



# Rapport

**Datum: 23 juli 1998**

**Rapportnummer: 1998/298**

## Klacht

Op 28 mei 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Mierlo, ingediend door het Buro voor Rechtshulp te Helmond, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Helmond. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat:

1. een medewerkster van Gak Nederland BV, kantoor Helmond, (hierna het Gak) in een telefoongesprek op 27 maart 1997, en een buitendienstmedewerker van het Gak tijdens een bezoek op 8 april 1997, verzoeker hebben meegedeeld dat het Gak het hem heel moeilijk zou maken wanneer hij zijn beroepschrift tegen een terugvorderingbeslissing van het Gak niet zou intrekken. Verzoeker heeft deze mededelingen als zeer intimiderend ervaren, mede omdat de hierboven bedoelde medewerkers van het Gak hem te kennen gaven dat wanneer hij het beroepschrift niet zou intrekken het met hem afgesproken aflossingsbedrag per maand zou worden verhoogd;
2. de buitendienstmedewerker van het Gak heeft meegedeeld dat hij, indien hij de beroepsprocedure zou verliezen, zou worden veroordeeld in de proceskosten en dat hij ook daarom het beroepschrift maar beter kon intrekken;
3. het Gak zijn klacht over de hierboven genoemde punten bij brief van 29 april 1997 ongegrond heeft verklaard;
4. het Gak in zijn brief van 29 april 1997 heeft aangegeven dat het starten van een onderzoek naar de sociaal financiële omstandigheden van verzoeker geen reden is om de terugvordering op te schorten en dat in afwachting van de resultaten van dit onderzoek er gekort zou kunnen worden tot aan het bijstandsniveau, terwijl het Gak in zijn brief van 1 april 1997 aan verzoeker heeft meegedeeld dat de betalingsregeling in afwachting van het onderzoek zou worden opgeschort. **ACHTERGROND Algemene wet bestuursrecht** (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315) Artikel 8:75, eerste lid:  
"1. De rechtbank is bij uitsluiting bevoegd een partij te veroordelen in de kosten die een andere partij in verband met de

behandeling van het beroep bij de rechtbank redelijkerwijs heeft moeten maken. Een natuurlijke persoon kan slechts in de kosten worden veroordeeld in geval van kennelijk onredelijk gebruik van procesrecht. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld over de kosten waarop een veroordeling als bedoeld in de eerste volzin uitsluitend betrekking kan hebben en over de wijze waarop bij de uitspraak het bedrag van de kosten wordt vastgesteld."

## 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. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Zij deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. Verzoeker heeft een AAW/WAO-uitkering. Op 20 januari 1997 zond Gak Nederland BV, kantoor Helmond (hierna ook: het Gak) verzoeker een beslissing, inhoudende dat de AAW/WAO-uitkering die hij over de periode 14 augustus 1995 tot 22 april 1996 had ontvangen, gedeeltelijk onverschuldigd was betaald. Verzoeker diende een bedrag van f 1.190,09 netto terug te betalen. In de bijlage bij de beslissing werd vermeld dat maandelijks f 150 op verzoekers arbeidsongeschiktheidsuitkering in mindering zou worden gebracht totdat de totale vordering was afgedaan. Tevens zou het tot mei 1997 gereserveerde vakantiegeld voor de aflossing van de schuld worden aangewend.

1.2. Op 27 februari 1997 stelde verzoekers gemachtigde, namens verzoeker, tegen deze beslissing pro forma beroep in bij de sector Bestuursrecht van de arrondissementsrechtbank te 's-Hertogenbosch, met het verzoek na ontvangst van de gedingstukken de gronden voor het beroep te mogen aanvullen.

1.3. Op 27 maart 1997 nam een medewerkster van de afdeling AAW/WAO van het Gak telefonisch contact op met verzoeker waarbij zij verzoeker liet weten dat de in de brief van 20 januari 1997 opgenomen betalingsregeling ingaande 1 april 1997 zou worden

opgeschort in afwachting van een in te stellen sociaal-financieel onderzoek. Een buitendienstmedewerker zou hiervoor met verzoeker een afspraak maken.

