



Rapport

Datum: 26 maart 1998

Rapportnummer: 1998/086

Klacht

Op 5 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Oss, ingediend door Buro voor Rechtshulp te Oss, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Enschede. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, districtskantoor Enschede, tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (4 juni 1997) nog niet inhoudelijk had gereageerd op zijn brief van 12 maart 1997. Hij klaagt verder over a. de late en onregelmatige uitbetaling van zijn uitkering ingevolge de Ziektewet; b. het niet ontvangen van een specificatie van het ziekengeld of een dagloonberekening; c. het feit dat het Gak hem niet had bericht over een terugvordering die met zijn ziekengeld werd verrekend; d. het feit dat het Gak nog geen duidelijkheid had verschaft over de klachtbehandelingsprocedure. **ONDERZOEK**In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd telefonisch informatie ingewonnen bij GAK Nederland BV, districtskantoor Enschede. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Het Lisv gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker werd op 21 november 1996 arbeidsongeschikt en maakte vanaf die datum aanspraak op ziekengeld. Zijn werkgever meldde hem

ziek op 25 november 1996. Hij deed dat evenwel bij het verkeerde districtskantoor van Gak Nederland BV. De eerste controle in het kader van de Ziektewet vond pas plaats op 8 januari 1997 en de eerste betaling van ziekengeld door Gak Nederland BV, districtskantoor Enschede (hierna: het Gak), één week later op 15 januari 1997. Verdere betaaldaten waren 21 en 27 januari en 3, 10 en 17 februari 1997.

1.2. Na een interne controle bij het Gak kwam men tot de conclusie dat verzoekers dagloon was vastgesteld op een te hoog bedrag. Daarom werd het teveel betaalde verrekend met de uitkeringen over de perioden 17 tot en met 23 februari 1997 en 10 tot en met 16 maart 1993. Berichtgeving met betrekking tot deze terugvordering zond het Gak op

4 april 1997 naar verzoekers oude adres. Het nieuwe adres van verzoeker was bekend bij het Gak.

1.3. Verzoeker ontving op 28 februari 1997, op zijn verzoek, een voorschot dat per kas betaalbaar werd gesteld en nadien werd verrekend met de uitkering over de perioden 24 februari tot en met 2 maart en 3 tot en met 9 maart 1997. Daarna werd verzoekers ziekingeld betaalbaar gesteld op respectievelijk 10, 17 en 24 maart 1997. Vervolgens stagneerde de regelmatige uitbetaling. Daarom ontving verzoeker op 9 april 1997 opnieuw een voorschot. Vanaf 14 april 1997 verliepen de uitbetalingen weer regelmatig.

1.4. Op 12 maart 1997 zond verzoekers gemachtigde een brief naar het Gak, waarin deze onder meer het volgende aangaf:

"...Op 21-11-1996 meldde cliënt zich ziek. In het kader van zijn Ziektewet-aanvraag verschafte cliënt u de door u verlangde inlichtingen, zoals onder meer de informatie benodigd voor de dagloonvaststelling. Zeer regelmatig en uiteindelijk welhaast iedere dag drong cliënt's echtgenote aan op betalingen, die uitbleven, en na de eerste voorschotbetalingen, die voorzover zij kon nagaan aan de lage kant waren, op een toekenningsbesluit. Zij gaf daarbij aan in financiële problemen te zijn geraakt. Op vrijdag 28-2-1997 werd (verzoekers echtgenote; N.o.) uwerzijds nog toegezegd dat er een ander voorschot zou volgen. Toen zij op maandag 3-3-1997 informeerde of een dergelijk voorschot betaalbaar was gesteld, werd haar te verstaan gegeven dat zulks niet het geval was in verband met een verrekening op grond van een terugvorderingsbesluit. Thans is het 12 maart en heeft cliënt noch een toekennings- noch een tv(terugvorderings; N.o.)-besluit ontvangen. Namens cliënt verzoek ik u dan ook binnen een week uw toekenningsbesluit kenbaar te maken..."

1.5. Op 24 maart 1997 rappelleerde verzoekers gemachtigde het Gak. In deze brief klaagde hij over het uitblijven van een toekenningsbeschikking en het antwoord op de brief van 12 maart 1997. Bovenaan de brief was vermeld als onderwerp: "Gak:

Klacht

". Het Gak zond op 27 maart 1997 een ontvangstbevestiging waarin deze aan verzoekers gemachtigde meedeelde dat hij op korte termijn een antwoord kon verwachten. Als onderwerp was vermeld: "Uw klacht inzake (verzoeker; N.o.)".

