



# Rapport

**Datum: 26 oktober 2001**

**Rapportnummer: 2001/338**

## Klacht

Verzoeker klaagt er over dat Gak Nederland BV, kantoor Haarlem zijn op 1 mei 2001 ingediende klacht heeft afgedaan zonder hem in de gelegenheid te hebben gesteld om te worden gehoord.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoeker heeft zich bij brief van 1 mei 2001 gewend tot Gak Nederland BV, kantoor Haarlem. In zijn brief klaagt hij onder meer over de slechte telefonische bereikbaarheid van medewerkers van een bepaalde afdeling van het Gak en de handelwijze van niet met naam genoemde arts(en).

2. De directeur van het Gak, kantoor Haarlem deelde verzoeker in zijn brief van 20 juni 2001 mee dat het hem niet geheel duidelijk was geworden wat verzoeker in zijn brief van 1 mei 2001 steeds bedoelde te zeggen. Dit deed er echter niet aan af dat hij zijn best had gedaan verzoekers klachten zo grondig mogelijk te onderzoeken. In zijn brief merkte de directeur onder meer ten aanzien van de slechte telefonische bereikbaarheid op dat het waar is dat er momenten zijn waarop het Gak moeilijk telefonisch te bereiken is. Dit zou komen omdat er veel mensen tegelijk zouden bellen. Aangezien verzoeker niet had aangegeven wanneer hij precies had gebeld, had de directeur echter niet kunnen nagaan of op de dagen dat verzoeker had geprobeerd te bellen er iets bijzonders aan de hand was. Wat betreft verzoekers opmerkingen over artsen van het Gak merkte de directeur op dat nu verzoeker niet aangeeft om welke arts(en) het gaat, hij verzoeker slechts beperkt kan informeren. De eindconclusie van de directeur van het Gak was dat hij verzoekers klachten ongegrond achtte.

### II. Ten aanzien van het horen

1. Verzoeker klaagt er over dat het Gak zijn op 1 mei 2001 ingediende klacht heeft afgedaan zonder hem in de gelegenheid te hebben gesteld om te worden gehoord.

2. Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hierin is neergelegd aan welke eisen een behoorlijke procedure ter behandeling van klachten moet voldoen. Artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 1.) bepaalt dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie Achtergrond, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen

om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat het horen er toe kan dienen om nadere informatie te krijgen. Tevens dient het horen de waarheidsvinding. Verder bestaat door middel van het horen van beide partijen de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, en kunnen partijen op elkaars standpunt reageren. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen kan ten slotte een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure, te weten herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

Van het horen kan gelet op het belang ervan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgeweken, zo vervolgt de Memorie van Toelichting. Deze gevallen zijn in het tweede lid van artikel 9:10 weergegeven. Hier staat dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Het Gak liet de Nationale ombudsman in reactie op de klacht weten dat verzoeker niet is gehoord omdat hij in zijn op 1 mei 2001 ingediende klacht hier niet om had verzocht. Voorts had het Gak geen behoefte om verzoeker te horen omdat het Gak van mening was, dat de klacht van verzoeker, voor zover concreet, uitlatingen betroffen waarop het Gak zonder nadere toelichting van verzoeker kon reageren.

4. Het Gak kan niet in zijn standpunt worden gevolgd dat verzoeker naar aanleiding van zijn klacht niet hoefde te worden gehoord. In de eerste plaats wordt opgemerkt dat, zoals door het Gak zelf in zijn brief van 20 juni 2001 ook wordt aangegeven, het voor het Gak op een aantal punten niet geheel duidelijk was wat verzoeker met zijn brief van 1 mei 2001 precies bedoelde te zeggen. Gelet hierop had het dan ook op de weg van het Gak gelegen om verzoeker uit te nodigen zijn klacht mondeling te komen toelichten teneinde de nodige duidelijkheid te verkrijgen. Voorts klaagt verzoeker in zijn brief van 1 mei 2001 over de wijze waarop arts(en) zich zouden hebben gedragen. Verzoeker geeft niet aan welke artsen het zou betreffen noch geeft hij aan over welke gedragingen hij klaagt. Ook hier had het horen van verzoeker in de rede gelegen. Verzoeker had immers in een mondelinge toelichting het gedrag van de artsen waaraan hij zich had gestoord nader kunnen toelichten en in het gesprek had tevens de uitwerking die het gedrag van de betrokken artsen op verzoeker heeft gehad ter sprake kunnen komen, hetgeen had kunnen bijdragen aan het herstel van verzoekers vertrouwen in het Gak.

Het Gak heeft dan ook niet juist gehandeld door verzoeker naar aanleiding van zijn klacht niet in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## Onderzoek

Op 3 juli 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Beverwijk, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Haarlem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker deelde Gak Nederland BV, kantoor Haarlem bij brief van 1 mei 2001 het volgende mee:

"...

1e Als ik met f 9,00 kleingeld naar de telefooncel ga, is het geld op, maar geen medewerker van de klanten (klachten) service gesproken.

Meerdere malen voorgekomen.

2e Waarom gedraagt een arts zich als een clown?

Manieren zijn deze mensen waarschijnlijk vreemd.