1.4. Bij brief van 1 april 1997 deelde de medewerkster verzoeker het volgende mede: "...Verwijzend naar ons telefonisch onderhoud op 27 maart jl., delen wij u mede dat wij ingaande 1 april uw terugbetalingsregeling voorlopig in afwachting van het sociaal-financieel onderzoek zullen opschorten. Om dit onderzoek te kunnen uitvoeren, zal er door onze buitendienstmedewerker (...) een afspraak met u gemaakt worden..." De buitendienstmedewerker bezocht verzoeker op 8 april 1997.

1.5. Bij brief van 11 april 1997 deelde verzoekers gemachtigde, namens verzoeker, het Gak het volgende mede:

"...Op 20 januari 1997 is aan (verzoeker; N.o.) een beslissing toegestuurd met betrekking tot terugvordering van teveel ontvangen AAW/WAO-uitkering ter hoogte van een bedrag van fl.1.190,09 netto. Met deze beslissing kan (verzoeker; N.o.) zich niet verenigen, en namens hem heb ik dan ook voorlopig beroep ingesteld bij de Rechtbank te 's-Hertogenbosch. Inmiddels heeft (verzoeker; N.o.) al wel voorlopig een betalingsregeling getroffen in die zin, dat hij fl. 150,- per maand aflost op de schuld plus het vakantiegeld dat hij in mei of juni ontvangt van het GAK. Begin april 1997 ontving (verzoeker; N.o.) een schrijven, gedateerd 1 april 1997, waarin werd verwezen naar een telefoongesprek van 27 maart 1997 en waarin stond vermeld dat de betalingsregeling voorlopig zou worden opgeschort, totdat het onderzoek naar de sociaal financiële omstandigheden van betrokkene was afgerond. In verband hiermee zou (een buitendienstmedewerker; N.o.), langskomen. Zowel (de medewerkster; N.o.), die de betreffende brief heeft geschreven, en die cliënt op 27 maart heeft gebeld, als (de buitendienstmedewerker; N.o.), die onlangs bij hem thuis is geweest, hebben zich naar de mening van cliënt zeer incorrect gedragen in die zin, dat er nogal dreigende taal is geuit richting (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.).

Door beiden werd medegedeeld dat het GAK heel moeilijk kon gaan doen wanneer (verzoeker; N.o.) de beroepsprocedure bij de Rechtbank zouden doorzetten. Letterlijk werd gezegd: "dat ze het hun heel moeilijk zouden kunnen gaan maken" en "dat één en ander heel vervelend voor hun zou worden, wanneer het beroep zou worden ingetrokken". Er werd aangegeven dat, wanneer het beroep zou worden doorgezet, de terugbetaling, dat wil zeggen het aflossingsbedrag per maand, veel hoger zou worden dan fl. 150,- per maand, zijnde het aflossingsbedrag dat reeds was afgesproken met (de medewerkster; N.o.). Aangegeven werd dat wanneer de beroepsprocedure niet werd doorgezet, de oorspronkelijke afspraak zou blijven gelden, namelijk de aflossing van fl. 150,- per maand plus vakantiegeld in mei/juni 1997. Daarnaast is nog door (de buitendienstmedewerker; N.o.) aan (verzoeker en diens echtgenote; N.o.) medegedeeld dat wanneer zij de procedure bij de rechtbank zouden verliezen, ze zouden worden veroordeeld in de proceskosten en dat ze op grond daarvan ook maar beter het beroep konden intrekken. Met (verzoeker en diens echtgenote; N.o.) ben ik van mening dat de dreigementen die zijn geuit, geheel misplaatst zijn, en dat het zeer onzorgvuldig is dat onjuiste informatie is verstrekt met betrekking tot de proceskostenveroordeling bij de sector bestuursrecht van de rechtbank. (Verzoeker; N.o.) is van mening dat hij in deze zaak zeer onheus en intimiderend is benaderd en dat de handelwijze van (de betrokken medewerkers; N.o.) verwerpelijk is. Hierbij verzoek ik u om deze klacht op korte termijn in behandeling te nemen..."

