



Rapport

Datum: 6 augustus 1998
Rapportnummer: 1998/330

Klacht

Op 28 oktober 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven. Nadat verzoeker zijn klacht had toegelicht werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat:

1. een arbeidsdeskundige van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven op 26 september 1996 niet is verschenen op een afspraak met hem om 16.00 uur ten kantore van het Gak. Verzoeker stelt, dat hij om 16.20 uur onverrichterzake naar huis is gegaan, nadat een receptiemedewerker tegen hem had gezegd dat de betrokken arbeidsdeskundige net weg was;
2. hij sinds een gesprek op 28 augustus 1997 met een andere arbeidsdeskundige van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven tot op het moment dat hij zich voor de eerst maal tot de Nationale ombudsman wendde (27 oktober 1997), niet is uitgenodigd voor een beroepskeuzeonderzoek. Volgens verzoeker was tijdens dit gesprek van 28 augustus 1997 de afspraak gemaakt dat hij eerst dit beroepskeuzeonderzoek zou doen voordat verdere arbeidsintegratie-activiteiten zouden worden ondernomen.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) 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. Het Lisv beantwoordde nog een aantal vragen. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Lisv deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. **feiten**
 - 1.1. Op 13 september 1996 nodigde arbeidsdeskundige N. van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven (hierna: het Gak) verzoeker schriftelijk uit voor een gesprek op 26 september 1996 om 16.00 uur.
 - 1.2. Op 26 september 1996 meldde verzoeker zich op of omstreeks 16.00 uur ten kantore

van het Gak voor het onderhoud met arbeidsdeskundige N. Zonder deze arbeidsdeskundige gesproken te hebben, keerde hij huiswaarts.

1.3. Bij brief van 21 oktober 1996 deelde de arbeidsdeskundige N. verzoeker het volgende mee:

"...Op 26 september 1996 nodigde ik u uit voor een gesprek over uw bemiddelingsmogelijkheden. Mijn excuses voor het feit dat ik u niet exact om 16.00 uur kon komen halen. Indien u prijs stelt op een nieuwe afspraak verzoek ik u binnen 3 weken telefonisch contact op te nemen..."

1.4. Verzoeker schreef op 24 oktober 1996 aan de betrokken arbeidsdeskundige het volgende:

"...Naar aanleiding van uw brief j.l. 21-10-'96 ben ik zeer ontdaan omtrent de inhoud hiervan. U biedt uw excuses aan; netjes maar wel om de verkeerde redenen. U bent namelijk gewoon naar huis vertrokken volgens de conciërge. Toen ben ik pas naar huis gegaan maar was het wel 16.20 uur. Zo behandelt men geen mensen. Daarom kan ik uw excuses in deze vorm niet aanvaarden. Overigens wil ik graag bemiddeld worden bij het vinden van een gepaste baan. Maar het moge duidelijk zijn dat ik mijn vertrouwen in u nu al verloren heb..."

1.5. Het Gak nodigde verzoeker op 4 december 1996 schriftelijk uit voor een onderhoud op 18 december 1996 met arbeidsdeskundige W. Met deze arbeidsdeskundige besprak verzoeker op 18 december 1996 de mogelijkheden voor arbeidsintegratie; hij maakte met hem een aantal afspraken.

1.6. Op 2 juli 1997 nodigde het Gak verzoeker schriftelijk uit voor een onderhoud op 10 juli 1997 met arbeidsdeskundige W.

1.7. Verzoeker schreef op 7 juli 1997 het Gak het volgende:

"...Dat u mij uitnodigt voor een 2e gesprek op 10-7-'97 verbaast mij ten zeerste. Het 1e gesprek heeft nl. plaats gehad op 18-12-'96, daarin zijn afspraken gemaakt met u omtrent tests en cursus (beveiliging). Echter bent u deze afspraken niet nagekomen. +/- 7 maanden niets van u vernomen. De conclusie moge u duidelijk zijn. Graag wil ik bemiddeling maar met een deskundige die zich ook aan de afspraken houdt. Een integer persoon dus..."

