



Rapport

Datum: 25 juni 1998

Rapportnummer: 1998/249

Klacht

Op 22 januari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Almere, met een klacht over een gedraging van het Gak Nederland BV, districtskantoor Almere. 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 verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster, die met ingang van 15 december 1997 arbeidsgeschikt is verklaard, klaagt erover dat het Gak Nederland BV, districtskantoor Almere, onvoldoende rekening houdt met het feit dat zij zich op 27 november 1997 wegens andere lichamelijke klachten ziek heeft gemeld en van haar verlangt dat zij zich aanmeldt bij de afdeling werkloosheidswet en zich derhalve beschikbaar houdt voor arbeid.

Achtergrond

1. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

(Wet van 18 februari 1966, Stb. 84) Hoofdstuk II. De verstrekkingen der verzekering Artikel 23, leden 1 sub b en 3:

"1. Het landelijk instituut sociale verzekeringen kan, zo dikwijls zij zulks nodig oordeelt, de volgende personen oproepen of doen oproepen en op een door of vanwege het Landelijk instituut sociale verzekeringen te bepalen plaats ondervragen of doen ondervragen:

(...) b. degene die aanspraak maakt op of in het genot is van een arbeidsongeschiktheidsuitkering; (...)

3. De daartoe door het Landelijk instituut sociale verzekeringen aangewezen deskundige kan, ook zonder opdracht van het Landelijk instituut sociale verzekeringen de in het eerste lid bedoelde personen oproepen, ondervragen, onderzoeken, doen oproepen, doen ondervragen en doen onderzoeken door een of meer door hem daartoe aangewezen deskundigen."

Artikel 47, lid 1:

"Degene, wiens arbeidsongeschiktheidsuitkering, berekend naar een arbeidsongeschiktheid van ten minste 45%, in verband met het bepaalde in artikel 43 is ingetrokken (beëindiging van de arbeidsongeschiktheid of daling beneden 15%; N.o.), heeft, indien hij binnen vier weken na de dag, met ingang van welke de uitkering is ingetrokken, weer arbeidsongeschikt wordt, aanspraak op heropening van de arbeidsongeschiktheidsuitkering."

2. Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten

(Besluit van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 28 december 1993, Stb. 779) Artikel 8, lid 2:

"Een beschikking ingevolge hoofdstuk II van die wet (Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering; N.o.) wordt gegeven binnen dertien weken na

ontvangst van de aanvraag."

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. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. De feiten

1.1. Bij beslissing van 3 november 1997 kende Gak Nederland BV, districtskantoor Almere (hierna: het Gak) namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv), aan verzoekster met ingang van 22 september 1997 een aaw/wao-uitkering toe op basis van een 80-100% arbeidsongeschiktheid, onder de gelijktijdige mededeling dat deze uitkering met ingang van 15 december 1997 zou worden beëindigd wegens arbeidsgeschiktheid. Verzoekster tekende op 5 november 1997 bezwaar tegen deze beslissing aan.

1.2. Bij brief van 27 november 1997 deelde verzoekster het Gak het volgende mee: "...Mijn WAO-uitkering wordt per 15 december 1997 ingetrokken. Om die reden moet ik met ingang van 15 december 1997 de vervolgitkering WW aanvragen. Momenteel heb ik echter behoorlijk problemen t.a.v. pijn in mijn stuit welke uitstraalt naar benen en rug. Ik heb hier 27 november de huisarts voor geconsulteerd en deze heeft mij doorgestuurd naar de röntgenafdeling van het Flevoziekenhuis (...). Ik kan hiervoor echter pas 11 december in het Flevoziekenhuis terecht, daarna moet ik nog vijf werkdagen op de uitslag wachten en afhankelijk daarvan wordt de eventuele behandeling met mij besproken. Ik zou graag willen weten wat mij nu te doen staat teneinde mijn uitkering niet in gevaar te brengen. Ik weet bijvoorbeeld niet of ik mij ziek moet melden (ik word per 15 december 1997 weer arbeidsgeschikt geacht, dus ben in principe momenteel nog arbeidsongeschikt, maar omdat dat om een andere (ziekte)reden gaat heb ik dus geen idee hoe te handelen). Graag verneem ik van u wat mij te doen staat..." Verzoekster verstreekte het Gak op 8 december 1997 een kopie van deze brief, nadat haar tijdens een telefonisch contact op diezelfde dag door het Gak was meegedeeld dat de brief van 27 november 1997 niet was ontvangen.

