



Rapport

Datum: 8 april 1998

Rapportnummer: 1998/111

Klacht

Op 26 november 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoek-schrift van X BV te Utrecht met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor te Hilversum. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat zij in het kader van een door haar op 24 januari 1997 ingediende ontslagaanvraag bij de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland (RDA) wordt geconfronteerd met een in haar ogen onnodig lange behandeling door Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, van een adviesaanvraag van de RDA omtrent de arbeids(on)geschiktheid van haar werknemer.

Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam (Lisv) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te zenden van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werden aan het Lisv enkele specifieke vragen gesteld. Na ontvangst van de reactie van het Lisv werd bij Gak Nederland BV nog enige aanvullende informatie ingewonnen. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een punt aan te vullen. Het Lisv gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen luiden als volgt:

1. De feiten

1.1. Bij brief van 24 januari 1997 vroeg verzoekster de Directeur van het Arbeidsbureau Amsterdam-Centrum haar toestemming te verlenen om haar arbeidsverhouding met een van haar werknemers te beëindigen. In haar ontslagaanvraag wees zij erop dat de betrokken werknemer,

die sedert 12 november 1992 als magazijn-medewerker bij haar vestiging in Amersfoort in dienst was, zich op 7 december 1994 ziek had gemeld en sindsdien niet meer had gewerkt. Volgens verzoekster was het haar niet mogelijk om betrokkene binnen haar bedrijf zijn oude dan wel een andere functie te laten vervullen.

1.2. De Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland te Amersfoort (de RDA) liet bij brief van 10 februari 1997 aan verzoekster weten dat hij op enkele punten nog een toelichting op de ontslagaanvraag verlangde. Voorts deelde de RDA het volgende mee:

"...NB. In deze procedure wordt advies gevraagd bij de bedrijfsvereniging, hegeen kan leiden tot vertraging in de afhandeling van de ontslagaanvraag..."

1.3. Verzoekster verstrekte de RDA bij brief van 17 februari 1997 een toelichting op haar ontslagaanvraag. Zij deelde onder meer het volgende mee:

"De Arbo Management groep verwacht geen herstel binnen 26 weken voor betrokken werknemer en betrokkene is 80-100% arbeidsongeschikt (zie stukken van het GAK). Wij kunnen geen uitspraak doen over zijn herstel, maar vertrouwen op het oordeel van de bedrijfsarts (...). Zoals u kunt lezen uit de eerder toegezonden stukken heeft het GAK bij herbeoordeling vastgesteld dat betrokkene 80-100% arbeidsongeschikt is. Voor al uw vragen geldt: betrokkene is 80-100% arbeidsongeschikt en kon dus niet deelnemen aan reïntegratie." Verzoekster voegde daar nog aan toe dat haar bedrijf midden in een reorganisatie zat, en dat haar vestiging in Amersfoort op korte termijn zou sluiten.

1.4. De RDA richtte zich bij brief van 26 februari 1997 tot Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum. Hij liet het volgende weten:

"...Teneinde te kunnen beoordelen of er voor betrokkene (de werknemer voor wie verzoekster een ontslagvergunning had aangevraagd; N.o.) nog mogelijkheden zijn om bij de eigen werkgever het eigen werk danwel ander passend werk te gaan verrichten, verzoek ik u de op het bijgaande formulier gestelde vragen te beantwoorden en van een korte toelichting te voorzien. Voorts dient u een rapportage van een arbeidsdeskundige bij te voegen, tenzij dit gelet op de aard van de arbeidsongeschiktheid en/of actualiteit van een reeds beschikbare rapportage niet zinvol wordt geacht. Uw antwoord zie ik gaarne binnen veertien dagen doch in ieder geval uiterlijk binnen zes weken tegemoet..."

1.5. Bij brief van 14 april 1997 drong verzoekster er bij de RDA op aan dat hij op korte termijn een beslissing zou nemen op haar ontslagaanvraag voor de betrokken werknemer. Zij wees er daarbij op dat zij inmiddels collectief ontslag had aangevraagd voor alle medewerkers van haar unit in Amersfoort.

1.6. Verzoekster verzocht de RDA bij brief van 28 mei 1997 opnieuw om een spoedige reactie op haar ontslagaanvraag voor de betrokken werknemer. In haar brief merkte zij op dat zij inmiddels al wel ontslagvergunningen had ontvangen voor 33 andere medewerkers van haar unit te Amersfoort.