1.8. Bij brief van 14 juli 1997 deelde verzoeker de manager arbeidsintegratie van het Gak het volgende mee:

"...Bij deze wil ik U wijzen op het a-sociale gedrag van twee van uw medewerkers. Het volgende is er namelijk voorgevallen. Mijn eerste afspraak op 26-9-1996 met (arbeidsdeskundige N.; N.o.) heeft niet plaatsgevonden. Nadat ik 45 minuten in de wachtkamer had zitten wachten bleek deze persoon namelijk gewoon naar huis te zijn vertrokken. Dit voorval heb ik gemeld bij (...) Sociaal Fonds Bouwnijverheid. Na het vragen van een andere deskundige - maar wel een die integer zou zijn - werd ik uitgenodigd op 18-12-1996 bij (arbeidsdeskundige W.; N.o.). In dit (moeizame) gesprek zijn door hem afspraken gemaakt in verband met tests en cursussen. Maar ik heb niets meer van deze persoon vernomen (sinds 7 maanden). Pas nadat de controleur van de WW, (...), dit alles

van mij had vernomen, en daardoor contact had opgenomen met de arbeidsdeskundige, kwam er weer een uitnodiging voor een gesprek (...) op 10-7-1997, waar ik uiteraard niet op in zal en kan gaan. Ik vraag mij dan ook af of deze bewuste personen wel de juiste instelling en motivatie hebben om een arbeidsdeskundige te kunnen en willen zijn..."

1.9. Op 29 juli 1997 had verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 14 juli 1997 een onderhoud met de manager arbeidsintegratie van het Gak.

1.10. Bij brief van 7 augustus 1997 deelde de manager arbeidsintegratie van het Gak verzoeker het volgende mee:

"...Refererend aan het onderhoud met u inzake de door u verwoorde klacht in uw schrijven van 14 juli 1997, heb ik, ter behandeling, op 29 juli 1997 een gesprek met u gehad. Het gesprek is te verdelen in een drietal onderdelen:

a. Uw klacht inzake (arbeidsdeskundige N.; N.o.). b. Uw klacht inzake (arbeidsdeskundige W.; N.o.). c. Hoe verder en afspraken. a. Uw klacht inzake (arbeidsdeskundige N.; N.o.) Op 26 september 1996 had u om 16.00 uur een afspraak met (arbeidsdeskundige N.; N.o.). Uw lezing omtrent deze afspraak is dat u van de conciërge (de receptiemedewerker) te horen kreeg dat "(arbeidsdeskundige N.; N.o.) naar huis was". (...) (arbeidsdeskundige N.; N.o.) (heeft) zijn excuses aangeboden voor het feit, dat hij u niet exact om 16.00 uur kon komen ophalen. Nader onderzoek leert dat (arbeidsdeskundige N.; N.o.) op 26 september 1996 om 16.00 uur niet naar huis was en beschikbaar was voor een gesprek met u. Ik heb u dan ook medegedeeld dat ik deze klacht niet gegrond vind. b. Uw klacht inzake (arbeidsdeskundige W.; N.o.) Omdat u in uw schrijven d.d. 24 oktober 1996 aangaf de excuses van (arbeidsdeskundige N.; N.o.) niet te accepteren noch enig vertrouwen in hem had, is de gevalsbehandeling overgedragen aan zijn collega (arbeidsdeskundige W.; N.o.). Op 18 december 1996 heeft u een gesprek met (arbeidsdeskundige W.; N.o.) gehad. Alhoewel u aangeeft, dat dit een zeer onplezierig gesprek is geweest, heeft het toch geresulteerd in afspraken. U zou voorgedragen worden voor een beroepskeuze-onderzoek met een mogelijk daaruit voortvloeiende scholing. Daarna heeft u niets meer vernomen van de afdeling Arbeidsintegratie tot juli 1997. Het beroepskeuze-onderzoek was nog niet in gang gezet. Ik ben het met u eens, dat dit geen goede gevalsbehandeling is, en daar (arbeidsdeskundige W.; N.o.) hiervoor in uitvoerende zin verantwoordelijk was, is uw klacht terecht. (...) c. Hoe verder en afspraken. Afgesproken met u is, dat de gevalsbehandeling voortgezet wordt op de ingeslagen weg. Uw behandelend arbeidsdeskundige wordt nu de heer S., door wie u zo spoedig mogelijk wordt uitgenodigd..."