1.3. Bij brief van 14 januari 1998 wendde verzoekster zich opnieuw tot het Gak. Zij deelde

het Gak in deze brief het volgende mee:

"...Hierbij wil ik een klacht indienen over de manier waarop ik door de afdeling WAO wordt behandeld. Ik ben met ingang van 15 december 1997, na een jaar ziekte en twee maanden WAO, door dokter H. van de afdeling WAO geschikt bevonden om weer deel te nemen aan het arbeidsproces. Deze conclusie werd getrokken naar aanleiding van een "keuring". waarbij dokter H. mij op grond van de "niet objectiveerbaarheid" van mijn ziekte (fibromyalgie) arbeidsgeschikt bevond. (...) Op 27 november 1997 heb ik mij, na een bezoek aan mijn huisarts schriftelijk ziek gemeld bij het GAK met een andere reden dan die waarvoor ik door dokter H. werd goedgekeurd. Reden is het feit dat ik zeer veel pijn in stuit en onderrug heb, welke uitstraalt naar benen en liezen. Naar aanleiding hiervan heeft mijn huisarts mij voor röntgenonderzoek naar het Flevoziekenhuis verwezen. De foto's geven aan dat er op twee plaatsen arthrose bestaat, overbelastingssclerose, torsiescoliose en discusversmalling. Naar aanleiding van deze foto's worden er meer foto's gemaakt waarop tevens zichtbaar werd dat de lordose verdwenen was. Hierop heeft de huisarts mij naar een fysiotherapeut verwezen, waar ik nu onder behandeling ben. Aangezien ik op mijn ziekmelding van 27 november geen reactie kreeg van het GAK heb ik verschillende keren met het GAK gebeld. Uiteindelijk kon men mij 8 december vertellen dat mijn brief niet te vinden was. Hierop heb ik dezelfde dag persoonlijk een kopie van dit schrijven bij het GAK afgegeven. Op 16 december heb ik nog steeds niets van het GAK vernomen, ik bel weer met de afdeling WAO. Daar zegt men mij dat e.e.a. wordt behandeld door mevrouw N. die 18 december pas weer aanwezig zal zijn. Ik bel 18 december weer, mevrouw N. weet mij te vertellen dat de kopiebrief (...) op vrijdag 12 december pas is doorgestuurd. Zij zegt dat ik mij, aangezien ik m.i.v. 15 december door de arts arbeidsgeschikt ben bevonden maar moet melden bij de afdeling WW (ondanks het feit dat ik haar de reden van mijn ziek-zijn uitgebreid heb toegelicht). De afdeling WW zegt dat ik mij daar niet kan aanmelden aangezien ik niet beschikbaar ben voor arbeid en het de taak van mevrouw N. is mij met spoed bij de arts aan te melden. Op verzoek van de afdeling WW belt mevrouw N. mij terug met de mededeling dat zij dit ook heeft gedaan (en dat terwijl zij mij 10 minuten eerder naar de afdeling WW heeft verwezen...). In de loop van december bel ik nog twee keer met de afdeling klantenservice. Ik ben nog steeds "met spoed" bij de arts aangemeld. 13 januari 1998 bel ik weer met de afdeling klachtenservice, aangezien ik die dag een oproep voor het spreekuur van dokter H. heb gekregen voor 28 januari (er zijn op dat moment twee maanden verstreken tussen mijn ziekmelding en de datum waarop ik word opgeroepen). Ik vraag aan de heer V. van de afdeling klantenservice van welke afdeling ik nu mijn geld kan betrekken, aangezien ik tot 15 december betaald ben en mijn vaste lasten ook gewoon doorlopen. De heer V. zegt mij toe een en ander op te nemen met de afdeling WAO en dokter H. 14 januari belt de heer V. mij terug met de mededeling dat men weigert mij op voorhand uit te betalen. Ik moet eerst op het spreekuur van dokter H. verschijnen zodat hij mijn arbeidsongeschiktheid kan beoordelen. Niemand geeft mij antwoord op mijn vraag waarom ik twee maanden moet wachten voor