1.7. Verzoekster richtte zich bij brief van 6 juni 1997 tot het betrokken districtskantoor van Gak Nederland BV. Zij schreef het volgende:

"...Op 24 januari jl. hebben wij een ontslagvergunning aangevraagd bij het Arbeidsbureau omdat (de betrokken werknemer; N.o.) meer dan twee jaar ziek was, sinds 7 december

1994. Inmiddels is het juni en hebben wij nog geen antwoord ontvangen. Volgens het Arbeidsbureau wachten zij op medisch advies van het GAK (...). Onze unit in Amersfoort is inmiddels gesloten en voor alle medewerkers is ontslag aangevraagd. 18 hiervan zijn herplaatst binnen de organisatie, voor 33 mensen is een ontslagvergunning afgegeven. Het is daarom voor ons van belang om (de betrokken werknemer; N.o.) zo snel mogelijk duidelijkheid te geven en wij vinden het dan ook vreemd dat dit zo lang op zich laat wachten. Wij verzoeken u daarom om zo spoedig mogelijk advies te geven aan het Arbeidsbureau te Amersfoort..."

1.8. Op 9 juni 1997 stuurde Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, de op 26 februari 1997 toegezonden formulieren ingevuld en ondertekend retour aan de RDA.

1.9. Het districtskantoor van Gak Nederland BV te Hilversum stuurde verzoekster op 13 juni 1997 een kopie van de brief die dit kantoor op 9 juni 1997 naar de RDA te Amersfoort had gezonden. Bedoelde brief van 9 juni 1997 was de aanbiedingsbrief bij de door Gak Nederland BV ingevulde formulieren.

1.10. Op 18 juni 1997 ontving het districtskantoor van Gak Nederland BV te Hilversum een op 12 juni 1997 gedateerde brief van het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (RBA) Midden-Nederland te Amersfoort. In deze brief van het RBA was het volgende gesteld:

"...Op 10 juni jl. heb ik van u het adviesformulier retour ontvangen in deze zaak, ondertekend door (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.). Mij is gebleken dat het laatste VG-onderzoek is gehouden in juli 1996. Naar ik aanneem is er daarna geen (VG/AD)onderzoek meer gevolgd. * Indien dit inderdaad het geval is, dan verzoek ik u om een nieuw advies gebaseerd op recente (AD) informatie, aangezien ik mij bij mijn oordeel of ontslag van betrokkene gerechtvaardigd is, dien te baseren op recente gegevens (in beginsel niet ouder dan een half jaar). * Waarop baseert u overigens dat de arbeidsongeschiktheid lang gaat duren? * Is reïntegratie op AT-basis (bij een andere vestiging dan de gesloten vestiging Amersfoort) reëel te achten? Bijgaand derhalve opnieuw het adviesformulier tezamen met het verweer van werknemer zijdens een advocaat. Mijn dank voor uw medewerking en ik hoop dat u mijn verzoek met enige voorrang kunt behandelen..."

1.11. Op 11 augustus 1997 werd de betrokken werknemer onderzocht door een verzekeringsgeneeskundige van Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum. Op dezelfde dag ontving de werknemer van de betrokken verzekerings-arts een briefje met de volgende inhoud:

"...Vandaag was u bij mij op het spreekuur en spraken wij af dat ik u een machtigingsformulier zou toesturen om informatie over u te vragen bij uw behandelend psychiater bij het RIAGG-Amersfoort. Wilt u zo vriendelijk zijn om bij het rode sterretje de naam van de psychiater in te vullen en uw handtekening onder de machtiging te zetten. Wilt u hem daarna zo spoedig mogelijk in de bijgevoegde enveloppe aan ons terug sturen..."

1.12. Bij brief van 22 september 1997 liet Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum,

het volgende weten aan de RDA:

"...Op 28 augustus jl. deelden wij u telefonisch mede dat wij een machtiging van (de betrokken werknemer; N.o.) nodig hebben om informatie te vragen aan de behandelend psychiater bij het RIAGG. Op 11 augustus 1997 zonden wij de machtiging naar bovengenoemde belanghebbende. (De betrokken werknemer; N.o.) reageerde echter niet op ons verzoek om de machtiging te retourneren. Op 19 september 1997 zullen wij (de betrokken werknemer; N.o.) nogmaals verzoeken om de machtiging terug te zenden. Na ontvangst van de machtiging zullen wij de behandelend psychiater om informatie vragen, na ontvangst van de informatie zullen wij u zo spoedig mogelijk informeren..."