1.11. Nadat verzoeker op 21 augustus 1997 schriftelijk door het Gak daarvoor was uitgenodigd, had hij op 28 augustus 1997 een gesprek met arbeidsdeskundige S. van het Gak. In dit gesprek maakten verzoeker en de arbeidsdeskundige S. afspraken over het te volgen arbeidsintegratietraject. Onder meer was de afspraak gemaakt dat verzoeker bij een revalidatiecentrum zou deelnemen aan een beroepskeuzeonderzoek.

1.12. Op 8 december 1997 ontving het Gak van het revalidatiecentrum, dat het beroepskeuzeonderzoek van verzoeker zou uitvoeren, de volgende schriftelijke

mededeling omtrent verzoeker:

"...Van u hebben we een verzoek gekregen om bovengenoemde betrokkene op te roepen voor een beroepskeuzeonderzoek. De aanvraag is binnen gekomen eind oktober 1997. Aanvankelijk is betrokkene door ons uitgenodigd voor de onderzoeken te verschijnen. Hij gaf te kennen op dat moment nog niet beschikbaar te zijn omdat hij aan het verhuizen was. In de tweede helft van november is hem een nieuwe uitnodiging gestuurd met enkele dagen daarna een kleine correctie onzerzijds wegens een vrije dag van de assistente. De afspraken zijn in principe gepland in de week van 5 t/m 11 december. Betrokkene heeft bij de telefoniste laten weten niet meer te willen verschijnen en contacten met de opdrachtgever (GAK) evenmin op prijs te stellen..."

2. Standpunt van verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat verwoord in de klachtformulering onder **KLACHT.3.**

Standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen 3.1. Naar aanleiding van de klacht deelde het Landelijk instituut sociale verzekeringen (hierna: Lisv) mee dat van Gak Nederland B.V. een reactie op de klacht was ontvangen. Het Lisv was akkoord met het standpunt dat het Gak in deze reactie omtrent de klacht had verwoord. Het Lisv verwees verder naar de inhoud van deze reactie.

3.2. In zijn reactie op de klacht deelde Gak Nederland B.V. mee dat een nader onderzoek bij de vestiging Eindhoven van Gak Arbeidsintegratie was uitgevoerd. De betrokken receptiemedewerker kon zich niets meer van het voorval van 26 september 1996 herinneren. Voorts verwees het Gak naar een aantal schriftelijke verklaringen van de arbeidsdeskundigen N. en S. en van de manager arbeidsintegratie van het Gak Eindhoven. Het Gak deelde vervolgens het volgende mee:

"...(De manager arbeidsintegratie; N.o.) voegt nog het volgende aan zijn verklaring toe. Op maandag 15 december heeft hij nog telefonisch contact met (verzoeker; N.o.) gehad. In het gesprek gaf belanghebbende nogmaals aan uitsluitend buitenwerk te willen verrichten. Een beroepskeuze-onderzoek met een mogelijk daarop volgende kwalificatie wordt door hem afgewezen. (Verzoeker; N.o.) acht zich geschikt als buitenschilder (lantaarnpalen) e.d., alhoewel

daar gezien zijn belastbaarheid grote twijfels zijn aangaand het passend zijn.

Belanghebbende blijft echter vasthouden aan zijn zeer beperkte arbeidsmarktkans. Uit de opgestelde verklaringen blijkt o.i. duidelijk hoe de feitelijke gang van zaken is geweest. Gezien de documenten en activiteiten die door de medewerkers van Arbeidsintegratie ten behoeve van (verzoeker; N.o.) zijn ontplooid, zien wij geen reden de klacht als gegrond te beschouwen. Wij zullen erop toezien dat van de zijde van Arbeidsintegratie in vervolg op al de uitgevoerde activiteiten alles in het werk gesteld wordt om voor de cliënt een arbeidsplaats te realiseren. Hierbij uiteraard rekening houdend met de beroepswensen van de cliënt (die helaas de arbeidsmarktkansen zeer beperken)..." In de door het Gak bij de reactie op de klacht overgelegde verklaring van 17 december 1997 van arbeidsdeskundige N. was het volgende opgenomen:

