



Rapport

Datum: 23 juni 1998

Rapportnummer: 1998/243

Klacht

Op 23 december 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam-Sloterdijk. 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 door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam-Sloterdijk, onvoldoende actie heeft ondernomen om de voor verzoeker benodigde E 301-verklaring spoedig af te geven. De vertraging ontstond met name doordat een werkgeversformulier niet tijdig beschikbaar was bij het Gak.

Onderzoek

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de 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. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker berichtte Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam-Sloterdijk, (hierna: het Gak) bij brief van 12 mei 1997 onder meer het volgende:

"...Op 17 April schreef U, in antwoord op mijn aanvraag van 4April jl., dat ik geen recht op uitkering heb omdat ik geen werknemer zou zijn in de zin van de Werkloosheidswet.

Op 23 April kreeg ik na aandringen telefonisch te horen dat mijn woonachtigheid in Avignon het probleem was en dat ik daar mijn ww-uitkering moest aanvragen. Daarvoor zou ik een E301 verklaring nodig hebben van de GAK. Deze kon echter nog niet uitgeschreven worden daar mijn voormalige werkgever een formulier nog niet teruggestuurd zou hebben. Bij navraag bij deze werkgever dezelfde dag nog verzekerde hij

me dat het formulier al teruggestuurd was. Op 5 Mei had ik de E301 verklaring nog niet ontvangen. Ik belde de GAK op omdat ik op 7 Mei naar Avignon wilde gaan en daar de ww-aanvraag wilde regelen. Het formulier van de werkgever bleef onvindbaar! Per fax werd een kopie van het werkgevers formulier toegezonden. Bij telefonische ontvangstbevestiging vertelde (het Gak; N.o.) mij dat getracht zou worden de E301 verklaring nog op 5 Mei te versturen. Uiteindelijk ontving ik de E301 verklaring op zaterdag 10 Mei..."

1.2. Het Gak antwoordde verzoeker bij brief van 27 mei 1997 als volgt:

"...In uw brief d.d. 12 mei 1997 stelt u ons aansprakelijk voor de nadelige gevolgen die u eventueel zou kunnen ondervinden naar aanleiding van het te laat verstrekken van het E 301 formulier. De reden dat wij het formulier E 301 in uw ogen te laat hebben afgegeven is ons niet te verwijten. Uit de telefonische contacten die tussen u en (de heer H., een medewerker van het Gak; N.o.) hebben plaatsgevonden is u medegedeeld dat het benodigde werkgeversformulier, hetgeen nodig is voor het verstrekken van een E 301, niet in ons bezit was. Volgens u heeft uw ex-werkgever dat vóór 23 april jl. verstuurd, maar wij hebben het niet binnengekregen. Toen u uiteindelijk wederom op 5 mei 1997 telefonisch contact heeft gehad met de heer H. bleek het formulier nog steeds niet binnen te zijn. Naar aanleiding van het feit dat u contact heeft gehad met uw werkgever, heeft de werkgever op zijn beurt weer contact met ons gezocht. In overleg met uw ex-werkgever is toen besloten het formulier te faxen. Op 5 mei om 14.30 uur hebben wij de afgesproken fax van uw ex-werkgever ontvangen.

Op basis van het werkgeversformulier hebben wij direct het E 301 formulier in orde gemaakt. Dit formulier is uiterlijk op 7 mei 1997 verzonden en door u op zaterdag 10 mei 1997 ontvangen. Kortom, binnen een week na binnenkomst van het werkgeversformulier had u het E 301 formulier in uw bezit. Naar onze mening kunt u ons niet aansprakelijk stellen voor het feit dat wij een formulier niet hebben ontvangen. Gezien het bovenstaande kunt u concluderen dat wij van onze kant er alles aan hebben gedaan om het E 301 formulier z.s.m. uit te reiken. Wij achten uw klacht dan ook ongegrond..." Het betreffende E 301-formulier had als datum van ondertekening 7mei 1997.

