (verzoeker; N.o.) niet dan wel onvoldoende uitgevoerd. Ook is bij het toezenden van het dossier, bijv. aan de rechtbank, niet de volledige inhoud van het dossier toegezonden. Dit betrof wat de beroepsprocedure bij de rechtbank Rotterdam betrof o.a. verslagen van (...) van juli 1997, een rapportage van bezwaar-verzekeringsarts (...) van 22 september 1997 en een brief van bezwaarverzekeringsarts (...) van 2 maart 1998.

Voorts heeft Gak Nederland BV verdere correcties niet meer opgenomen maar voegt Gak Nederland BV alleen nog de brieven van (verzoeker; N.o.) toe aan het dossier. Op deze wijze wordt echter in flagrante strijd gehandeld met het correctierecht van (verzoeker; N.o.) en worden derhalve geen correcties uitgevoerd maar op- en aanmerkingen van (verzoeker; N.o.) toegevoegd aan het dossier.

(Verzoeker; N.o.) heeft, op verzoek van Gak Nederland BV, bij brief van 26 januari 2001, aangegeven welke correcties hij had aangebracht wenste te zien. Daarbij werd vervolgens weer op 19 maart 2001 op gereageerd in dier voege dat men niet tot wijziging van de stukken zou overgaan. Wat de inhoud van het dossier op dit moment is, is echter volstrekt onduidelijk.

In elk geval kan ook uit de reactie van Gak Nederland BV geconstateerd worden dat men met name niet bereid zou zijn om een kopie van het dossier ter beschikking te stellen

vanwege het grote aantal bezwaar- en beroepsdossiers.

Er staat echter niets aan in de weg om kopieën toe te zenden van de WAO-dossiers en de stukken welke (verzoeker; N.o.) aan Gak Nederland BV ter beschikking heeft gesteld met het verzoek deze toe te voegen aan het dossier. Het belang hiervan klemt eens te meer nu onduidelijk is of Gak Nederland BV ook daadwerkelijk de door (verzoeker; N.o.) toegezonden stukken heeft toegevoegd aan het dossier. De kennelijke antipathie van Gak Nederland BV jegens (verzoeker; N.o.) geeft immers aanleiding te veronderstellen dat elk verzoek van (verzoeker; N.o.) negatief wordt bejegend.

Feitelijk geeft Gak Nederland BV geen antwoord op uw tweede vraag. Deze vraag komt erop neer dat de brief van 14 juli 2000 feitelijk deels geen reactie is op de brieven van (verzoeker; N.o.) van 23 en 30 juni 2000. Dit omdat de klacht zoals verwoord door (verzoeker; N.o.) in de brief van 23 juni 2000 terecht wordt geacht door Gak Nederland BV en de brief van 30 juni 2000 een informatieverzoek van de zijde van (verzoeker; N.o.) is.

In zijn reactie geeft Gak Nederland BV aan, kort samengevat, dat de mededeling geen klachten meer in behandeling te nemen, geen betrekking heeft op de brieven van 23 en 30 juni 2000 maar dat deze betrekking heeft op brieven welke (verzoeker; N.o.) in de voorliggende periode heeft verzonden.

Dit zo zijnde, kan niet anders dan worden geconcludeerd dat deze reactie geen terechte reactie is op de brieven van (verzoeker; N.o.) van 23 en 30 juni 2000. De klacht van (verzoeker; N.o.) is mitsdien om deze reden reeds terecht. Dit spreekt te meer nu ook in de toelichting van Gak Nederland BV steeds wordt gerefereerd naar brieven van (verzoeker; N.o.), niet zijnde de brieven van 23 en 30 juni 2000. De brief van Gak Nederland BV van 14 juli 2000 is, wat betreft de mededeling geen klachten meer in behandeling te nemen, volledig uit de lucht gegrepen.

Wat betreft de beantwoording van de derde vraag het volgende.

Gak Nederland BV behoort klachten af te handelen volgens de door hem opgestelde klachtenregeling. Artikel 1 van deze regeling geeft aan: *"Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Gak Nederland BV zich bij de uitoefening van zijn in de wet omschreven taken jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht bij Gak Nederland BV in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze"*. Voorts geeft de klachtenregeling een definitie van een klacht: *"Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over de behandeling van Gak Nederland BV van zijn cliënten waarover cliënt opheldering wenst"*.