"...Vanwege een telefonisch onderhoud met een werkgever heb ik belanghebbende niet

eerder dan 10 minuten na de geplande afspraak 26 september 1996 16.00 uur kunnen ophalen. Belanghebbende was reeds vertrokken. Hoewel ik tracht mijn afspraken met cliënten na te komen is zo'n tussentijds telefoontje van een werkgever inherent aan mijn werk, waarna ik besloten heb om belanghebbende een excuusbrief te schrijven. Deze excuses worden niet geaccepteerd. Ik heb daaraan dan ook verder niets toe te voegen..." De manager arbeidsintegratie van de vestiging Eindhoven van het Gak deelde in zijn schriftelijke verklaring, die het Gak bij de reactie op de klacht verstrekke, het volgende mee: "...In het gesprek op 29 juli 1997 zou door ondergetekende aan verzoeker zijn medegedeeld dat uit de prikklokkaart zou blijken dat (arbeidsdeskundige N.; N.o.) nog op kantoor was. Verzoeker moet mij in deze verkeerd verstaan hebben, daar arbeidsdeskundigen niet onder het regiem van Tijdsregistratie of prikklokregistratie vallen. In mijn schrijven van 7 augustus kom ik na onderzoek tot de konklusie, dat (arbeidsdeskundige N.; N.o.) niet naar huis was. Deze konklusie is gebaseerd op een drietal elementen.

. "De spreekuuragenda" (...)

De spreekuuragenda wordt gehanteerd door de receptiemedewerker en de arbeidsdeskundige. Hierop is te herleiden dat verzoeker op de afgesproken dag en tijd aanwezig was. De arbeidsdeskundige (...) geeft echter op de oproepbrief aan dat verzoeker om 16.09 uur vertrokken is.

. Het GAK-gebouw Eindhoven kent voor het personeel maar een uitgang namelijk via de centrale hal. De receptiemedewerker moet bij het verlaten op ongeveer 1,5 meter gepasseerd worden. Aangezien (arbeidsdeskundige N.; N.o.) als persoon bekend is bij alle receptiemedewerkers kan het niet zijn dat hij onopgemerkt het gebouw heeft verlaten. Wanneer hij het gebouw voor 16.00 uur zou hebben verlaten dan zou verzoeker dit zeker direkt van de receptionist hebben vernomen. Mocht (arbeidsdeskundige N.; N.o.) tijdens de "wachttijd" van verzoeker het gebouw hebben willen verlaten, dan zou hij zeker attent gemaakt zijn op de voor hem wachtende.

. Ik ken (arbeidsdeskundige N.; N.o.) al jaren als een zeer punctueel medewerker, die als persoon zeker niet huiswaarts zou keren in de wetenschap, dat hij nog een afspraak heeft. In het algemeen is (arbeidsdeskundige N.; N.o.) "de laatst vertrekkende" van de afdeling..." Bij deze verklaring voegde de manager arbeidsintegratie een kopie van de spreekuuragenda van 26 september 1996, waaruit naar voren kwam dat verzoeker op het afgesproken tijdstip was verschenen. Voorts werd een kopie van de door verzoeker op 26 september 1996 ingeleverde oproepbrief van 13 september 1996 overgelegd, waarop arbeidsdeskundige N. de volgende aantekening had geplaatst:

"Afspraak 16.00 Blh heeft te kennen gegeven om 16.09 op te stappen." Het Gak legde bij zijn reactie eveneens een schriftelijke verklaring van 18 december 1997 over van arbeidsdeskundige S. In deze verklaring was het volgende vermeld: "...Bij deze verklaar ik dat tijdens het gesprek d.d. 28 augustus 1997 is afgesproken dat (verzoeker; N.o.) aangemeld zou worden voor een beroepskeuze-onderzoek bij revalidatiecentrum B. De reden hiervan is dat belanghebbende fysiek behoorlijk beperkt is

en alleen maar "buitenwerk" wil verrichten, hetgeen over het algemeen een fysieke zware belasting inhoudt. Dit impliceert dat er een nieuwe oriëntatie op arbeid dient