2. Standpunt van verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman gaf verzoeker aan het onjuist te achten dat het Gak geen actie had ondernomen, nadat uit het telefonisch contact van 23 april 1997 tussen verzoeker en een medewerker van het Gak was gebleken dat de op 10 april 1997 door het Gak opgestuurde werkgeversverklaring nog niet was terugontvangen.

3. Standpunt van het Gak

3.1. In reactie op de klacht bracht het Gak het volgende naar voren:

"...De klager geeft aan dat GAK Nederland bv, kantoor Amsterdam-Sloterdijk onvoldoende actie heeft ondernomen om op tijd een E 301-formulier te versturen. Op 23 april 1997 geeft

(verzoeker; N.o.) telefonisch aan een E 301-formulier te willen ontvangen (...). Het hiervoor benodigde werkgeversformulier was echter niet in ons bezit. Wij hebben dit op 10 april 1997 naar de werkgever gestuurd met het verzoek dit ingevuld terug te sturen. Er is geen termijn waarbinnen de werkgever verplicht is om het formulier terug te sturen. Wel wordt er door ons bewaakt of het formulier terugkomt en wordt er zonodig gerappelleerd. Uit het dossier kan niet vastgesteld worden of er in deze kwestie daadwerkelijk gerappelleerd is. Op 5 mei 1997 heeft (verzoeker; N.o.) opnieuw gebeld met het verzoek om een E 301-formulier. Hiervan is helaas geen telefoonrapport aanwezig. Toen het werkgeversformulier nog steeds niet ontvangen bleek te zijn hebben we de werkgever verzocht om het formulier te faxen. Deze fax is op 5 mei 1997 's middags ont-

vangen. Na ontvangst van dit werkgeversformulier is een E 301-formulier opgemaakt en op 7 mei 1997 verstuurd aan (verzoeker; N.o.). Binnen een week na ontvangst van het werkgeversformulier was (verzoeker; N.o.) in het bezit van zijn E 301-formulier. Deze termijn acht ik redelijk. Naar mijn mening is de klacht derhalve ongegrond. Volgens (verzoeker; N.o.) had zijn werkgever het werkgeversformulier voor 23 april 1997 verstuurd. Dit formulier is door ons nooit ontvangen. Binnenkomende post wordt door ons voorzien van een datumstempel en daarna in behandeling genomen. Er vindt geen centrale registratie plaats van alle ontvangen poststukken. Met betrekking tot de WW-aanvraag van (verzoeker; N.o.) wil ik u nog graag het volgende melden. (Verzoeker; N.o.) heeft op 4 april 1997 een WW-uitkering aangevraagd. Al op 17 april 1997 heeft hij een afwijzingsbeslissing ontvangen, omdat hij geen werknemer is in de zin van de Werkloosheidswet. Hij heeft zo snel als mogelijk was een E 301-formulier ontvangen, om in Frankrijk een WW-uitkering te kunnen aanvragen. Deze is ook toegekend..."

3.2. In de door het Gak meegestuurde verklaring van zijn medewerker, de heer H., staat het volgende vermeld:

"...Ik heb met (verzoeker; N.o.) enkele malen contact gehad over diverse aspecten van zijn aanvraag om een WW-uitkering, de daarop volgende afwijzing en het uitreiken van het formulier E 301. Van hetgeen wij besproken hebben is geen telefoonnotitie aanwezig in het dossier. Wanneer deze gesprekken zijn gevoerd en wat er in elk van die gesprekken precies is gezegd, is derhalve niet meer te achterhalen..."