1.6. Verzoekers gemachtigde zond op 26 mei 1997 opnieuw een rappel aan het Gak waarin hij tevens twee nieuwe klachten naar voren bracht. Hij wees het Gak er in de eerste plaats op dat het had verzuimd de aard en de duur van de klachtbehandelingsprocedure te specificeren en verder klaagde hij erover dat de beantwoording van zijn klachtbrief te lang uitbleef. Hij verzocht om toezending per kerende post van een overzicht van het verloop van de ziektewetuitkering inclusief de dagloonberekening.

2. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat verwoord in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

3. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

3.1. Het Lisv verwees in zijn reactie naar de reactie van het hoofdkantoor van Gak Nederland BV. Gak Nederland BV deelde in reactie op de klacht mee dat de klacht gegrond werd geacht op het punt van het niet toezenden van een dagloonberekening en het niet verschaffen van duidelijkheid over de klachtprocedure. De klacht werd voor het overige niet gegrond geacht. Gak Nederland BV, districtskantoor Enschede, had verzoeker op 19 juni 1997 een brief gezonden. In de brief van 19 juni 1997 stond onder meer het volgende vermeld:

"Vastgesteld moet worden, dat wij in de afhandeling van uw brieven ernstig in gebreke zijn gebleven. Uw klacht is derhalve in alle opzichten terecht. Ik verzoek u, hiervoor mijn verontschuldigingen te aanvaarden." In de brief werd tevens meegedeeld dat de uitbetaling van de uitkering tussen 23 maart en 9 april 1997 om onverklaarbare redenen was gestagneerd.

Daarnaast gaf het Gak een overzicht van data van betaalbaarstelling van het ziekingeld en voorschotten met uitleg over de hoogte van het dagloon en de verrekening van teveel betaalde uitkering en voorschotten. Tevens gaf het Gak een berekening van verzoekers dagloon.

3.2. In een telefonisch onderhoud met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman gaf een medewerker van het districtskantoor Enschede, daarnaar gevraagd, aan wat er was gebeurd in de periode tussen de ziekmelding van verzoeker door de werkgever en de eerste controle van het Gak. Hij deelde mee dat uit het dossier van verzoeker was op te maken dat de ziekmelding van de werkgever op 25 november 1996 was binnengekomen bij het Gak Enschede. Dat had bij het Gak Utrecht moeten gebeuren, omdat dat destijds het Gak-kantoor was dat de controles diende te verrichten, want verzoeker woonde toen nog in Zeist. Het Gak Enschede heeft de melding op 27 november 1996 om onverklaarbare redenen naar het Gak Apeldoorn gestuurd. Daarna is de ziekmelding naar het juiste Gak-kantoor gegaan, te weten Utrecht. Op 29 november 1996 ontving het Gak in Enschede de melding echter weer terug. Wat er tussen 29 november 1996 en 6 januari 1997 is gebeurd, kon de desbetreffende medewerker niet meer achterhalen. Op 6 januari 1997 is een controle-opdracht uitgegaan voor verzoekers adres in Oss. Daarop stond het juiste adres van verzoeker met de hand vermeld. Op 8 januari 1997 heeft de controleur van het Gak met verzoeker gesproken. In het verslag van dat gesprek staat onder meer vermeld dat verzoeker op 9 december 1996 was verhuisd naar Oss.

Beoordeling

1. Algemeen

Verzoeker werd op 21 november 1996 arbeidsongeschikt. Zijn werkgever meldde hem op 25 november 1996 ziek bij het verkeerde districtskantoor van Gak Nederland BV. De eerste controle in het kader van de Ziektewet vond plaats op 8 januari 1997 en de eerste

betaling van ziekingeld door Gak Nederland BV, districtskantoor Enschede, één week later op 15 januari 1997. Er bestond bij verzoeker onduidelijkheid over de hoogte van het ziekingeld en de betaaldata ervan. Daarom vroeg zijn gemachtigde daar duidelijkheid over aan Gak Nederland BV, districtskantoor Enschede (hierna: het Gak) bij brief van 12 maart 1997. Omdat verzoekers gemachtigde geen inhoudelijk antwoord op deze brief van het Gak had ontvangen, klaagde hij bij brieven van 24 maart en 26 mei 1997 over het te lang uitblijven van het antwoord op zijn brief en wees hij tevens op het feit dat hij niet op de hoogte was gesteld van de aard en de duur van de klachtbehandelingsprocedure.