1.13. Op 2 oktober 1997 ontving het districtskantoor Hilversum van Gak Nederland BV alsnog de gevraagde machtiging van de betrokken werknemer.

1.14. Bij brief van 14 oktober 1997 vroeg Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, de betrokken specialist om nadere informatie over de betrokken werknemer.

1.15. Bij brief van eveneens 14 oktober 1997 beklagde verzoekster zich bij Gak Nederland BV over de lange behandelingsduur van de adviesaanvraag van de RDA.

1.16. De directeur van het districtskantoor Hilversum van Gak Nederland BV reageerde bij brief van 23 oktober 1997 als volgt op de klacht van verzoekster van 14 oktober 1997: "...Naar aanleiding van uw brief d.d. 14 oktober 1997 (...) vond ten kantore van het Gak te Hilversum een nader onderzoek plaats. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de beoordeling in beide situaties te lang van duur is. De eerste maal ontvingen wij van de RDA een adviesaanvraag op 20-02-1997 en beantwoordden wij die op 9 juni 1997, waarbij de beantwoording gebaseerd was op inderdaad niet recente gegevens, hetgeen voor de RDA aanleiding vormde om het Gak te verzoeken een nader onderzoek in te stellen. Dit verzoek bereikte ons op 18 juni 1997 en was aanleiding tot een medisch onderzoek door onze verzekeringsarts op 11 augustus 1997. Voor het door de verzekeringsarts vervolgens noodzakelijk geachte verdere onderzoek was een machtiging van betrokkene noodzakelijk.

Deze machtiging werd aan betrokkene op 11-08-1997 ter ondertekening uitgereikt, doch betrokkene retourneerde de machtiging vervolgens almaar niet, hegeen resulteerde in schriftelijk rappelleren aan het adres van betrokkene. Op 02-10-1997 ontvingen wij alsnog van betrokkene de door hem inmiddels ondertekende machtiging, hetgeen ons in staat stelde tot overleg met de behandelende sector. Een brief aan de behandelend arts ging op 14-10-1997 uit. Thans zijn wij in afwachting van het antwoord van de behandelend arts. Zodra dit ontvangen is, zullen wij de beoordeling terstond voltooien en de RDA berichten. Zoals uit bovenstaande moge blijken, valt de vertraging, ontstaan in de eerste helft van 1997 wel op het conto van het Gak te schrijven, waarvoor onze welgemeende excuses. De vertraging die na 18 juni 1997 is ontstaan, was in overwegende mate het gevolg van het uitblijven van een door betrokkene ondertekende machtiging. Wij zullen de verdere voortgang nauwlettend bewaken..."

1.17. Op 17 november 1997 ontving het districtskantoor de gevraagde inlichtingen van de betrokken specialist.

1.18. Op 19 november 1997 stuurde de verzekeringsarts van het districtskantoor de door

hem ingevulde formulieren naar de RDA.

1.19. Verzoekster attendeerde het districtskantoor Hilversum van Gak Nederland BV er bij brief van 25 november 1997 op, dat zij na de brief van 23 oktober 1997 (zie onder 1.16.) nog steeds geen nadere informatie had ontvangen.

1.20. De directeur van het betrokken districtskantoor deelde bij brief van 1 december 1997 aan verzoekster mee dat inmiddels, op 19 november 1997, de bevindingen van Gak Nederland BV aan de RDA waren toegestuurd, en dat het aan de RDA was om haar nader te informeren.

2. Het standpunt van verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder **KLACHT**. In haar verzoekschrift wees verzoekster er nog op dat haar in de maanden juni en augustus 1997 was toegezegd "dat het nog maar een paar weken zou duren".

3. Het standpunt van het Lisv

3.1. In zijn commentaar op de klacht van verzoekster verwees het Lisv naar een door Gak Nederland BV opgestelde reactie. Het Lisv

liet weten in te stemmen met het standpunt van Gak Nederland BV, zoals dat was verwoord in bedoelde reactie.