ik bij de arts kan komen. Ik heb mij op alle manieren aan de regels gehouden. Mijn ziekmelding was ruim op tijd om te voorkomen dat mijn betaling in de knel kwam. De persoon die de beslissende stem heeft, in dit geval dokter H., krijg ik niet te spreken. Ik word al twee maanden met een kluitje in het riet gestuurd en belogen (mevrouw N. stuurt mij naar de afdeling WW en zegt 10 minuten later dat zij mij met spoed bij de arts heeft aangemeld). Ik word ronduit onbeleefd te woord gestaan. Als ik zeg een klacht in te gaan dienen zegt mevrouw N. dat zij zich aan de regels houdt. Mijn post raakt gewoon zoek. En nu presteert men het, na twee maanden vruchteloos contact met het GAK, mij mijn geld te onthouden. (...) In een eerder stadium heb ik gevraagd hoe ik mij bij de afdeling WW moest aanmelden. Dat kan volgens klantenservice pas een week voor ik ben afgemeld, dus 8 december, maar men dreigt wel meteen met strafkorting wanneer ik voor die tijd niet ga solliciteren. De klantvriendelijkheid van het GAK is ver te zoeken! De enige persoon die mij netjes en begripvol te woord heeft gestaan is mijnheer V. van de afdeling klantenservice WAO. Ik verwacht dan ook op zeer korte termijn een reactie van het GAK, waarin mijn vragen worden beantwoord en de reden voor deze behandeling uitgelegd..."

1.4. Het Gak reageerde bij brief van 19 januari 1998 als volgt op verzoeksters klacht van 14 januari 1998:

"...Op 8 december 1997 ontvingen wij uw vraag van 27 november 1997 wat u te doen stond om uw uitkering niet in gevaar te brengen, nu u zich naar aanleiding van andere klachten onder behandeling van uw huisarts heeft gesteld. Op 18 december 1997 heeft u hierover telefonisch contact gehad met mevrouw N. Zij vertelde u dat zij uw mededeling ten aanzien van de andere klachten op 12 december 1997 had doorgestuurd aan onze Medische Dienst. Tevens heeft zij u verteld dat zij zonder een uitspraak van een verzekeringsarts niet kon beoordelen of de andere klachten redenen vormden om de intrekking van uw uitkering per 15 december 1997 ongedaan te maken. Zij adviseerde u vervolgens om contact met onze afdeling Werkloosheidswet op te nemen om per 15 december 1997 een werkloosheidsuitkering aan te vragen. Zij merkte hierbij op dat u zich voor het recht op een werkloosheidsuitkering o.a. wel beschikbaar moet stellen voor werk.

Het was vervolgens aan u of u zich, ondanks uw klachten, wel of niet voor werk beschikbaar zou stellen. U heeft te kennen gegeven dat u zich niet beschikbaar voor werk stelt en daarvoor heeft afgezien van een eventuele werkloosheidsuitkering. Voor het feit dat wij nu nog steeds geen uitspraak kunnen doen over de consequenties van uw nieuwe klachten voor het recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering vanaf 15 december 1997, bieden wij u onze verontschuldiging aan. Wij begrijpen dat u hier niet direct mee geholpen bent. Daarom stellen wij u nogmaals in de gelegenheid zich aan te melden voor een werkloosheidsuitkering per 15 december 1997. U dient zich dan, ondanks uw klachten, wel beschikbaar te stellen voor werk. Wij wijzen u erop dat het zich beschikbaar stellen voor werk niets afdoet aan het feit dat u het niet eens bent met onze beslissing van 3 november 1997. Wij, maar ook de beroepsrechter, begrijpen dat het feit dat u zich beschikbaar stelt voor werk, een vereiste is om voor een werkloosheidsuitkering in aanmerking te kunnen komen en los gezien moet worden van het feit dat u het niet eens

bent dat u vanaf 15 december 1997 arbeidsgeschikt wordt geacht..."

2. Het standpunt van verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster word verwezen naar de klachtformulering onder **KLACHT**.

3. Het standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen

3.1. Gak Nederland BV reageerde naar aanleiding van verzoeksters klacht. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen deelde bij brief van 24 april 1998 mee dat het met deze reactie instemde. De inhoud van de reactie van het Gak Nederland BV luidt als volgt: "...Met onze beslissing van 3 november 1997 wordt aan verzekerde met ingang van 22 september 1997 een aaw/wao-uitkering toegekend, gebaseerd op een arbeidsongeschiktheidsuitkering van 80-100%. Tevens wordt in deze beslissing medegedeeld dat wij deze uitkering met ingang van 15 december 1997 in zullen trekken wegens arbeidsgeschiktheid. Op 5 november 1997 tekent verzekerde bezwaar aan tegen onze beslissing van 3 november 1997. Daar de klacht van verzekerde zich hierop niet richt, zullen wij hier niet verder ingaan op deze bezwaarzaak. Een nader onderzoek bij het kantoor te Almere leverde het volgende op.