1.6. Bij brief van 22 april 1997 deelde het Gak verzoeker het volgende mede:

"...Op 9 april 1997 heeft u gesproken met onze buitendienstmedewerker inzake een regeling omtrent de terugvordering (onze beslissing d.d. 20 januari 1997). U heeft aangegeven nader onderzoek in te willen stellen. Wij verzoeken u ons uiterlijk 9 mei 1997 uw standpunt in deze mede te delen. Indien wij van u geen bericht ontvangen zullen wij de resterende terugvordering gaan verrekenen met uw lopende AAW/WAO-uitkering..."

1.7. Bij brief van 29 april 1997 reageerde het Gak als volgt op de klachtbrief van 11 april 1997:

"...Uw brief is voorgelegd aan (de betrokken medewerkers; N.o.) en met hen besproken. Beiden gaven aan dat, in het kader van het voorgenomen onderzoek naar de sociaal financiële omstandigheden van belanghebbende, zij (verzoeker; N.o.) gewaarschuwd hebben voor de financiële consequenties die dit kan hebben. Er is aangegeven aan (verzoeker; N.o.), door (de betrokken medewerkers; N.o.), dat het starten van bovengenoemd onderzoek voor de uitvoeringsinstelling geen reden is om de terugvordering van de teveel betaalde uitkering op te schorten. Sterker nog, in afwachting van de resultaten van dit onderzoek, zou er gekort kunnen worden tot aan bijstandsniveau. Dit betekent dat er op de uitkering van (verzoeker; N.o.) dan meer dan f 150 per maand zou worden gekort. Verder is hem aangegeven dat wanneer (verzoeker; N.o.) de rechtszaak uiteindelijk zou verliezen, mogelijk de proceskosten ook voor zijn rekening komen, met alle financiële gevolgen van dien. Belanghebbende gaf in het gesprek met (de buitendienstmedewerker; N.o.) aan hierover nog overleg te willen plegen met de rechtswinkel, alvorens tot een besluit te komen. Op 22 april j.l. is aan (verzoeker; N.o.) hierover een brief geschreven met het verzoek uiterlijk op 9 mei 1997 zijn standpunt kenbaar te maken. Naar mijn mening is hier geenszins sprake van incorrect gedrag, alswel het correct verstrekken van informatie en zelfs waarschuwen voor de financiële consequenties van de te maken keuzes..."

1.8. Op 29 april 1997 verzocht verzoekers gemachtigde het Gak telefonisch om de maandelijkse verrekening op f 150 per maand te stellen. Het Gak liet de gemachtigde bij brief van 5 juni 1997 weten hiermede akkoord te gaan.

**2. Standpunt van verzoeker** Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder **KLACHT**.

### **3. Standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen**

3.1. In reactie op de klacht zond het Landelijk instituut sociale verzekeringen de reactie op de klacht van Gak Nederland BV te Amsterdam.

3.2. De reactie van Gak Nederland BV luidde als volgt:

"Naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.) hebben wij een onderzoek ingesteld. Uit dit onderzoek blijkt het volgende. Op 20 januari 1997 wordt aan verzekerde een beslissing verzonden waarin (verzoeker; N.o.) wordt medegedeeld dat hem over de periode van 14 augustus 1995 tot 20 april 1996 een bedrag aan uitkering van f 1190,09 netto teveel is uitbetaald. Tevens wordt in deze beslissing opgenomen dat dit teveel betaalde bedrag met een maandelijkse inhouding van f 150 zal worden verrekend. Verzekerde tekent tegen deze beslissing beroep aan, waarbij over de maanden februari en maart 1997 de genoemde verrekening al plaatsvindt. Naar aanleiding van de beroepszaak wordt de vraag gesteld of er een onderzoek heeft plaatsgevonden naar de sociaal-financiële situatie van verzekerde, dan wel of met verzekerde spontaan een terugbetalingsregeling is overeengekomen. Naar aanleiding van deze vraagstelling wordt geconstateerd dat in de beslissing van 20 januari verzuimd is op te nemen dat verzekerde