plaats te vinden (oriëntatie fase) waarbij onderzocht moet worden over welke capaciteiten en affiniteiten belanghebbende beschikt, zodat bovengenoemde aspecten gekombineerd kunnen worden met zijn beperkte belastbaarheid waarmee vervolgens een juiste beroepskeuze kan plaatsvinden. Door administratieve afhandeling is ons verzoek eind oktober 1997 bij Revalidatiecentrum B. binnengekomen (...). Waarna belanghebbende is uitgenodigd voor de onderzoeken te verschijnen. (Verzoeker; N.o.) gaf te kennen tot eind november niet beschikbaar te zijn vanwege een verhuizing. Hierna is hij opnieuw uitgenodigd voor de week van 5 t/m 11 december. Waarna hij te kennen heeft gegeven niet meer te willen verschijnen..."

4. Reactie van verzoeker

Verzoeker gaf hoewel daartoe in de gelegenheid gesteld in eerste instantie geen reactie naar aanleiding van de informatie die het Lisv omtrent zijn klacht had gegeven. Naar aanleiding van het verslag van bevindingen deelde hij mee dat hij het merkwaardig vond dat de receptiemedewerker zich niets meer kon of wilde herinneren. Voorts merkte hij op dat hij wel degelijk tot 16.20 uur had gewacht.

5. Nader informatie van Gak Nederland B.V.

Op de vraag van de Nationale ombudsman waarom een periode van bijna twee maanden was verstreken tussen het onderhoud van 28 augustus 1997 en de aanvraag voor een beroepskeuzeonderzoek eind oktober 1997 deelde het Gak Nederland B.V. het volgende mee:

"Er is een periode van twee maanden verstreken tussen het gesprek en de binnenkomst van het verzoek om een beroepskeuze-onderzoek a.g.v. administratieve afhandeling. Wat houdt deze adm. afhandeling in? De arbeidsdeskundige heeft in een rapportage melding gemaakt van het feit dat een beroepskeuze-onderzoek is geïndiceerd. De aanmelding zelf gebeurt op standaardformulieren welke handeling hij meestal door een medewerker arbeidskundige sector of de administratie laat verrichten. De periode van 2 maanden is dus met name wachttijd a.g.v. de overdracht van het dossier tussen 2 of 3 verschillende functionarissen die ieder te maken hebben met een stuk wisselende input van dossiers."

Op de vraag van de Nationale ombudsman welke ontwikkelingen zich in de zaak van verzoeker hadden voorgedaan sinds het telefoongesprek van 15 december 1997 met verzoeker en wat de huidige stand van zaken was met betrekking tot het arbeidsintegratietraject van verzoeker bracht het Gak het volgende naar voren:

"...Blh is tot 3 maal toe niet ingegaan op uitnodigingen van (het revalidatiecentrum; N.o.) en heeft daar te kennen gegeven dat hij niks met (het revalidatiecentrum; N.o.) noch met arbeidsintegratie te maken willen hebben. Aan onze opdrachtgever SFB is op 18-02-98 schriftelijk kenbaar gemaakt dat wat ons betreft de bemiddeling wordt afgesloten..."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er allereerst over dat de arbeidsdeskundige van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven de afspraak met hem van 26 september 1996 om 16.00 uur, niet is nagekomen. Verzoeker stelt dat hij om 16.20 uur onverrichterzake het kantoorgebouw van het Gak heeft verlaten, nadat hij van de dienstdoende receptiemedewerker zou hebben vernomen dat de arbeidsdeskundige al naar huis was gegaan.