3.2. Bedoelde reactie van Gak Nederland BV, gedateerd 30 januari 1998, bevat een chronologisch overzicht van de gang van zaken, vanaf de indiening van de ontslagaanvraag door verzoekster bij de RDA tot de toezending van de formulieren door de betrokken verzekeringsarts van Gak Nederland BV op 17 november 1997 aan de RDA. Met betrekking tot de dag waarop voor de eerste keer advies was uitgebracht aan de RDA, 9 juni 1997, merkte Gak Nederland BV op dat dit advies kort na het verstrijken van de gestelde termijn van dertien weken was verzonden aan de RDA. Voorts stelde Gak Nederland BV het volgende:

"...Bij het aanvullende onderzoek, waarvoor wij de aanvraag op 18 juni 1997 ontvingen, had normaliter na het verzekeringsgeneeskundig onderzoek op 11 augustus 1997 aan de RDA kunnen worden geadviseerd, ware het niet dat informatie bij de behandelend medisch specialist onontbeerlijk was voor het beantwoorden van de vraagstelling. En juist in deze situatie, waar voortvarendheid was geboden en de betrokken verzekeringsarts zich dat zeer wel bewust was, ontstond een door de verzekeringsarts niet te voorkomen vertraging door een werknemer die eerst niet de noodzakelijke machtiging ondertekent en retourneert en vervolgens door een specialist die 5 weken nodig heeft om de verzekeringsarts te antwoorden. Bij het niet antwoorden door een behandelend arts wil het nog wel eens zinvol zijn om als verzekeringsarts te trachten telefonisch in contact te treden met de betrokken collega. Hier handelde het echter om een medisch specialist die werkzaam is bij een instelling (RIAGG) die er om bekend staat alleen schriftelijk informatie te willen verstrekken, hetgeen op zichzelf correct is, doch in de onderhavige situatie niet de meest efficiënte en snelle wijze. Het tweede onderzoek (n.a.v. de aanvraag d.d. 18-6-1997) is als gevolg van factoren die goeddeels buiten het Gak gelegen zijn en die niet te beïnvloeden

waren door ons te lang van duur geweest. Wel heeft ook de vakantieperiode enigszins als spelbreker gewerkt daar dit intern enige vertraging veroorzaakte, voordat het verzekeringsgeneeskundig onderzoek plaatsvond. Tot slot moet gesteld worden dat waar in de brief van (verzoekster; N.o.) aan de Nationale Ombudsman (...) gesproken wordt van een toezegging dat het in juni of augustus 1997 nog maar "een

paar weken" zou duren. Uit het thans bij Gak Nederland verrichte onderzoek kan geen enkele bevestiging gevonden worden, dat een dergelijke toezegging door één van de Gak-medewerkers zou zijn gedaan..."

3.3. Telefonisch werd bij Gak Nederland BV nagevraagd op welke termijn van dertien weken werd bedoeld in de brief van 30 januari 1998 (zie onder 3.2.). Gak Nederland BV legde deze vraag vervolgens voor aan het districtskantoor Hilversum. Van die zijde werd op 18 februari 1998 als volgt gereageerd:

"...Het bij onze UVI (uitvoeringsinstelling; N.o.) in het kader van de arbeidsongeschiktheidswetten meest frequent voorkomende werk bestaat uit zogenaamde "Einde Wachtijd"-beoordelingen en (al dan niet wettelijke) herzieningen van de mate van ao-heid (arbeidsongeschiktheid; N.o.) in het kader van de WAO, WAZ en WAJONG. Bij dergelijke beoordelingen geldt voor de UVI een maximaal te benutten termijn van 13 weken, daar in de AWB (Algemene Wet Bestuursrecht) deze termijn wordt genoemd voor deze beoordelingen. Een dergelijke termijn hebben we voor deze beoordelingen doorgaans ook wel nodig, het lukt vaak maar net op tijd te beslissen. Voor onze beoordelingen in het kader van de adviesaanvragen van de RDA, waar in de onderhavige situatie sprake van is, bestaat voorzover mij bekend is, voor ons als UVI geen wettelijke termijn. Mij is niet bekend of er in dat kader voor de RDA wél een wettelijke termijn bestaat, binnen welke er dient te worden beslist. Op uw vraag of er ooit overleg met de RDA is gevoerd omtrent de te hanteren termijnen moet ik zeggen dat dat mijnerzijds niet heeft plaatsgevonden. Wellicht dat op centraal niveau (bijvoorbeeld tussen ons HK en het Centraal Bureau Arbeidsvoorzieningen) overleg plaats vindt of vond. Daar onze beoordelingen in het kader van de adviesaanvragen van de RDA qua aard erg lijken op onze "Einde Wachtijd"-beoordelingen en herzieningen (het gaat in al die gevallen doorgaans om verzekeringsgeneeskundige onderzoeken, al dan niet gepaard gaande met overleg met de behandelend artsen en vaak gevolgd door een arbeidsdeskundige beoordeling), is het bij ons gebruikelijk om voor wat betreft de te hanteren maximumtermijnen van adviesaanvragen voor de RDA aansluiting te zoeken bij de maximumtermijn van 13 weken die voor "Einde Wachtijd"-beoordelingen en herzieningen geldt. Wel is het zo dat indien in de adviesaanvraag die de RDA ons