Op 5 december 1997 wordt het kantoor te Almere door verzekerde gebeld met de mededeling dat zij op 27 november 1997 een brief gestuurd heeft waarin zij aangaf dat zij opnieuw was uitgevallen maar nu met een andere ziekte-oorzaak. Vermoedelijk heeft Almere deze brief niet ontvangen. Haar wordt verteld dat deze zaak aan de verzekeringsarts (va) moet worden voorgelegd. Almere gaat op zoek naar de brief en zal haar op 5 of op 8 december terugbellen. Op 8 december 1997 belt Almere haar terug met de mededeling dat zij haar brief niet hebben ontvangen. Betrokkene heeft diezelfde dag nog een kopie van haar brief gebracht. Op 12 december legt Almere de brief van verzekerde voor aan de medische dienst met het verzoek de mogelijke consequenties voor de mate van arbeidsongeschiktheid te onderzoeken. Op 18 december informeert betrokkene telefonisch naar de stand van zaken. Helaas kon haar nog geen uitsluitel worden gegeven omdat de medische dienst haar onderzoek nog niet heeft afgerond. Almere adviseerde verzekerde in dit gesprek om, in afwachting van het medisch onderzoek, een werkloosheidsuitkering aan te vragen per 15 december 1997. Hierbij werd opgemerkt dat zij zich voor het recht op een werkloosheidsuitkering wel beschikbaar voor werk dient te stellen. De gevalsbehandeling bij de medische dienst wordt vertraagd door het feit dat het medisch dossier bij de bezwaarzaak wordt gebruikt en het daarom niet aan de verzekeringsadviseur kan worden voorgelegd teneinde te beoordelen of een spreekuur noodzakelijk is. Dit zijn uiteraard interne aangelegenheden waar betrokkene niets mee te maken heeft. Op 15 januari 1998 ontvangt Almere een brief van verzekerde waarin zij haar ongenoegen uit over het feit dat er nog steeds geen uitsluitel is gegeven op haar ziekmelding van 27 november 1997. Op 19 januari 1998 stuurt Almere een brief naar verzekerde waarin zij verontschuldigen aanbieden voor het feit dat zij nog steeds geen uitspraak kunnen doen over de consequenties van haar nieuwe klachten voor het recht op

een arbeidsongeschiktheidsuitkering vanaf 15 december 1997. Betrokkene wordt geadviseerd om nogmaals een werkloosheidsuitkering per 15 december 1997 aan te vragen. Daarbij werd opgemerkt dat zij zich ondanks haar klachten wel beschikbaar voor werk moet stellen. Haar is medegedeeld dat het kantoor (maar ook de beroepsrechter) begrijpt dat het feit dat zij zich beschikbaar stelt voor werk, een vereiste is om voor een werkloosheidsuitkering in aanmerking te komen en los gezien moet worden van het feit dat zij het er niet mee eens is dat zij vanaf 15 december 1997 als arbeidsgeschikt wordt beschouwd.