3.3. In reactie op nadere vragen deelde een medewerker van het Gak nog het volgende mee. Het Gak had het werkgeversformulier op 10 april 1997 naar de werkgever gestuurd in het kader van de WW-aanvraag van verzoeker. Omdat de werkgeversverklaring in dit geval niet nodig was voor de beoordeling van de WW-aanvraag, werd de beslissing daarop genomen voordat de werkgeversverklaring terug was ontvangen. Normaliter rappelleert het Gak bij de werkgever als de werkgeversverklaring twee weken na het versturen nog niet terug is ontvangen. Daarna wordt er zo nodig wekelijks gerappelleerd. Omdat verzoeker op 23 april 1997 had gemeld dat volgens de werkgever het werkgeversformulier was verzonden, verwachtte het Gak dat dit formulier nog zou binnenkomen. Het werkgeversformulier had als datum van ondertekening 21 april 1997. Een E 301-formulier wordt verstrekt op verzoek van de werknemer of van de buitenlandse uitkeringsinstantie. In

principe dient van elk telefoongesprek een notitie te worden gemaakt, maar in de praktijk gebeurt dat niet altijd, bijvoorbeeld niet als er alleen informatie wordt gevraagd.

4. Nadere informatie van verzoeker

Verzoeker verklaarde dat hij op 23 april 1997 aan het Gak had doorgegeven dat het werkgeversformulier volgens de werkgever al was verstuurd naar het Gak.

5. Reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen bracht verzoeker onder meer het volgende naar voren:

"wat gebeurde is het volgende: "Op woensdag 23 april geeft de GAK aan dat verzoeker geen uitkering krijgt omdat hij woonachtig is in Frankrijk, dat hij daarom daar een aanvraag voor een ww-uitkering moet indienen en dat daarvoor een E301-formulier opgemaakt door de GAK onontbeerlijk is. De GAK medewerker deelt mede dat telefonies verzoek voor verkrijging van het formulier voldoende is en deelt na kennelijk consultatie van zijn gegevens mede dat een benodigd werkgeversformulier nog niet ontvangen was etc, etc (...): Op 5 maandag mei heb ik gebeld om te vragen of het werkgeversformulier al ontvangen was. Ik heb niet opnieuw een verzoek gedaan. (...):...Al op 17 april heeft hij een afwijzingsbeslissing **ontvangen**. Nee, deze beslissing was **gedagtekend** op donderdag 17 april."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam-Sloterdijk, onvoldoende actie heeft ondernomen om een E 301-verklaring spoedig aan hem af te geven. Dit formulier had verzoeker nodig voor zijn aanvraag van een uitkering bij een buitenlandse uitkeringsinstantie, zoals hem duidelijk was gemaakt in een telefoongesprek met het Gak op 23 april 1997. De vertraging ontstond met name doordat een werkgeversformulier, dat nodig was om een E 301-formulier af te geven, niet tijdig beschikbaar was bij het Gak.
2. Op 23 april 1997 sprak een medewerker van het Gak met verzoeker af dat hem een E 301-formulier zou worden toegezonden. Tevens deelde de betreffende medewerker aan verzoeker mee dat het daarvoor benodigde, op 10 april 1997 aan de werkgever verzonden werkgeversformulier nog niet terug was ontvangen. Verzoeker deelde vervolgens aan het Gak mee dat volgens de werkgever dit formulier al wel was verzonden.
3. Dat het Gak op grond van bovengenoemde mededeling van verzoeker niet direct ging rappelleren bij de werkgever, maar afwachtte of het werkgeversformulier nog zou binnenkomen, is begrijpelijk. Het is evenwel niet juist dat het Gak vervolgens geen actie ondernam, totdat verzoeker op 5 mei 1997 weer telefonisch contact had opgenomen met het Gak. Van het Gak had verwacht mogen worden dat het enkele dagen na 23 april 1997, toen het werkgeversformulier nog steeds niet was ontvangen, had gerappelleerd bij de werkgever. In zoverre is de onderzochte gedraging van het Gak niet behoorlijk. Nadat het Gak het werkgeversformulier op 5 mei 1997 per fax had ontvangen, heeft het Gak het

formulier op 7 mei 1997 aan verzoeker verzonden. Op dit punt is voldoende voortvarend gehandeld. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam-Sloterdijk, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond, behalve op het punt dat het Gak enkele dagen na 23 april 1997 niet uit eigen beweging bij de werkgever navraag heeft gedaan naar het uitblijven van de werkgeversverklaring. Op dat onderdeel is de klacht gegrond.