de mogelijkheid wordt geboden te reageren op het gedane betalingsvoorstel. Op 27 maart vindt er telefonisch contact plaats met verzekerde waarin gepoogd wordt uit te leggen dat de terugbetaling van f 150 per maand gunstiger is dan het bedrag wat mogelijk zou kunnen worden verrekend op maandbasis als gevolg van het sociaal-financieel onderzoek. Immers, er is de mogelijkheid om, mits de situatie dit toestaat, een bedrag op maandbasis te verrekenen tot het bijstandsniveau resteert (totale gezinsinkomen van f 1783,35). Een voorlopige berekening leerde namelijk dat verzekerde een netto-inkomen genoot van plm. f 2.145 waarvan f 327 aan uitkering, zodat gezien het bovenstaande deze volledige WAO-uitkering aangewend kon worden ter verrekening. In het genoemde telefoongesprek op 27 maart is meerdere malen gepoogd dit aan verzekerde uit te leggen welke alsnog verzoekt om een sociaal-financieel onderzoek. Op 1 april 1997 wordt verzekerde op de hoogte gesteld dat de terugbetalingsregeling, in afwachting van het resultaat van het in te stellen onderzoek, tijdelijk wordt stopgezet.

Op 8 april 1997 bezoekt een buitenmedewerker verzekerde. Tijdens dit bezoek wordt nader toegelicht welke mogelijke consequenties er mogelijk verbonden zijn wanneer de UVI (uitvoeringsinstelling; N.o.) in het gelijk zou worden gesteld, met betrekking tot de proceskosten. Na het horen van de beide medewerkers wordt benadrukt dat het zowel tijdens het telefonisch contact op 27 maart als tijdens het bezoek van de buitendienstmedewerker op 8 april jl. nooit de bedoeling is geweest te intimideren. Het tegenovergestelde is steeds de opzet geweest, namelijk voor verzekerde de beste regeling treffen. Naar aanleiding van de rapportage van de buitendienstmedewerker wordt op 22 april verzekerde een brief gezonden met het verzoek uiterlijk per 9 mei 1997 te laten weten hoe het restant van de openstaande vordering kan worden verrekend. Op 29 april wordt via een medewerker van het Bureau voor Rechtshulp medegedeeld de maandelijksse verrekening op f 150 te stellen, waarbij door deze medewerker wordt opgemerkt dat het gestelde in de brief met betrekking tot de reactietermijn bedreigend overkomt! Op 5 juni 1997 wordt de regeling aan verzekerde bevestigd..."

3.3. Bij de brief waren de volgende bijlagen gevoegd:

a. De antwoorden op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen:

"Vraag 1: Wat is de aanleiding geweest voor het instellen van een onderzoek naar de sociaal-financiële omstandigheden van verzoeker? Antwoord: De beambte B&B (Bezwaar & Beroep; N.o.) onderkende dat de beslissing van 20 januari 1997 geen clausule bevatte, waarin (verzoeker; N.o.) de gelegenheid werd geboden te reageren op het terugbetalingsvoorstel. Tevens vroeg deze zich af of de regeling tot stand was gekomen in overleg met verzekerde, dan wel na het instellen van het sociaal-financieel onderzoek. Het telefoongesprek van 27 maart 1997 wat de beambte met verzekerde voerde, leidde ertoe dat het onderzoek diende plaats te vinden, nu verzekerde hierom zelf verzocht.

Vraag 2: Wat houdt dit onderzoek in? Antwoord: Het onderzoek is bedoeld om na te gaan wat het totale gezinsinkomen op maandbasis bedraagt en welke kosten/lasten hierop een negatieve invloed hebben. Hieruit is dan te bepalen tot welk bedrag op maandbasis kan

worden terugbetaald ter verrekening van de vordering welke we op verzekerde hebben.

Vraag 3: Wat voor financiële consequenties (waarvoor (de betrokken medewerkers; N.o.) verzoeker zouden hebben gewaarschuwd) kan dit onderzoek voor verzoeker hebben?