toezendt een kortere termijn wordt genoemd, getracht wordt zoveel mogelijk die kortere termijn te hanteren. Dit is echter niet altijd mogelijk, gezien de door ons te verrichten onderzoeken..." **4. De reactie van verzoekster op het standpunt van het Lisv** In reactie op het standpunt van het Lisv liet verzoekster nog het volgende weten:

"...Het is altijd gemakkelijk om achteraf te zeggen dat er géén telefonische toezeggingen

zijn gedaan en wij hadden deze kennelijk schriftelijk moeten bevestigen. Het volgende willen wij toch toevoegen: op woensdag 9 juli is ondergetekende gebeld door een medewerker van het GAK, die de heer (...) (arbeidsdeskundige) verving tijdens zijn vakantie. Hij belde naar aanleiding van mijn brief d.d. 1 juli 1997 (aan het arbeidsbureau) en verzekerde mij dat het nog een kwestie van een paar weken was en dat hij dat ook aan de heer (...) (van het arbeidsbureau) had gezegd. Wel zei hij erbij dat "hij natuurlijk niet in de agenda van zijn collega's kon kijken". Wij weten dit nog precies, omdat wij die dag een belangrijke bespreking hadden waarbij ondergetekende werd weggeroepen omdat dat telefoontje "dringend" was. Dit is dus ons woord tegen dat van het GAK..."

BEOORDELING

1. Volgens verzoekster heeft de advisering door Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, aan de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening te Amersfoort (RDA) onnodig lang geduurd. Door het langdurig uitblijven van een advies van Gak Nederland BV aan de RDA heeft de ontslagprocedure volgens verzoekster langer geduurd dan nodig was. Daarbij wees verzoekster er nog op dat haar tot tweemaal toe, in juni en in augustus 1997, door Gak Nederland BV was toegezegd dat de advisering aan de RDA nog maar een paar weken zou duren.
2. In deze zaak gaat het om een ontslagaanvraag voor een werknemer van verzoekster. Verzoekster heeft de RDA om een ontslagvergunning gevraagd in verband met de langdurige ziekte van betrokkene.
3. Op grond van het bepaalde in artikel 11 van het Delegatiebesluit 1993 behoort de RDA in een dergelijk geval, alvorens op de ontslagaanvraag te beslissen, advies in te winnen bij het Lisv.
4. Blijkens bijlage A bij het Delegatiebesluit 1993 wordt ernaar gestreefd ontslagprocedures binnen een termijn van vier tot zes weken na de ontvangst van een goed onderbouwde ontslagaanvraag af te ronden. In deze bijlage is voorts aangegeven dat overschrijding van deze termijn is te billijken in bijvoorbeeld de gevallen waarin op grond van artikel 11 van het Delegatiebesluit 1993 advies bij het Lisv moet worden ingewonnen.
5. In bijlage H bij het Delegatiebesluit 1993 is aangegeven dat in gevallen waarin een ontslagvergunning is gebaseerd op langdurige afwezigheid wegens ziekte binnen gemiddeld zes weken door het Lisv advies zal worden uitgebracht aan de RDA.
6. In het algemeen heeft met name de betrokken werkgever belang bij een voortvarende behandeling van een ontslagaanvraag. Zodra de RDA toestemming tot ontslag heeft gegeven, kan de werkgever de betrokken werknemer immers ontslag aanzeggen. In verband hiermee mag niet alleen van de betrokken RDA worden verwacht dat deze zich inspant om de procedure met voortvarendheid af te ronden, maar ook dat een eventueel om advies ingeschakelde uitvoeringsinstelling met voortvarendheid overgaat tot advisering aan de RDA.
7. In deze zaak verzocht de RDA op 26 februari 1997 aan Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, om hem binnen veertien dagen, maar in ieder geval binnen zes weken, te adviseren met betrekking tot verzoeksters ontslagaanvraag. Deze termijn van

zes weken komt overeen met de in bijlage H bij het Delegatiebesluit 1993 opgenomen termijn.