2. De betrokken arbeidsdeskundige heeft op 21 oktober 1996 op eigen initiatief aan verzoeker schriftelijk zijn excuses aangeboden voor het feit dat hij verzoeker niet exact om 16.00 uur uit de wachtruimte kon komen halen voor het geplande onderhoud met hem. In zijn verklaring aan de Nationale ombudsman heeft hij aangegeven dat hij door het uitlopen van een telefoongesprek met een werkgever gedurende tien minuten was verhinderd om verzoeker uit de wachtruimte te halen. Op de oproepbrief van 13 september 1996 was door de arbeidsdeskundige de aantekening gemaakt dat verzoeker om 16.09 uur te kennen had gegeven op te stappen. Verzoeker zelf heeft niet eerder dan op 24 oktober 1996 en naar aanleiding van de excuusbrief van de betrokken arbeidsdeskundige duidelijk gemaakt dat hij gegriefd was door het niet nakomen van de afspraak voor een onderhoud op 26 september 1996 om 16.00 uur. In reactie op de klacht heeft de manager arbeidsintegratie van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven in zijn verklaring meegedeeld dat wanneer de betrokken arbeidsdeskundige al vóór 16.00 naar huis zou zijn gegaan, dit zeker door de dienstdoende receptiemedewerker zou zijn opgemerkt, omdat deze op een afstand van 1,5 meter gepasseerd moet worden. Bij binnenkomst van verzoeker zou de receptiemedewerker direct aan verzoeker hebben meegedeeld dat de arbeidsdeskundige niet beschikbaar was voor een gesprek. In het geval dat de arbeidsdeskundige naar huis zou zijn gegaan even na 16.00 uur zou de receptiemedewerker de arbeidsdeskundige hebben geattendeerd op verzoeker, die op hem wachtte.

3. Gelet op deze feiten en omstandigheden is het niet aannemelijk dat het in de bedoeling heeft gelegen van de betrokken arbeidsdeskundige om de afspraak met verzoeker niet na te komen. De door de arbeidsdeskundige gegeven verklaring voor het feit dat hij verzoeker niet exact om 16.00 uur uit de wachtruimte heeft kunnen halen, is voldoende als rechtvaardiging voor het wachten van verzoeker; te

meer nu dit wachten beperkt bleef tot een tiental minuten. Het moet er voorts voor worden gehouden dat op het moment dat de arbeidsdeskundige verzoeker uit de wachtruimte wilde komen halen, verzoeker al niet meer aanwezig was. Dit kan worden afgeleid uit de gemaakte aantekening op de oproepbrief van 13 september 1996. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

4. Verzoeker klaagt er verder over dat hij na het gesprek van 28 augustus 1997 met arbeidsdeskundige S. van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven, waarin de afspraak was gemaakt dat verzoeker zou deelnemen aan een beroepskeuzeonderzoek, nog geen uitnodiging voor de deelname aan dit onderzoek had ontvangen.

5. In reactie op de klacht heeft arbeidsdeskundige S. meegedeeld dat de aanvraag voor

het beroepskeuzeonderzoek van verzoeker eind oktober 1997 aan het behandelend revalidatiecentrum was verzonden. Ter verklaring voor dit tijdverloop van twee maanden tussen het gesprek van 28 augustus 1997 en de toezending van de aanvraag aan het behandelend revalidatiecentrum deelde Gak Nederland B.V. mee dat na de indicatie door de arbeidsdeskundige de aanmelding voor het beroepskeuzeonderzoek plaats vond door middel van standaardformulieren. De invulling van deze formulieren gebeurde meestal door de administratie of een andere medewerker van de arbeidskundige sector. De overdracht van het dossier van verzoeker had geleid tot de wachttijd van twee maanden.

6. Van belang in deze zaak is dat Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven de behandeling van verzoekers aangelegenheden op 7 augustus 1997 had overgedragen aan arbeidsdeskundige S., nadat verzoekers klacht over de trage behandeling door arbeidsdeskundige W. als gegrond was aangemerkt. Deze klacht had betrekking op het feit dat verzoeker vanaf 18 december 1996 tot 2 juli 1997 niets meer van het Gak had vernomen. In dat licht bezien, kan de door Gak Nederland B.V. gegeven verklaring voor het tijdverloop van twee maanden niet dienen als rechtvaardiging. Daarbij dient te worden bedacht dat het in dit geval bovendien ging om een eenvoudige administratieve handeling als het invullen van standaardformulieren. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland B.V., vestiging Eindhoven, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond met betrekking tot het niet tijdig uitnodigen van verzoeker voor het

beroepskeuzeonderzoek en niet gegrond ten aanzien van de afspraak voor een onderhoud op 26 september 1996.