Antwoord: Het resultaat van het onderzoek zou kunnen zijn:

- Indien belanghebbende niet zou wensen mee te werken aan een terugbetalingsregeling, wij zelf een maandelijks terug te betalen bedrag zouden bepalen, wat hoger zou kunnen zijn dan f 150,-. Immers, wanneer we beslag leggen op een (gedeelte van een) uitkering, verliest de verzekerde niet al zijn rechten ten aanzien daarvan. Hij houdt recht op een minimaal deel. Dit is de beslagvrije voet. Deze is f 1783,35. Het totale gezinsinkomen van belanghebbende bedroeg zo'n f 2145,- per maand, zodat een bedrag van ongeveer f 375,- per maand voor verrekening in aanmerking zou kunnen komen. Nu betrokkene maandelijks een uitkering WAO ontvangt van f327,57 zou dit bedrag in haar geheel kunnen worden aangewend ter verrekening. - Indien belanghebbende de door hem aangespannen beroepszaak zou verliezen, hij naast het reeds vastgestelde terugvorderingsbedrag ook zou worden geconfronteerd met de proceskosten. Vraag 4: Op welke gronden meent het GAK dat het onder verwijzing naar dit onderzoek kan afwijken van de met verzoeker overeengekomen betalingsregeling van f150,- per maand (zie de brief van het GAK van 29april 1997)? Antwoord: Zoals hierboven reeds is aangegeven, is de terugbetalingsregeling van f 150,- per maand in eerste aanleg niet in overleg met belanghebbende, doch eenzijdig door het GAK getroffen. Na instelling van de beroepszaak door betrokkene is dit onderkend en

heeft het betreffende onderzoek alsnog plaatsgevonden, waarna d.d. 29 april 1997 in overleg met (verzoekers gemachtigde; N.o.) is overeengekomen om alsnog de f 150,- per maand aan te houden." b. Een notitie van de afdeling Bezwaar en beroep aan de afdeling AAW/WAO, gedateerd 25 maart 1997 met de volgende inhoud:

"...Blh heeft beroep ingesteld tegen de TV-beslissing van 20-01-1997. Wat opvalt is dat in de bijlage bij die beslissing wordt medegedeeld dat de TV wordt verrekend met de lopende uitkering (150,00 pm). Vraag: heeft u een onderzoek naar de sociaal-financiële omstandigheden van blh en diens gezin ingesteld, of bent u, hetgeen gelet op het ingestelde beroep waarschijnlijk niet het geval is, wellicht een terugbetalingsregeling met blh overeengekomen?..." Op de notitie had de behandelend medewerkster van de afdeling AAW/WAO de volgende aantekening gemaakt van het met verzoeker op 27 maart 1997 gevoerde telefoongesprek:

"Blh wil dat er sociaal-financieel onderzoek plaats vindt. Voorlopig tv-betaling stoppen iav uitslag Eea. lom met B & B." c. De opdracht aan de buitendienstmedewerker d.d. 27 maart 1997. Hierin wordt het volgende vermeld:

"Belanghebbende is in beroep tegen de terugvordering. Er wordt vanaf 1 februari maandelijks f 150,00 ingehouden. Daar er geen sociaal-financieel onderzoek heeft plaatsgevonden zijn wij per 1 april op advies van B & B in afwachting van dit onderzoek gestopt met verrekening. Svp sociaal-financieel onderzoek verrichten. Tevens een redelijke verrekeningsregeling treffen. Indien dit niet mogelijk is, zullen wij gaan verrekenen

tot bijstandsnorm zijnde f1783,35. Svp spoed in verband met hangende beroepszaak." d. De door de buitendienstmedewerker opgemaakte rapportage d.d. 9 april 1997. Hierin staat het volgende vermeld:

"Gesproken met betrokkene. Inkomens onderzoek gedaan zie bijlage.