8. Het betrokken districtskantoor van Gak Nederland BV bracht op 9 juni 1997 advies uit aan de RDA. Omdat dit advies was gebaseerd op verouderde gegevens, verzocht de RDA op 12 juni 1997 aan het betrokken districtskantoor van Gak Nederland BV om nadere, en meer actuele, informatie. De RDA drong daarbij aan op spoed.

9. Het districtskantoor Hilversum van Gak Nederland verstreekte de gevraagde nadere informatie op 19 november 1997. 10. In zijn brief van 23 oktober 1997 aan verzoekster (zie **BEVINDINGEN**, onder 1.16.) erkende de directeur van het betrokken districtskantoor dat de vertraging die was ontstaan in de eerste helft van 1997 op het conto van het Gak viel te schrijven. Met betrekking tot de vertraging in de advisering in de tweede helft van 1997 stelde de directeur van het districtskantoor in bedoelde brief dat die vertraging in overwegende mate het gevolg was van het uitblijven van een door de betrokken werknemer ondertekende machtiging.

11. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman stelde Gak Nederland BV dat het advies van 9 juni 1997 kort na het verstrijken van de gestelde termijn van dertien weken was verzonden aan de RDA, en dat de vertraging rond de advisering in tweede instantie goeddeels was veroorzaakt door omstandigheden waarop Gak Nederland BV geen invloed had.

12. Met betrekking tot de eerste advisering wordt vastgesteld dat Gak Nederland BV de door de RDA gestelde termijn van uiterlijk zes weken met ruim negen weken heeft overschreden, terwijl er geen reden is aangegeven waarom zoveel tijd nodig was voor het uitbrengen van advies, en het aan de RDA gegeven advies bovendien was gebaseerd op verouderde gegevens. Overigens is ook de door Gak Nederland BV genoemde termijn van dertien weken, zonder vermelding van redenen, met twee weken overschreden. Geoordeeld moet daarom worden dat Gak Nederland BV ter zake van de bedoelde eerste advisering de vereiste voortvarendheid noch de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen. Het advies werd immers niet tijdig uitgebracht, en was daarnaast gebaseerd op verouderde gegevens. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

13. Met betrekking tot de tweede advisering is gebleken dat tussen de dag waarop de RDA om nadere informatie verzocht en dag waarop Gak Nederland BV deze informatie verstreekte, een periode van ruim vijf maanden heeft gelegen. Waar Gak Nederland BV zich beriep op externe omstandigheden, doelde zij op het uitblijven van de machtiging van de betrokken werknemer en het uitblijven van de informatie van de betrokken specialist. Gebleken is dat het bijna twee maanden heeft geduurd voordat Gak Nederland BV de gevraagde machtiging ontving, en dat het vervolgens bijna vijf weken heeft geduurd voordat de bedoelde specialist de gevraagde inlichtingen aan Gak Nederland BV verstreekte. Tegelijkertijd is echter gebleken dat de verzekeringsgeneeskundige van het betrokken districtskantoor van Gak Nederland BV de betrokken werknemer pas twee maanden na het verzoek van de RDA om nadere informatie heeft onderzocht. Juist omdat was gebleken dat de RDA geen genoegen nam met het eerste advies, omdat dit was gebaseerd op verouderde gegevens, had van Gak Nederland BV mogen worden verwacht

dat zij alles in het werk had gesteld om de RDA zo spoedig mogelijk de gevraagde nadere informatie te verstrekken. In dat kader had zij ervoor moeten zorgen dat de betrokken werknemer in ieder geval eerder dan pas na twee maanden kon worden onderzocht door haar verzekeringsgeneeskundige. De verwijzing van Gak Nederland BV naar de vakantieperiode is, gezien met name ook de voorgeschiedenis van deze zaak, in dit verband niet toereikend.

14. Uit het voorgaande volgt dat Gak Nederland BV ook met betrekking tot het verzoek van de RDA om nadere informatie niet de vereiste voortvarendheid heeft betracht. De onderzochte gedraging is derhalve ook in dat opzicht niet behoorlijk.

15. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft Gak Nederland BV nog laten weten dat er geen enkele bevestiging kon worden gevonden voor de stelling van verzoekster dat haar in juni of in augustus 1997 was toegezegd "dat het nog maar een paar weken zou duren". Gezien hetgeen op dit punt over en weer is gesteld, is het de Nationale ombudsman niet mogelijk om vast te stellen of aan verzoekster een dergelijke toezegging is gedaan. Het antwoord op de vraag of zo'n toezegging is gedaan, kan echter op geen enkele wijze afdoen aan hetgeen hiervoor is overwogen. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

BIJLAGE ACHTERGROND

1. **Delegatiebesluit 1993** (Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 14 januari 1993, nr. ABA/OT 92.0750, Stcrt. 11). Artikel 11:

"1. Indien de werkgever als grond voor de beëindiging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat de werknemer ten gevolge van ziekte of gebreken niet meer in staat is aan de gestelde functie-eisen te voldoen, en derhalve ongeschikt is voor zijn functie, kan de toestemming slechts worden verleend indien:

a. de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt en aannemelijk is dat binnen zesentwintig weken geen herstel zal optreden, en b. de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat hij redelijkerwijs niet de mogelijkheid heeft de werknemer te herplaatsen in een aangepaste dan wel andere functie binnen de onderneming welke voor die werknemer als passend kan worden beschouwd.

2. Alvorens een beslissing te nemen op de aanvraag om toestemming wint de Regionaal Directeur het advies in van het Landelijk instituut sociale verzekeringen met betrekking tot de vraag of een mogelijkheid, als bedoeld in het eerste lid onder b, aanwezig kan worden geacht." De adviestaak wordt, in opdracht van het Lisv, door de uitvoeringsinstellingen sociale zekerheid, waaronder Gak Nederland BV, uitgevoerd.

2. **Bijlage A bij het Delegatiebesluit 1993** (Uniforme ontslagprocedure ex art. 6 BBA 1945) Met betrekking tot termijnen in ontslagvergunning-procedures is in deze bijlage het volgende opgemerkt:

"...De Stichting voor de Arbeid heeft destijds een genuanceerd advies omtrent de in acht te nemen termijnen uitgebracht. In het algemeen kan de procedure binnen circa vier-zes

weken worden afgewikkeld nadat een goed onderbouwde ontslagaanvraag is ingediend. Deze termijn moet worden beschouwd als een streeftermijn. Er kunnen zich namelijk geobjectiveerde dwingende redenen voordoen waardoor niet kan worden voorkomen dat overschrijding van de streeftermijn noodzakelijk is. Redenen waarvoor vertraging te billijken is kunnen bijvoorbeeld gelegen zijn in advisering door

het Landelijk instituut sociale verzekeringen in het kader van (...) art. 11 Delegatiebesluit 1993..."

3. Bijlage H bij het Delegatiebesluit 1993 (de ontslag- en adviesprocedure bij arbeidsongeschiktheid) Met betrekking tot de advisering door het Lisv is in deze bijlage het volgende gesteld:

"...Ten behoeve van ontslagvergunningsprocedures voor (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten (vanwege regelmatig ziekteverzuim en langdurige afwezigheid wegens ziekte) worden de formulieren in overleg met het Landelijk instituut sociale verzekeringen vastgesteld. Deze standaardformulieren dienen door de Regionaal Directeur te worden gebruikt bij het aanvragen van een advies. (...) Met het Landelijk instituut sociale verzekeringen zijn voor de advisering termijnen overeengekomen. Binnen gemiddeld 6 weken zal aan de Regionaal Directeur een advies worden uitgebracht. De behandeling van een adviesaanvraag i.v.m. regelmatig ziekteverzuim zal echter gemiddeld 10 weken duren. Bij het door het Landelijk instituut sociale verzekeringen uit te brengen advies wordt steeds een rapportage van een arbeidskundige gevoegd, tenzij dit gelet op de aard van de arbeidsongeschiktheid en/of de actualiteit van een reeds bestaande rapportage niet zinvol wordt geacht..."

4. Algemene wet bestuursrecht (Wet 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 3:6:

"Indien aan de adviseur niet reeds bij wettelijk voorschrift een termijn is gesteld, kan het bestuursorgaan aangeven binnen welke termijn een advies wordt verwacht. Deze termijn mag niet zodanig kort zijn, dat de adviseur zijn taak niet naar behoren kan vervullen."