Uit het klachtenreglement vloeit voort dat elke uiting van ongenoegen over de behandeling van een cliënt, voor een cliënt reden kan en mag zijn een klacht in te dienen.

Het kan derhalve niet zo zijn dat klachten geen klachten zouden zijn indien ze niet als zodanig door Gak Nederland BV worden bestempeld. Als Gak Nederland BV feitelijk een cliënt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht omdat Gak Nederland BV het geen klacht vindt of omdat Gak Nederland BV vindt dat de klacht geen inhoudelijke betekenis heeft, wordt het klachtrecht ernstig, op onaanvaardbare wijze, en in strijd het klachtenreglement van Gak Nederland BV, ondergraven..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 6. Algemene bepalingen over bezwaar en beroep

Afdeling 6.2 Overige algemene bepalingen

Artikel 6:17

"Indien iemand zich laat vertegenwoordigen, zendt het orgaan dat bevoegd is op het bezwaar of beroep te beslissen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde."

Artikel 6:24, eerste lid:

"Deze afdeling is met uitzondering van artikel 6:12 van overeenkomstige toepassing indien hoger beroep of beroep in cassatie kan worden ingesteld."

Hoofdstuk 8. Bijzondere bepalingen over beroep bij de rechtbank

Titel 8.1 Algemene bepalingen

Afdeling 8.1.5 Partijen

Artikel 8:31

"Indien een partij niet voldoet aan de verplichting te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of mee te werken aan een onderzoek als bedoeld in artikel 8:47, eerste lid, kan de rechtbank daaruit de gevolgtrekkingen maken die haar geraden voorkomen."

Afdeling 8.1.7 Verzending van stukken

Artikel 8:39

"1. De griffier zendt de op de zaak betrekking hebbende stukken zo spoedig mogelijk aan partijen, voor zover de rechtbank niet op grond van de artikelen 8:29 of 8:32 anders heeft

beslist.

2. De griffier kan de toezending van zeer omvangrijke stukken of van stukken die bezwaarlijk kunnen worden vermenigvuldigd, achterwege laten. Hij stelt partijen daarvan in kennis en vermeldt daarbij dat deze stukken gedurende een door hem te bepalen termijn van ten minste een week ter griffie ter inzage worden gelegd.

3. Partijen kunnen afschriften van of uittreksels uit de in het tweede lid bedoelde stukken verkrijgen. Met betrekking tot de kosten is het bij en krachtens de Wet tarieven in strafzaken bepaalde van overeenkomstige toepassing."

Titel 8.2 Behandeling van het beroep

Afdeling 8.2.2 Vooronderzoek

Artikel 8:42

"1. Binnen vier weken na de dag van verzending van het beroepschrift aan het bestuursorgaan zendt dit de op de zaak betrekking hebbende stukken aan de rechtbank en dient het een verweerschrift in.

2. De rechtbank kan de in het eerste lid bedoelde termijn verlengen."

Artikel 8:45, eerste en tweede lid:

"1. De rechtbank kan partijen en anderen verzoeken binnen een door haar te bepalen termijn schriftelijk inlichtingen te geven en onder hen berustende stukken in te zenden.

2. Bestuursorganen zijn, ook als zij geen partij zijn, verplicht aan het verzoek, bedoeld in het eerste lid, te voldoen. Artikel 8:29 is van overeenkomstige toepassing."

Afdeling 8.2.5 Onderzoek ter zitting

Artikel 8:58

"1. Tot tien dagen voor de zitting kunnen partijen nadere stukken indienen.

2. Op deze bevoegdheid worden partijen in de uitnodiging, bedoeld in artikel 8:56, gewezen."

Artikel 8:64, eerste lid:

"De rechtbank kan het onderzoek ter zitting schorsen. Zij kan daarbij bepalen dat het vooronderzoek wordt hervat."

Artikel 8:68, eerste lid:

"Indien de rechtbank van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De rechtbank bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet."

2. Beroepswet

Titel II. Beroep en hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep

Hoofdstuk II. Hoger beroep

Artikel 21, eerste lid:

"Op het hoger beroep is hoofdstuk 8 van de Algemene wet bestuursrecht, met uitzondering van afdeling 8.1.1 en de artikelen 8:10, 8:13, 8:41, 8:74 en 8:82, van overeenkomstige toepassing, voor zover in dit hoofdstuk niet anders is bepaald..."