Geen regeling gemaakt. Betrokkene wilde na mijn uitleg en de daaruit voortkomende consequenties, nog eerst overleg plegen met de rechtswinkel. Hij zal ons zo snel mogelijk laten weten wat hij verder doet, een regeling treffen of de beroepszaak doorzetten met alle consequenties vandien..." e. Een notitie van het telefoongesprek met verzoekers gemachtigde d.d. 29 april 1997 met de volgende inhoud:

"(verzoekers gemachtigde; N.o.) is niet gelukkig met brief aan blh. Inzake termijn voor onderzoek. Komt dreigend over! Wil nu voorstellen om alsnog de verrekening op f 150,00 per maand te stellen. Aangegeven dat wij rekening houden met financieel plaatje blh. En als het voorstel van blh. reëel is wij de f 150 aanhouden."

#### **4. Reactie van de betrokken medewerkers op de klacht**

4.1. De buitendienstmedewerker reageerde niet afzonderlijk op de klacht. De betrokken medewerkster liet de Nationale ombudsman weten het in het geheel niet eens te zijn met verzoekers lezing van het gebeurde waarbij zij verwees naar de reactie op de klacht van Gak Nederland BV (zie hiervoor onder 3.1).

4.2. Gak Nederland BV liet namens de beide medewerkers nog het volgende weten: "...Met betrekking tot het bezoek op 8 april 1997 van (de buitendienstmedewerker; N.o.) aan (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) kan het volgende worden opgemerkt. (De buitendienstmedewerker; N.o.) heeft betrokkenen geïnformeerd over de reden van zijn bezoek (het bespreken van de terugbetalingsregeling). Tijdens dit bezoek is (verzoeker; N.o.) medegedeeld dat de bedrijfsvereniging de mogelijkheid heeft, het deel van de maandelijkse uitkering dat gelegen is boven de beslagvrije voet terug te vorderen. Het terugvorderen zelf is een zaak van de afdeling WAO op basis van de door (verzoeker; N.o.) verstrekte inkomensgegevens. Het was niet aan (de buitendienstmedewerker; N.o.) om dit te beoordelen. Verder is door (de buitendienstmedewerker; N.o.) medegedeeld dat wanneer (verzoeker; N.o.) een eventuele beroepszaak zou verliezen, dit mogelijk extra kosten (zoals proceskosten) met zich mee zou brengen.

Tijdens het bezoek aan (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) werd geen nieuwe betalingsregeling getroffen daar (verzoeker; N.o.) eerst nog ruggespraak met de rechtswinkel wilde houden. (Verzoeker; N.o.) zou het kantoor Helmond nog laten weten of hij een regeling wilde treffen of dat hij de beroepszaak zou doorzetten. (De buitendienstmedewerker; N.o.) geeft aan naar eer en geweten uitleg te hebben gegeven en geen enkele druk op (verzoeker; N.o.) te hebben uitgeoefend in verband met de beroepszaak. Het doorzetten van de beroepszaak is een beslissing die (verzoeker; N.o.) alleen zelf kon nemen. Het spijt (de buitendienstmedewerker; N.o.) dat (verzoeker; N.o.) het gevoel heeft gekregen dat er tijdens dit gesprek druk op hem werd uitgeoefend..."



## 5. Reactie van verzoeker

Verzoeker bleef bij zijn standpunt. Hij liet nogmaals weten het niet juist te vinden dat door het Gak de hoogte van de terugbetalingsregeling werd gekoppeld aan het wel of niet handhaven van het beroep. Met de hoogte van het maandelijks af te lossen bedrag zoals aangegeven in de beslissing van 20 januari 1997, had hij immers ingestemd en hiertegen had hij nooit bezwaar gemaakt. Voorts ontkende hij ten stelligste zelf te hebben gevraagd om een nader onderzoek naar zijn sociale en financiële omstandigheden. Hij zag dan ook niet in waarom de terugbetalingsregeling was stopgezet en waarom een nader onderzoek moest worden ingesteld. Het Gak had hem sterk onder druk gezet om het beroep in te trekken door hem te wijzen op de mogelijkheid dat hij zou worden veroordeeld in de proceskosten en door aan te geven dat het zeer waarschijnlijk zou zijn dat wanneer het beroep niet zou worden ingetrokken, het aflossingsbedrag veel hoger zou uitvallen. Hij had deze handelwijze dan ook als intimiderend ervaren.