2. Ten aanzien van het niet beantwoorden van de brief van 12 maart 1997

2.1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over het uitblijven van een antwoord op zijn brief van 12 maart 1997.

2.2. De brief van verzoekers gemachtigde van 12 maart 1997 is pas na ruim drie maanden, op 19 juni 1997, inhoudelijk beantwoord. Die termijn is te lang. Brieven als deze behoren in beginsel binnen zes weken te worden beantwoord. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Ten aanzien van de uitbetaling van ziekingeld

3.1. Verzoeker klaagt verder over de late en onregelmatige uitbetaling van zijn uitkering ingevolge de Ziektewet.

3.2. Verzoeker kreeg voor de eerste maal, nadat hij zich op 21 november 1996 ziek had gemeld, op 15 januari 1997 ziekingeld uitbetaald. Dat is te laat. Weliswaar heeft de werkgever de ziekmelding bij het verkeerde districtskantoor gedaan, maar dat is niet de oorzaak geweest voor de late uitbetaling van het ziekingeld. Het Gak heeft zelf een fout gemaakt bij de toezending van de ziekmelding aan het districtskantoor dat wel de controle diende uit te voeren en heeft niet adequaat gehandeld toen het de ziekmelding weer terugontving. Het moet er dan ook voor worden gehouden dat de late uitbetaling van het ziekingeld aan het Gak is te wijten. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

3.3. Het ziekingeld is na 15 januari 1997 vijfmaal regelmatig uitbetaald. Daarna kwam het Gak tot de conclusie dat aan verzoeker een te hoog bedrag aan ziekingeld was uitgekeerd. Vervolgens werd overgegaan tot terugvordering. Het volgens het Gak teveel betaalde bedrag werd verrekend met de uitkering. Daarom is aan verzoeker tweemaal geen of weinig ziekingeld uitgekeerd. In verband daarmee kreeg verzoeker een voorschot, dat later opnieuw werd verrekend. Nadien is weer driemaal regelmatig ziekingeld uitgekeerd, op respectievelijk 10, 17 en 24 maart 1997, waarna de uitkering vervolgens weer stagneerde. Het heeft drie weken geduurd voordat het ziekingeld weer regelmatig werd uitbetaald. Op zichzelf is het niet onjuist dat het Gak het teveel betaalde ziekingeld heeft verrekend met het nog uit te betalen ziekingeld. Het had verzoeker hierover dan echter wel duidelijkheid behoren te verschaffen. De uitbetaling van ziekingeld is echter na 24 maart 1997 gestagneerd om onverklaarbare redenen. Dit dient te worden toegerekend aan het Gak. De onderzochte gedraging is daarom ook op dit punt niet behoorlijk.

4. Ten aanzien van het niet toezenden van een specificatie van het ziekengeld een dagloonberekening

4.1. Verzoeker klaagt ook over het feit dat hij niet een specificatie van het ziekengeld of een dagloonberekening heeft ontvangen.

4.2. Het Gak gaf in reactie op de klacht aan dat het nooit spontaan een dagloonberekening aan een betrokkene stuurt. Nu daar in dit geval om was gevraagd, had dat, volgens het Gak, echter wel moeten gebeuren. De Nationale ombudsman deelt dit standpunt. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

5. Ten aanzien van het feit dat het Gak verzoeker niet had bericht over de terugvordering die met zijn ziekengeld werd verrekend.

5.1. Verzoeker klaagt er voorts over dat het Gak hem niet had bericht over de terugvordering die met zijn ziekengeld werd verrekend.

5.2. Het Gak heeft een brief aan verzoeker met uitleg over de terugvordering van ziekengeld die met zijn uitkering werd verrekend op 4 april 1997 verzonden naar het oude adres van verzoeker, terwijl verzoekers juiste adres wel bij het Gak bekend was. Dit bericht heeft verzoeker als gevolg van deze administratieve onnauwkeurigheid niet bereikt. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

6. Ten aanzien van het nalaten duidelijkheid te verschaffen over de klachtbehandelingsprocedure

6.1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat het Gak hem nog geen duidelijkheid had verschaft over de klachtbehandelingsprocedure.

6.2. Het Gak heeft verzoeker geen duidelijkheid verschaft over de klachtbehandelingsprocedure. Zoals het Gak zelf al aangeeft in de reactie op de klacht, is dit onjuist. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

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