3e Waarom ben ik na 3 ½ jaar WAO nog steeds niet door een arts officieel gekeurd?

4e Waarom durven artsen ?? geen beslissingen te nemen, maar verschuilen ze zich en provoceren en intimideren personen die het al moeilijk genoeg hebben.

5e Waarom duurt een bezwaarprocedure zo lang?

6e Waarom worden rekeningen betaald voor het niets doen?

Hopende dat u de klachten binnen de termijn die u in de brochure stelt kan behandelen..."

2. De directeur van het Gak, kantoor Haarlem antwoordde verzoeker schriftelijk op 20 juni 2001:

"...In uw brief van 1 mei 2001 formuleert u een aantal klachten. Het is mij niet geheel duidelijk geworden wat u steeds bedoelt, maar ik heb mijn best gedaan uw klachten zo grondig mogelijk te onderzoeken.

Het is waar dat er momenten zijn waarop mijn organisatie moeilijk telefonisch bereikbaar is, omdat veel mensen tegelijk bellen. U geeft niet aan wanneer u precies gebeld heeft, dus ik heb niet kunnen nagaan of er op de dagen waarop u het geprobeerd heeft iets bijzonders aan de hand was.

U maakt een aantal opmerkingen over de artsen van onze organisatie. Aangezien u niet aangeeft om wie het concreet is gegaan, kan ik u slechts beperkt informeren.

Uw opmerking dat u in 3,5 jaar niet door een arts bent onderzocht kan ik niet plaatsen. Uit het dossier blijkt dat u in die periode een aantal malen door een verzekeringsarts bent gezien. Zij hebben vervolgens wel degelijk een besluit genomen.

Ik heb gezien dat u bezwaar heeft aangetekend, en dat u tijdens die procedure is medegedeeld dat de termijn voor het nemen van de beslissing op bezwaar zou worden verlengd. In die procedure zijn de wettelijke termijnen correct in acht genomen. Dat zo zijnde ben ik overigens met u eens dat het voor degene om wie het gaat soms hopen dat wij het sneller zouden kunnen afdoen. De zorgvuldigheid die bij de beoordeling in acht moet worden genomen brengt echter met zich mee dat wij in principe de volle termijn nodig hebben.

Ik weet tenslotte niet wat u bedoelt met rekeningen die wel worden betaald terwijl er niets wordt gedaan. Voor zover ik heb kunnen nagaan hebben wij ons in uw zaak correct van onze taak gekweten.

Op grond van het bovenstaande acht ik uw klachten dan ook ongegrond..."

B. Standpunt verzoeker

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

2. Voorts merkte verzoeker in zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 1 juli 2001 nog het volgende op:

"...Vele klachten heb ik ingediend, maar zoals u (in de brief van het Gak van 20 juni 2001; N.o.) kunt zien, heeft (de directeur van het Gak, kantoor Haarlem; N.o.) zijn best gedaan, al was het hem niet geheel duidelijk.

Jaren heb ik de leiding gehad over veel mensen. Er waren wel eens klachten, die besprak ik met betreffende persoon en wanneer deze klacht gegrond was, moest deze persoon excuus aanbieden bij degene die geklaagd had.

Als de klacht ongegrond was, werd er een afspraak gemaakt met diegene die geklaagd had en de persoon waarover het ging. Achteraf konden wij elkaar allemaal recht in de ogen kijken.

Waarom ben ik door (de directeur van kantoor Haarlem; N.o.) niet uitgenodigd voor een gesprek?? als er zoveel onduidelijk is.

De reden zou kunnen zijn, dat hij moet toegeven, dat zijn personeel zich als een clown gedraagt.

Hoe kan dat, een keuring duurt een uur en er moeten vele vragen beantwoord worden, binnen tien minuten sta ik buiten en er is geen vraag gezien mijn ziektebeeld gesteld.

Als zakenman moet je altijd eerlijk zijn, anders is er geen bestaansrecht, maar als ik deze brief lees, wordt er sterk aan mijn eerlijkheid getwijfeld, waardoor ik mij zeer gekwetst voel.

Slapeloze nachten heb ik door de overmacht, de boosheid over het feit, dat artsen elkaar allemaal de paraplu boven het hoofd houden heb ik begrip voor, maar het moet wel eerlijk gaan..."

### C. Standpunt Gak Nederland BV

Gak Nederland BV deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoeker bij brief van 15 augustus 2001 het volgende mee:

"...Op de vraag of klager in de gelegenheid is gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten gaf het kantoor te Haarlem het volgende antwoord:

(Verzoeker; N.o.) deed in zijn klacht dat verzoek niet. Wij hadden geen behoefte aan een mondelinge toelichting van de kant van (verzoeker; N.o.) omdat de klacht, voor zover concreet, uitlatingen betroffen waarop wij zonder nadere toelichting van (verzoeker; N.o.)

konden reageren.

Op mijn vervolgvraag of klager ook gewezen is op de mogelijkheid zijn klacht mondeling toe te lichten (folder b.v.) werd geantwoord dat men dat niet meer wist..."

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

2. **Algemene wet bestuursrecht**, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."