## Beoordeling

### 1. De door de betrokken medewerkers aan verzoeker gedane mededelingen 1.1.

Volgens verzoeker, in diens klacht, hadden de betrokken medewerkers in het telefoongesprek op 27 maart 1997, respectievelijk tijdens het bezoek op 8 april 1997, gezegd dat het Gak het hem heel moeilijk zou maken wanneer hij zijn beroepschrift niet zou intrekken en dat, wanneer hij het beroepschrift niet zou intrekken, het met hem afgesproken aflossingsbedrag per maand zou worden verhoogd. De buitendienstmedewerker zou bovendien hebben gezegd dat verzoeker, indien hij de beroepsprocedure zou verliezen, zou worden veroordeeld in de proceskosten en dat hij ook

daarom het beroepschrift maar beter kon intrekken. 1.2. In reactie op de klacht liet Gak Nederland BV, mede namens de betrokken medewerkers, weten dat zowel in het telefoongesprek op 27 maart als tijdens het bezoek op 8 april 1997 was getracht verzoeker uit te leggen dat de terugbetalingsregeling van &UnknownEntity; 150 per maand gunstiger was dan het bedrag dat mogelijk zou kunnen worden verrekend op maandbasis als gevolg van het in te stellen onderzoek naar verzoekers financiële en sociale omstandigheden. Dit omdat de uitvoeringsinstelling de mogelijkheid heeft om het deel van de maandelijks uitkering dat gelegen is boven de beslagvrije voet, terug te vorderen. Verder had de buitendienstmedewerker uitgelegd dat, indien de uitvoeringsinstelling door de rechter in het gelijk zou worden gesteld, dit voor verzoeker zou kunnen betekenen dat hij proceskosten zou moeten betalen. Beide medewerkers hadden nooit de bedoeling gehad verzoeker te intimideren, maar hadden steeds voor ogen gehad voor verzoeker de beste regeling te treffen.

1.3. De door verzoeker en het Gak verstrekte informatie maken het niet mogelijk vast te stellen of de betrokken medewerkers verzoeker hebben gezegd dat het Gak het hem heel moeilijk zou maken wanneer hij zijn beroepschrift niet zou intrekken. Dit geldt ook voor de

door verzoeker gestelde mededeling van de medewerkster dat, wanneer hij het beroepschrift niet zou intrekken, het met hem afgesproken aflossingsbedrag per maand zou worden verhoogd. Er zijn ook geen feiten of omstandigheden gebleken waaruit dit kan worden afgeleid. Daarom moet de Nationale ombudsman zich op deze punten van een oordeel onthouden. 1.4.1. Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman is echter wel aannemelijk geworden dat de buitendienstmedewerker verzoeker heeft meegedeeld dat een betalingsregeling alleen kon worden getroffen wanneer verzoeker de beroepszaak niet zou doorzetten. Dit blijkt immers met zoveel woorden uit zijn rapportage van 9 april 1997. Een dergelijke mededeling is niet correct en kan een intimiderende uitwerking hebben. De onderzochte gedraging is op dit onderdeel dan ook niet behoorlijk. 1.4.2. Verzoeker klaagt er voorts over dat de buitendienstmedewerker hem heeft meegedeeld dat hij wanneer hij de beroepsprocedure zou verliezen, zou worden veroordeeld in de proceskosten. Ingevolge artikel 8:75 van de Algemene wet bestuursrecht (zie **ACHTERGROND**) wordt een procederende burger die bij de bestuursrechter in het ongelijk wordt gesteld, slechts in de kosten van het geding veroordeeld, wanneer sprake is van kennelijk onredelijk gebruik van procesrecht (zie **ACHTERGROND**). Door het GAK is

niet gesteld, noch is daarvan tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman gebleken, dat de buitendienstmedewerker verzoeker op het punt van de proceskostenveroordeling heeft geattendeerd op het feit dat een veroordeling alleen plaatsvindt indien er sprake is van kennelijk onredelijk gebruik van procesrecht. Door dit niet te doen, heeft de buitendienstmedewerker op dit punt relevante informatie onthouden aan verzoeker. Het is alleszins begrijpelijk dat verzoeker zich door de mededeling van de buitendienstmedewerker onder druk gezet voelde. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

1.5. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. In reactie op de klacht liet Gak Nederland BV weten dat het kantoor Helmond had verzuimd in de bijlage bij de beslissing van 20 januari 1997 een clause op te nemen waarin verzoeker de gelegenheid werd geboden te reageren op de terugbetalingsregeling. Verzoeker had echter geen bezwaar gemaakt tegen de betalingsregeling. Daarmee bestond er voor het Gak op zichzelf geen noodzaak om op de al aangeboden terugbetalingsregeling terug te komen. In dit licht bezien, hadden het opschorten van de betalingsregeling en het instellen van een onderzoek naar verzoekers sociale en financiële omstandigheden achterwege kunnen blijven.

## **2. De reactie van Gak Nederland BV, kantoor Helmond, op de klacht**

2.1. Verzoeker klaagt er verder over dat Gak Nederland BV, kantoor Helmond, in de brief van 29 april 1997 de klacht over de betrokken medewerkers ongegrond heeft verklaard. Voorts klaagt hij erover dat in deze brief wordt aangegeven dat het starten van een onderzoek naar de sociale en financiële omstandigheden van verzoeker geen reden is om de terugvordering op te schorten, en dat in afwachting van de resultaten van dit onderzoek er gekort zou kunnen worden tot aan het bijstandsniveau, terwijl in de brief van 1 april 1997

juist was medegedeeld dat de betalingsregeling zou worden opgeschort in afwachting van het in te stellen sociaal-financieel onderzoek.

2.2. Hetgeen hiervoor onder 1.4. is opgemerkt, impliceert dat het Gak verzoekers klacht over de betrokken medewerkers ten onrechte geheel ongegrond heeft verklaard. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2.3. In de bijlage bij de beslissing van 20 januari 1997 werd geen voorstel gedaan tot een betalingsregeling, maar werd zonder meer gesteld dat maandelijks &UnknownEntity; 150 op de arbeidsongeschiktheidsuitkering van verzoeker in mindering zou worden gebracht totdat de totale vordering was voldaan, en dat het tot mei 1997 gereserveerde vakantiegeld tevens voor de aflossing van de schuld zou worden aangewend. Gak Nederland BV liet in reactie op de klacht weten dat was verzuimd in de beslissing van 20 januari 1997 een clause op te nemen waarin verzoeker de gelegenheid werd geboden te reageren op de terugbetalingsregeling. Verzoeker was daarom op 1 april 1997 was meegedeeld dat de terugbetalingsregeling zou worden opgeschort in afwachting van een sociaal-financieel onderzoek.

2.4. Dat verzoeker tegen de beslissing van 20 januari 1997 voorlopig beroep had aangetekend, betekende nog niet dat verzoeker er ook bezwaar tegen had dat, hangende de beroepszaak, maandelijks &UnknownEntity;150 zou worden verrekend. Verzoeker had tot op het moment dat de betalingsregeling door het Gak werd opgeschort (1 april 1997) geen bezwaar gemaakt tegen de verrekening, hetgeen aangeeft dat hij de betalingsregeling had geaccepteerd.

2.5. Gelet op deze omstandigheden zijn de mededelingen van het Gak in de brief van 29 april 1997 aan verzoeker omtrent het opschorten van de betalingsregeling en korten tot bijstandsniveau misplaatst. Het opschorten had immers op initiatief van het Gak plaatsgevonden, terwijl ook de betalingsregeling van f 150,- per maand door het Gak was geïnitieerd, en verzoeker daartegen geen bezwaar had gemaakt. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Helmond, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, is gegrond, met dien verstande dat op het punt van de mededelingen van de betrokken medewerkers dat het Gak het verzoeker heel moeilijk zou maken wanneer hij zijn beroepschrift niet zou intrekken en de mededeling van de medewerkster dat, wanneer hij zijn beroepschrift niet zou intrekken het met hem afgesproken aflossingsbedrag per maand zou worden verhoogd, geen oordeel wordt gegeven. De Nationale ombudsman,