Op 22 januari ontving Almere een reactie van verzekerde waarin zij stelt dat zij door verschillende afdelingen tegenstrijdig is geïnformeerd en dat het haar nog steeds niet duidelijk is wat zij moet doen. Zij blijft zitten met de vraag of zij zich ziek moet melden bij de afdeling wao of bij de afdeling w w. Inmiddels werd duidelijk dat betrokkene zich voor een werkloosheidsuitkering heeft gemeld. Met de brief van 26 januari 1998 wordt verzekerde er op gewezen dat het feit dat zij zich op 27 november 1997 heeft ziek gemeld, geen invloed heeft op een aanvraag voor een werkloosheidsuitkering, mits zij zich beschikbaar stelt voor de arbeidsmarkt. Voorts werd zij er op gewezen dat, als uit het medisch onderzoek mocht blijken dat zij wel arbeidsongeschikt moet worden geschouwd, haar arbeidsongeschiktheidsuitkering per 15 december 1997 zal worden heropend. Vervolgens zal verrekening plaatsvinden met de dan ten onrechte betaalde werkloosheidsuitkering. Voor zover de klacht van verzekerde handelt over het feit dat het tot op de dag van vandaag nog steeds geen beslissing is genomen over haar ziekmelding van 27 november 1997, achten wij de klacht gegrond. Voor zover haar klacht handelt over het feit dat wij onvoldoende rekening houden met het feit dat zij zich op 27 november 1997 wegens andere lichamelijke klachten heeft ziek gemeld en dat er van haar verlangd wordt dat zij zich aanmeldt bij de afdeling ww en zich derhalve beschikbaar moet houden voor arbeid, achten wij haar klacht niet gegrond. In situaties dat verzekerden bezwaar aantekenen tegen een arbeidsgeschiktheidsverklaring of, zoals in dit geval, zich met andere klachten melden, is het gebruikelijk dat zij zich, in afwachting van de beroepsprocedure of een medisch onderzoek, toch voor een werkloosheidsuitkering melden..."

3.2. Op 29 april 1998 deelde het Gak een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch mee dat het Gak verzoekster op 3 april 1998 telefonisch had laten weten dat zij volledig arbeidsgeschikt was bevonden. Een en ander had echter nog niet tot een beschikking met betrekking tot de door verzoekster verzochte heropening van haar wao/aaw-uitkering geleid.

Beoordeling

1. Bij beslissing van 3 november 1997 heeft het Gak Nederland BV, districtskantoor Almere (hierna: het Gak), namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv), aan verzoekster met ingang van 22 september 1997 een aaw/wao-uitkering op basis van

80-100% arbeidsongeschiktheid toegekend, onder gelijktijdige mededeling dat deze uitkering met ingang van 15 december 1997 zou worden beëindigd wegens arbeidsongeschiktheid. Bij brief van 27 november 1997 heeft

verzoekster het Gak meegedeeld dat zij op grond van andere klachten niet in staat was om te werken. Niet gebleken is dat deze brief het Gak eerder dan 8 december 1997 heeft bereikt.

2.1. Verzoekster klaagt erover dat het Gak haar op 18 december 1997 heeft geadviseerd om, in afwachting van de beoordeling door de verzekeringsarts van haar (nieuwe klachten), een ww-uitkering aan te vragen met ingang van 15 december 1997, omdat zij vanaf die datum als arbeidsgeschikt werd aangemerkt. Verzoekster is van mening dat het Gak er bij dit advies onvoldoende rekening mee heeft gehouden dat zij wegens deze klachten niet in staat is om te werken.

2.2. Arbeidsongeschikt is degene die als direct gevolg van onder meer ziekte of gebreken niet in staat is gangbare arbeid te verrichten. Of een verzekerde al of niet in staat is gangbare arbeid te verrichten, wordt vastgesteld aan de hand van onder meer een medisch onderzoek. Artikel 23 van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (zie **ACHTERGROND**, onder 1.) geeft de grondslag voor een dergelijk onderzoek. In verzoeksters geval was het de verzekeringsarts van het Gak die het onderzoek diende te verrichten. Het vorenstaande betekent dat verzoekster, zolang het betreffende onderzoek nog niet was verricht en daarmee nog niet kon worden vastgesteld of zij al dan niet arbeidsongeschikt was, geen recht kon doen gelden op een wao/aaw-uitkering. In dat licht bezien was het juist dat het Gak verzoekster heeft geadviseerd om met ingang van 15 december 1997 een ww-uitkering aan te vragen. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

3.1. Ten overvloede wordt het volgende opgemerkt. Artikel 8, lid 2 van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (**ACHTERGROND**, onder 2.) bepaalt dat binnen dertien weken na ontvangst wordt beschikt op een aanvraag om een arbeidsongeschiktheiduitkering. In samenhang met artikel 47, lid 1 van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (**ACHTERGROND**, onder 1.) betekent dit dat ook over de heropening van een uitkering binnen dertien weken na de aanvraag moet worden beslist.

3.2. Verzoeksters aanvraag heeft het Gak op 8 december 1997 bereikt. Daarom had, ingevolge de hiervoor genoemde termijn, op uiterlijk 9 maart 1998 op deze aanvraag moeten zijn beslist. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van het Gak Nederland BV, districtskantoor Almere, die wordt aangemerkt als een gedraging van

het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond.