



Rapport

Datum: 24 november 1998
Rapportnummer: 1998/514

Klacht

Op 10 februari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te 's-Gravenhage, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag. 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 er over dat:

1. een met naam genoemde medewerker van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag (hierna: het Gak), hem op 5 mei 1997 telefonisch liet weten dat hem een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet zou worden toegekend, terwijl hem op 8 mei 1997 een afwijzende beslissing werd toegezonden inzake zijn aanvraag om een uitkering.
2. het Gak hem in een brief van 13 augustus 1997 heeft verzocht aan te tonen dat hij in week 49 en week 51 van 1996 had gewerkt voor zijn voormalige werkgever. Verzoeker is van mening dat het Gak - zeker nadat hij een bezwaarschrift had ingediend tegen de afwijzing van zijn aanvraag om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet - beschikte over voldoende informatie over zijn arbeidsverleden, of eventueel zelf nader onderzoek daarnaar had moeten verrichten. Hij wijst er in dat verband tevens op dat het voor hem bezwaarlijk was contact op te nemen met zijn voormalige werkgever, waar hij niet op een prettige wijze was weggegaan.
3. het Gak niet is ingegaan op zijn klachten over het bovenstaande.

Achtergrond

Werkloosheidswet (Wet van 6 november 1986, Stb. 568) Artikel 16, eerste lid:

"Werkloos is de werknemer die:

- a. ten minste vijf of ten minste de helft van zijn arbeidsuren per kalenderweek heeft verloren, alsmede het recht op onverminderde doorbetaling van zijn loon over die uren; en
- b. beschikbaar is om arbeid te aanvaarden."

Artikel 17:

"Recht op uitkering ontstaat voor de werknemer indien hij a. in 39 weken onmiddellijk voorafgaande aan de eerste dag van werkloosheid in ten minste 26 weken als werknemer arbeid heeft verricht; en b. 1°. aantoont in de periode van vijf kalenderjaren voorafgaande aan het jaar waarin zijn eerste werkloosheidsdag is gelegen, in ten minste vier kalenderjaren over 52 of meer dagen per jaar loon te hebben ontvangen; of 2°. Onmiddellijk voorafgaande aan of op zijn eerste dag van werkloosheid recht heeft op een uitkering op grond van een wet als genoemd in artikel 19, onderdeel b,c, of d."

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 een telefonische verklaring afgenomen van een (voormalig) medewerker van het Gak. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag te wijzigen/ aan te vullen. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Bij beschikking van de kantonrechter is de arbeidsovereenkomst tussen verzoeker en zijn voormalige werkgever per 1 maart 1997 ontbonden verklaard. Verzoeker diende op 19 maart 1997 bij Gak Nederland BV, kantoor Den Haag (verder: het Gak), een aanvraag om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (WW) in.

2. In een brief van 23 april 1997 deelde het Gak verzoeker onder meer het volgende mee:

"Op grond van de gegevens waarover wij nu beschikken, kunnen wij nog geen beslissing nemen over het recht op uitkering. Wij moeten namelijk eerst een onderzoek instellen. Volgens uw vorige werkgever (...) heeft u namelijk in het laatste jaar voor uw werkloosheid in slechts 22 weken gewerkt. Indien u zelf kunt aantonen dat u wel in 26 weken heeft gewerkt in de laatste 39 weken voorafgaand aan de eerste dag van werkloosheid, zullen wij deze beslissing herzien. (...) Zodra de definitieve beslissing bekend is, ontvangt u bericht. In afwachting van die beslissing zullen wij u met ingang van 1 maart 1997 nog geen voorschotten verlenen."

3. Bij brief van 28 april 1998 deelde verzoeker het Gak onder andere het volgende mee: "Zoals ook al gezegd tijdens de inname van het aanvraagformulier (...) herhaal ik hierbij dat mijn werkzaamheden (...) volgens een werkrooster geschieden. Op grond van het werkrooster werkte ik, in beginsel, één week per twee weken. Zoals u behoort te weten heeft de Sociale Verzekeringsraad op voet van artikel 17 lid 5 oud (thans 17a lid 4) Werkloosheidswet **Besluit 86/8025** genomen. In dit besluit staat onder meer vermeld dat met de gewerkte weken als bedoeld in art. 17 lid 1 Werkloosheidswet moeten worden gelijkgesteld: weken waarin de werknemer niet heeft gewerkt als gevolg van ploegendiensten of andere vormen van werkroosters. Op grond van artikel 17a lid 4 Werkloosheidswet juncto Besluit 86/8025 artikel 1 sub d, e en f ben ik van mening dat ik aan de referentie eis van 26 weken voldoe en verzoek u derhalve uw beslissing te herzien.

Wellicht ten overvloede wijs ik u op de bijlage waarin ik een overzicht geef van de in 1996 (...) gewerkte uren." In de bijlage was het volgende vermeld:

"Overzicht van in 1996 gewerkte uren bij (...) weeknummer: 1, 3, 5, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 37, 39, 40, 43, 45, 46, 49 en 51 Ik benadruk dat ingevolge Besluit 86/8025 de niet gewerkte weken als gewerkte weken dienen te worden beschouwd."

4. In een andere brief, eveneens gedateerd 28 april 1998, maakte verzoeker bezwaar tegen de beslissing van Gak Nederland BV om hem geen voorschot te verstrekken.

5. Op 2 mei 1997 was er telefonisch contact tussen de behandelend medewerker van de afdeling WW van het Gak en verzoekers voormalige werkgever (althans met de instantie die zorg droeg voor de uitbetaling van verzoekers loon). In een telefoonnotitie van 2 mei 1997 vermeldde de behandelend medewerker onder meer het volgende:

"Verz. werd per maand uitbetaald. Loondoorbetaling t/m 28-2-97! (...) Per gewerkte dag wordt 8 uur arbeid toegerekend. De dagen/weken dat verz. niet werkt is gewoon voor eigen rekening. Verz. was een free-lancer, werd alleen over de gewerkte dagen uitbetaald."

6. Op 5 mei 1997 zond de afdeling bezwaar en beroep van het Gak een interne notitie aan de medewerker van de afdeling WW, die verzoekers aanvraag behandelde. In de notitie was onder meer het volgende vermeld:

"Naar uit de stukken valt op te maken is betrokkene sedert oktober 1993 als nachtwaker werkzaam geweest bij (...). Blijkens het arbeidscontract was betrokkene om het weekend werkzaam. Omdat de functie kennelijk vanwege automatisering is komen te vervallen is het dienstverband bij vonnis van de kantonrechter per 1 maart 1997 ontbonden. Terzake van de ingetreden werkloosheid heeft betrokkene een aanvraag ingediend voor een WW-uitkering. Bij beslissing van 23 april 1997 is betrokkene geïnformeerd dat in afwachting van nader in te stellen onderzoek geen voorschotten op uitkering worden verstrekt, omdat betrokkene volgens opgave van de werkgever in de referteperiode slechts 22 weken heeft gewerkt. Met een beroep op het besluit gelijkstelling gewerkte weken heeft betrokkene tegen deze beslissing bezwaar gemaakt. Bij nadere bestudering komen wij tot de conclusie dat betrokkene verwijt doel treft. Op grond van artikel 1 f van het besluit "gelijkstelling" moeten weken waarin niet is gewerkt als gevolg van ploegdienst of andere vormen van werkroosters worden gelijkgesteld met gewerkte weken. Bij deze gelijkstelling heeft men het oog gehad op situaties zoals die voorkomen bij nachtverpleegkundigen. In het besluit is overigens geen nadere beperking aangegeven. Nu betrokkene volgens een vast rooster om de week werkzaam is geweest valt hij o.i. onder deze gelijkstelling en

voldoet hij naar ons oordeel aan de wekeneis. Gaarne daarom alsnog een WW-uitkering toekennen. S.v.p. de beslissing nog niet verzenden. Wij zullen de beslissing met een begeleidend schrijven naar betrokkene sturen en het bezwaar laten intrekken."

7. Eveneens op 5 mei 1997 stelde de medewerker van de afdeling WW, die verzoekers

aanvraag behandelde, de volgende interne notitie op:

"nadere toelichting beslissing B&B De gelijkstelling van gewerkte weken is ALLEEN van toepassing voor toepassing wekeneis (26 uit 39) én wachtgelders. Dus niet voor de bepaling v/h gaa en/of dagloon."

8. Op 5 mei 1997 was er tevens telefonisch contact tussen verzoeker en de behandelend medewerker van het Gak.

9. Bij brief van 8 mei 1997 wees het Gak verzoekers aanvraag om een WW-uitkering af. In de brief werd verzoeker onder andere het volgende meegedeeld:

"Naar aanleiding van uw aanvraag van 13 maart 1997 (bedoeld is 19 maart 1997; N.o.) en uw brief d.d. 28 april 1997 om een ww-uitkering met ingang van 3 maart 1997 delen wij u het volgende mee. U voldoet met ingang van 3 maart 1997 inderdaad aan de 26 wekeneis. U heeft echter bij nader controle geen recht op een ww-uitkering omdat u niet als werkloos kunt worden beschouwd in de zin van de Werkloosheidswet. Werkloos is degene die:

- a. tenminste vijf of tenminste de helft van zijn arbeidsuren per kalenderweek heeft verloren, alsmede het recht op onverminderde loonbetaling over deze uren, en
- b. beschikbaar is om arbeid te aanvaarden.

Uw gemiddelde aantal arbeidsuren over de laatste 26 weken hebben wij als volgt vastgesteld. Uw eerste werkloosheidsdag is 3 maart 1997. De referte-periode waarin uw gemiddeld aantal arbeidsuren per week wordt bepaald, loopt van 2 september 1996 tot 3 maart 1997.

In deze periode heeft u in de volgende weken gewerkt. week 37, 2 dagen week 39, 2 dagen week 40, 2 dagen week 43, 2 dagen week 45, 2 dagen week 46, 2 dagen vanaf week 46 niet gewerkt tot week 5 van 1997 week 5, 1 dag week 8, 1 dag In totaal heeft u dus 14 dagen gewerkt. Volgens uw eigen opgave op het aanvraagformulier heeft u ongeveer 7½ uur per week gewerkt. In tegenstelling hiermee hebben wij per dag 8 uur arbeid gerekend. Uitgaande van 2 gewerkte dagen per week komt dit neer op 16 uur per week. Dit is dus het dubbele van het aantal uren per week dat u aan ons heeft opgegeven. Uitgaande van 8 uur per gewerkte dag, is het totaal aantal arbeidsuren over de gehele periode $14 * 8 = 112$ uren. Gemiddeld per week is dit dus $112 : 26 = 4,31$ uur per week."

10. In een brief van 26 mei 1997 deelde verzoeker het Gak mee dat hij op nader aan te voeren gronden bezwaar aantekende tegen de beslissing van 8 mei 1997.

11. In een brief van 7 juli 1997 bracht verzoeker het Gak op de hoogte van de gronden waarop hij zijn bezwaar baseerde.

12. Op 11 augustus 1997 was er telefonisch contact tussen de medewerker van het GAK die verzoekers aanvraag behandelde en verzoekers voormalige werkgever (althans de instantie die verzoekers loon uitbetaalde). In een telefoonnotitie die hij naar aanleiding daarvan opstelde vermeldde de behandelend medewerker onder meer het volgende: "Mevr. (...) beweerde heel zeker dat verz. over week 49 & 51 géén betaling van heeft ontvangen, noch heeft gewerkt."

13. In een brief van 13 augustus 1997 vroeg het Gak verzoeker om aanvullende informatie. In de brief was het volgende vermeld:

"...Bij de bestreden beslissing bent u geïnformeerd dat uw aanvraag voor een uitkering op

grond van de werkloosheidswet is afgewezen, omdat er geen sprake zou zijn van een relevant arbeids urenverlies. Tegen deze beslissing heeft u bezwaar aangetekend.

Blijkens uw eerdere schrijven van 28 april 1997 heeft u een bijlage gevoegd waarin een overzicht wordt gegeven van de gewerkte uren in 1996 (...). Volgens deze opgave heeft u onder andere in week 49 en 51 gewerkt. Uit de dossiergegevens blijkt dat onze uitkeringsafdeling contact heeft opgenomen met (verzoekers voormalige werkgever; N.o.) Blijkens de telefoonnotitie heeft (een medewerkster van verzoekers voormalige werkgever; N.o.) aangegeven dat u in week 49 en 51 niet hebt gewerkt, alsook dat er over deze periode geen loon is betaald. Gaarne verzoeken wij u aan te geven of u kunt aantonen dat u in deze weken werkzaam bent geweest. Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet..."

14. In een brief van 28 augustus 1997 gaf verzoeker onder meer het volgende aan: "Het bevreemdt mij dat u uw verzoek doet naar aanleiding van een telefoonnotitie (...) van vóór mijn bezwaarschrift en niet op grond van een eigen nader onderzoek. Het bevreemdt mij temeer, daar, mijn inziens, (de betrokken medewerker van het Gak; N.o.) onder meer zèèr onzorgvuldig is geweest met het vaststellen van mijn gewerkte weken en relevant arbeidsurenverlies. Het ligt dan immers veel meer in de rede, dat u eerst zelf onderzoek verricht naar de beweringen van (de betrokken medewerker; N.o.) die door mij betwist worden en pas bij een eventuele staving van (de betrokken medewerker; N.o.)'s beweringen, bij mij het verzoek tot (tegen-)bewijs doet." Bij de brief voegde verzoeker een verklaring van zijn voormalige werkgever, waarin het volgende is vermeld:

"...Hierbij verklaart (...) dat jij op de volgende data in december 1996 hebt gewerkt: 7, 8, 21 en 22 december heb jij voor ons arbeid verricht..."

15. Bij brief van 22 december 1998 deelde verzoeker het Gak onder andere het volgende mee:

"Door mijn veelheid aan klachten is mijn brief niet beperkt gebleven tot één pagina. In het kort komt mijn klachtenbrief hier op neer:

- Ik beklag mij over de wijze waarop het GAK mijn bezwaarschriften afhandelt. - Ik spreek dan ook de verwachting uit, dat deze brief aanleiding

vormt om alsnog binnen een redelijke termijn mijn bezwaarschriften af te doen (...) - Ik beklag mij over de schending van de beginselen van behoorlijk bestuur door uw betrokken medewerkers (...) - Ik spreek de verwachting uit dat u mijn klachten onderzoekt en mij in kennis stelt van uw bevindingen daaromtrent. (...) Mijn brief is als volgt ingedeeld: - Een chronologisch overzicht van de voorafgaande feiten. - Mijn klachten ten aanzien van uw voornoemde medewerkers. - Mijn klacht omtrent de traagheid van behandeling van mijn bezwaarschrift en eis tot afdoening van mijn bezwaarschrift. (...) Uit een bericht van mijn ziekenfondsverzekering bleek, omdat ik geen werknemer meer was, ik ook niet meer verzekerd kon zijn. Naar aanleiding van dit bericht nam ik op 5 mei 1997 contact op met de afdeling publiekscontacten. Dezelfde dag werd ik teruggebeld door (de behandelend medewerker; N.o.) In dit telefoongesprek deelde hij mee dat ik aan de 26-weken-eis

voldeed, dat ik **recht op een ww-uitkering** had en ik ziekenfondsverzekerd was (...). Behoudens het nog overleggen van een geldig paspoort, maakte (de behandelend medewerker; N.o.) ook in dit gesprek **geen** melding van nog andere onvolkomenheden, die mijn recht op een ww-uitkering in de weg zouden staan. (...) (De behandelend medewerker van het bezwaarschrift; N.o.) is belast met de behandeling van mijn bezwaarprocedure. Ik mag er dan ook op vertrouwen, dat hij zich in deze kwestie **onafhankelijk** en **onpartijdig** opstelt. Zijn beroep op louter een telefoonnotitie, temeer deze is gemaakt door de medewerker die mijn recht op een ww-uitkering heeft afgewezen en zich daarbij heeft gebaseerd op onvolledige informatie en onjuiste wetsinterpretatie, doet evenwel het tegenovergestelde vermoeden. Bovendien heb ik begrepen, dat gebruikelijk is, dat telefonisch ingewonnen informatie schriftelijk wordt bevestigd. Ook hier is in mijn geval geen sprake van. (...) - Zou het niet zo moeten zijn, dat mij pas verzocht wordt bewijs te leveren **nadat** (de medewerker die het bezwaarschrift behandelde; N.o.) **uit eigen onderzoek** blijkt, dat mijn beweringen niet overeenkomen met zijn bevindingen.

- (De medewerker die het bezwaarschrift behandelde; N.o.) gaat met zijn verzoek ook voorbij aan het, voor mij **zeer bezwarende aspect**, dat het weer in contact moeten treden met mijn voormalige werkgever, voor mij met zich meebrengt. Een werkgever, die mij op een niet al te kiese wijze tot werkloze heeft gemaakt. - Bovendien **had** (de medewerker die het bezwaarschrift behandelde; N.o.) **mijn bezwaarschrift grondig gelezen**, dan had hij kunnen lezen dat *Besluit 86/8052* van de SVr (Lisv) op mijn situatie dient te worden toegepast en zijn verzoek overbodig was gebleken."

16. Op 23 december 1997 nam het Gak namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen een beslissing op verzoekers bezwaarschrift van 23 april 1997 tegen het besluit hem geen voorschotten te verstrekken. Het Gak verklaarde het bezwaar gegrond. In de desbetreffende beslissing was onder meer het volgende vermeld: "Sedert 18 september 1992 bent u als nachtwaker werkzaam geweest bij (...). Bij deze werkgever werkte u om de week in de nacht van vrijdag op zaterdag van 01.00 tot 07.00 uur en in de nacht van zaterdag op zondag van 18.00 uur tot 07.00 uur. Kennelijk omdat uw functie was komen te vervallen heeft uw werkgever het dienstverband bij schrijven van 12 november 1996 per 1 januari 1997 opgezegd. Omdat uw werkgever niet beschikte over de noodzakelijke ontslagvergunning heeft u de nietigheid van het ontslag ingeroepen. Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat het dienstverband door tussenkomst van de Kantonrechter per 1 maart 1997 is ontbonden. Terzake van de ingetreden werkloosheid heeft u een aanvraag ingediend voor een werkloosheidsuitkering. Bij de bestreden beslissing bent u, zoals vermeld, geïnformeerd dat in afwachting van een nader in te stellen onderzoek geen voorschotten op uw uitkering worden verstrekt, omdat u blijkens de opgave van uw werkgever in de zogenaamde referteperiode slechts 22 weken gewerkt zou hebben. In bezwaar heeft u aangevoerd dat bij de voorbereiding ten onrechte geen rekening is gehouden met het besluit "Gelijkstelling met gewerkte weken". Na heroverweging zijn wij tot de slotsom gekomen dat dit verwijt doel treft. Ingevolge artikel 1 aanhef en sub f van bedoeld besluit worden weken waarin als gevolg van ploegdiensten

of andere vormen van werkroosters niet is gewerkt gelijkgesteld met gewerkte weken. Gelet op uw arbeidspatroon moet rekening houdend met deze bepaling worden vastgesteld dat u wel voldoet aan de wekeneis als bedoeld in artikel 17 lid 1 sub a van de werkloosheidswet i.c. dat u voldoet aan de voorwaarde dat u in de 39 weken voorafgaande aan de eerste dag van werkloosheid in tenminste 26 weken werkzaam bent geweest. Het standpunt zoals

neergelegd in de bestreden beslissing hebben wij daarom verlaten. Ingevolge artikel 16 lid 1 sub a van de werkloosheidswet is er sprake van werkloosheid indien de werknemer tenminste 5 of tenminste de helft van zijn arbeidsuren heeft verloren. Indien de werknemer naast zijn arbeid in loondienst tevens werkzaam is geweest als zelfstandige, dienen de gewerkte uren als zelfstandige voor de berekening van het arbeidsurenverlies op grond van lid twee van bedoeld artikel mede in aanmerking te worden genomen. Naast uw werkzaamheden bij (...) bent u ook nog werkzaam als free lance fitness instructeur op gemiddeld 12 tot 15 uur per week. Op basis van de door uw werkgever verstrekte opgave is het arbeidsurenverlies berekend op 4,31. Op grond van de hiervoor genoemde wettelijke bepalingen is daarom geconcludeerd dat u niet als werkloos kunt worden aangemerkt. Bij beslissing d.d. 8 mei 1997 bent u daarom geïnformeerd dat uw aanvraag voor een werkloosheidsuitkering is afgewezen, omdat er geen sprake is van een relevant arbeidsurenverlies. Laatstgenoemd besluit, waarbij hangende het bezwaar een nader standpunt is ingenomen, dient te worden gezien als een besluit als bedoeld in artikel 6:18 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van artikel 6:19 Awb dient het bezwaar daarom geacht mede te zijn ingesteld tegen deze nieuwe beslissing. Als bezwaar tegen deze beslissing heeft u aangevoerd dat u in december 1996 ook nog op een aantal dagen werkzaam bent geweest, waarmee bij de berekening van uw arbeidsurenverlies geen rekening is gehouden. Volgens uw berekening bedraagt het arbeidsurenverlies 5,54. Ter ondersteuning van uw standpunt heeft u een verklaring van uw voormalige werkgever overgelegd waaruit blijkt dat u ook op 7, 8, 21 en 22 december 1996 werkzaam bent geweest. Gelet op deze nadere informatie zijn wij tot de overtuiging geraakt dat ook de beslissing van 8 mei 1997 op een onjuiste grondslag berust."

17. Bij brief van 13 januari 1998 deelde het Gak verzoeker onder andere het volgende mee:

"In uw brief beklagt u zich over de volgende punten:

- de wijze van afhandeling van uw bezwaarschriften; - het feit dat er nog geen beslissing is genomen naar aanleiding van de door u ingediende bezwaarschriften; - (...) Inmiddels heeft u kennis kunnen nemen van de beslissing op bezwaar van 23 december 1997. Uw klacht over het uitblijven van een

beslissing op uw bezwaarschriften is daarmee ook - naar ik aanneem - afgedaan. Met betrekking tot de totale behandelingsduur van de door u ingediende bezwaarschriften merk ik op dat de totale behandelingsduur van de door u ingediende bezwaarschriften te lang is geweest. Hiervoor bied ik u dan ook mijn verontschuldiging aan."

B. Standpunt van verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is in het kort weergegeven onder **KLACHT**.
2. Verder merkte verzoeker in zijn klachtbrief onder meer het volgende op:
"Op 22 december 1997 heb ik aan de directeur van GAK Nederland BV (GAK) te Den Haag een klachtenbrief geschreven. In deze brief bracht ik onder meer de volgende klachten naar voren:
- Ik beklagde mij over de wijze waarop en de termijn waarbinnen het GAK mijn bezwaarschriften afhandelt. - Ik beklagde mij over de schending van de beginselen van behoorlijk bestuur door GAK's medewerkers (...). (...) Het antwoord (...) van de directeur van het GAK op mijn klachtbrief (...) getuigt ervan, dat mijn klachten niet serieus worden genomen. - Mijn klachten over GAK's medewerkers, komen in het geheel niet ter sprake."

C. Standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen

1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen verwees naar een brief, waarin Gak Nederland BV te Amsterdam op de klacht van verzoeker inging. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen liet weten akkoord te zijn met het standpunt dat in de brief van het Gak was verwoord.
2. In de desbetreffende brief merkte het Gak onder meer het volgende op naar aanleiding van verzoekers klacht:
"Helaas is van het telefoongesprek van 5 mei 1997 tussen (de behandelend medewerker van de afdeling WW; N.o.) van het Gak en (verzoeker: N.o.) geen telefoonnotitie opgemaakt, althans dat bevindt zich niet (meer) in het dossier. Bovendien is het door het vertrek van (de behandelend medewerker; N.o.) niet meer mogelijk om exact na te gaan welke mededelingen op 5 mei 1997 aan (verzoeker; N.o.) zijn gedaan met betrekking tot zijn aanvraag om een ww-uitkering. Achteraf kan wel vastgesteld worden dat op 23 april 1997 een beslissing is verzonden aan (verzoeker; N.o.), waarbij hem is medegedeeld dat geen voorschotten verstrekt kunnen worden in afwachting van een nader onderzoek naar het arbeidsverleden. Tegen deze beslissing heeft (verzoeker; N.o.) bezwaar aangetekend door middel van zijn brief van 28 april 1997. Op 5 mei 1997 wordt in een (interne) instructie van de afdeling B& B aan de afdeling ww medegedeeld dat betrokkene wel aan de wekensis voldoet. In een (interne) instructie van (de behandelend medewerker; N.o.) wordt vervolgens gesteld dat er nader overleg met de afdeling B&B is geweest over de (nadere) uitleg van de instructie. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in de nadere afwijzende beslissing van 8 mei 1997. Hoewel niet met zekerheid te achterhalen, zou het dus mogelijk zijn dat op 5 mei 1998 inderdaad telefonisch is toegezegd aan betrokkene dat hem een ww-uitkering zou worden toegekend. Uiteraard valt dit te betreuren en mocht dit zo zijn dan bied ik hiervoor mijn verontschuldiging aan. (...) Met betrekking tot de klacht dat het Gak betrokkene onnodig zou hebben laten aantonen dat hij in de weken 49 en 51 wel gewerkt had voor zijn vorige werkgever deel ik u het volgende mede. Uit het dossier blijkt dat telefonisch bij de werkgever was geïnformeerd of betrokkene daar in de bedoelde weken

had gewerkt. De betrokken werkgever heeft dit dus telefonisch ontkend. Naar mijn mening is het verzoek van 13 augustus 1997, waarbij gevraagd wordt of betrokkene aan kan tonen dat hij daar gewerkt heeft niet onredelijk. Immers, het Gak had al geïnformeerd bij de werkgever, zodat het niet onredelijk is om betrokkene het tegendeel van de verkregen informatie van de werkgever aan te laten tonen. Tenslotte verwijt (verzoeker; N.o.) het Gak niet voldoende te zijn ingegaan op bovenstaande klachten. De reden hiervan is dat betrokkene op 22 december 1997 zijn klacht heeft ingediend, terwijl op 23 december 1997 de door betrokkene gevraagde beslissing op bezwaar is verzonden. Hierbij is uitdrukkelijk door mij erkend en onderkend dat de behandeling van het bezwaarschrift te lang heeft geduurd. Hiervoor zijn dan ook terecht verontschuldigen aangeboden. Aangezien het bezwaar gegrond werd verklaard, is door mij verder niet meer ingegaan op de hierboven genoemde grieven, omdat mij dat op dat moment (gelet dus op de uitkomst) minder

opportuun voorkwam."

D. Reactie van verzoeker

Naar aanleiding van het standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"Het bevreemdt mij dat Lisv/Gak zich in de beslissing van 8 mei 1997 en latere handelingen laat leiden door telefonisch ingewonnen informatie. In het bijzonder nu deze informatie (b)lijkt af te wijken van mijn verklaringen en tot afwijzing van mijn recht op uitkering heeft geleid. Op zo een cruciaal punt had het Lisv/Gak in deze kwestie zorgvuldiger moeten handelen en schriftelijke staving van de informatie moeten kunnen overleggen. (...) Dat ook (de medewerker die het bezwaarschrift behandelde; N.o.) zijn verzoek van 13 augustus 1997 baseert op de telefonisch ingewonnen informatie, is strijdig met de onafhankelijkheid en onpartijdigheid die hij in de bezwaarprocedure dient te betrachten. Hij behoort mijn inziens eerst zelf tot onderzoek over te gaan en de juistheid van de afwijkende verklaringen te onderzoeken. Daarnaast heeft (de medewerker die het bezwaarschrift behandelde; N.o.) de telefoonnotitie waar hij zich op beroept verre van zorgvuldig bekeken. Bij nauwkeurige bestudering van de telefoonnotitie met mijn "voormalige werkgever" blijkt dat:

- Niet bij mijn voormalige werkgever (...) is geïnformeerd maar bij (...) werkzaam bij (de instantie die de salarisadministratie voor verzoekers voormalige werkgever verzorgde; N.o.). - (...) in dat gesprek, blijkens de stukken, heeft gezegd dat mij tot en met februari 1997 loon is uitbetaald. Doorbetaling van loon impliceert in mijn geval dat *Besluit: SVr 86/8052* dient te worden toegepast. Voorts stip ik aan dat (de medewerker die het bezwaarschrift heeft behandeld; N.o.) totaal geen aandacht heeft geslagen op het in mijn gronden van bezwaar onder ten vierde gebrachte. Hierin meld ik dat *Besluit: SVr 86/8052* op mijn situatie moet worden toegepast. Dit besluit vult artikel 16 WW aan, regelt de gelijkstelling van niet gewerkte uren met gewerkte uren en regelt tevens de situatie voor mensen werkzaam volgens werkrooster op de wijze van *Besluit: SVr 86/8025*, dat artikel 17 jo 17a WW aanvult. Gegeven het bovenstaande is het verzoek van 13 augustus 1997 dus alleszins onredelijk. Tot slot stelt het Lisv/Gak (...) dat het hem minder opportuun

voorkwam om op mijn grieven te reageren. Zulk een gedrag en

instelling ondermijnt de gehele klachtenprocedure die Lisv/Gak in het leven heeft geroepen en maakt de klachtenprocedure een farce. Bovendien, de grieven die ik in mijn klachtenbrief aan de orde stelde, stelden naast de te lange behandelingsduur ook het handelen van de betrokken beambten en afdelingen aan de orde." **E. Verklaring van de betrokken medewerker van GAK Nederland BV** Tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman legde de betrokken medewerker van het GAK, de heer S. - inmiddels niet meer werkzaam voor het GAK - telefonisch een verklaring af. De betrokken medewerker liet weten zich de inhoud van het telefoongesprek met verzoeker niet meer woordelijk te herinneren. Waarschijnlijk had hij echter gezegd dat de zogeheten 26-wekeneis niet meer in de weg stond aan de toekenning van een uitkering aan verzoeker. De betrokken medewerker achtte het niet waarschijnlijk dat hij had gezegd dat verzoeker zonder meer een uitkering zou krijgen. **F. Reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen** In reactie op het verslag van bevindingen bracht verzoeker onder meer het volgende naar voren:

"Het spreekt voor zich dat *Besluit: SVr 86/8025* niet van toepassing is op de werkloos-eis van artikel 16 WW. Voor artikel 16 is immers *Besluit: SVr 86/8052* gecreëerd. (De behandelend medewerker van de afdeling WW; N.o.) had dan ook dit besluit moeten toepassen, hij had dan op grond van dit besluit zonder meer mijn recht op WW-uitkering kunnen vaststellen. Bovendien had ook (de behandelend medewerker van het bezwaarschrift; N.o.) dit besluit tijdens de bezwaarprocedure moeten toepassen. (...) In het telefoonrapport van 11-8-1997 schrijft de behandelend beambte (...) dat: "Mw. (...) beweerde heel zeker dat verz. over week 49 & 51 geen betaling heeft ontvangen, noch heeft gewerkt." Over dit rapport merk ik het volgende op:

- Gak mij van het bestaan van dit rapport in het ongewisse heeft gelaten. - De inhoud van voornoemd telefoonrapport volledig haaks staat op het eerder op 2-5-1997 door (de behandelend medewerker van de afdeling WW; N.o.) gemaakte telefoonrapport. Zoals u weet staat in het telefoonrapport van 2-5-1997 expliciet geschreven dat er loonbetaling heeft plaatsgevonden tot en met 28-2-1997! Naar aanleiding van (de behandelend medewerker van het bezwaarschrift; N.o.) heb ik in augustus 1997 contact gezocht met (de medewerkster van de instantie die verzoekers loon uitbetaal-

de; N.o.). In dat telefoongesprek deelde zij mij mee dat mij tot en met 28 februari 1997 loon is uitbetaald en dat mij ook over de maand december 1996 loon is uitbetaald. (...) De verklaring van de betrokken ambtenaar staat haaks op een aantal handelingen dat hij na zijn toezegging aan mij op 5 mei 1997 heeft verricht. Eén handeling betreft de werkgeversverklaring voor de ziekenfondsverzekering die hij dezelfde dag 5 mei 1997 aan mij heeft verzonden. Een andere handeling betreft het feit dat hij ook zelf nog een directe aanmelding bij het ziekenfonds AZIVO heeft gedaan."

Beoordeling

I. Ten aanzien van de telefonische informatie die verzoeker op 5mei 1997 werd verstrekt over zijn aanvraag om een uitkering

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat een medewerker van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag (verder: het Gak), hem op 5mei 1997 telefonisch heeft laten weten dat hem een uitkering op grond van de Werkloosheidswet zou worden toegekend, terwijl hem op 8mei 1997 een afwijzende beslissing werd toegezonden inzake zijn aanvraag om een uitkering.
2. Het Gak wees er op dat de afdeling bezwaar en beroep op 5 mei 1997 in een interne notitie aan de medewerker die verzoekers aanvraag behandelde, had laten weten dat verzoeker voldeed aan de zogeheten wekeneis. Volgens het Gak was het daarom niet uit te sluiten dat de gewraakte mededeling aan verzoeker was gedaan. Het Gak deelde echter tevens mee dat het niet meer mogelijk was exact na te gaan welke mededelingen verzoeker destijds telefonisch zijn gedaan. De betrokken medewerker van de afdeling Werkloosheidswet verklaarde dat hij zich het telefoongesprek met verzoeker niet meer exact herinnerde, maar dat hij waarschijnlijk niet had gezegd dat verzoeker zonder meer in aanmerking kwam voor een uitkering.
3. Op dit punt staan de lezing van verzoeker en van het Gak tegenover elkaar, terwijl er geen grond is om de ene lezing aannemelijker te achten dan de andere. Daarom moet de Nationale ombudsman zich op dit punt onthouden van een oordeel over de onderzochte gedraging.

II. Ten aanzien van het verzoek om aan te tonen dat was gewerkt in week 49 en week 51 van 1996

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat het Gak hem in een brief van 13 augustus 1998 heeft gevraagd om aan te tonen dat hij in week 49 en week 51 van 1996 had gewerkt. Volgens verzoeker beschikte het Gak over voldoende informatie over zijn arbeidsverleden, zeker nadat hij een bezwaarschrift had ingediend tegen de afwijzing van zijn aanvraag om een uitkering. Verzoeker is verder van mening dat het Gak desnoods zelf onderzoek had moeten verrichten naar zijn arbeidsverleden. Ook vindt verzoeker het bezwaarlijk dat hij in contact moest treden met zijn voormalige werkgever, die hem "op niet al te kiese wijze tot werkloze had gemaakt".
 2. Het Gak wees op een telefoonnotitie over een gesprek met een medewerkster van verzoekers voormalige werkgever (althans de instantie die verzoekers loon uitbetaalde), die op 11 augustus 1997 was opgemaakt door de behandelend medewerker van de afdeling WW. Getuige de telefoonnotitie was van de zijde van verzoekers voormalige werkgever aangegeven dat verzoeker in week 49 en week 51 geen loon had ontvangen en niet had gewerkt. In zijn brief van 28 april 1997 had verzoeker het Gak meegedeeld dat hij in onder meer de genoemde weken wél voor zijn voormalige werkgever had gewerkt. Gezien de informatie die het Gak had gekregen, is het niet onjuist of onredelijk dat verzoeker in dit geval is gevraagd zijn stelling over zijn arbeidsverleden te onderbouwen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.
- ### **III. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers klacht**

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat het Gak niet is ingegaan op de klachten die hij

had ingediend over het verstrekken van onjuiste informatie in het telefoongesprek van 5 mei 1997 en over het verzoek om aan te tonen dat hij in week 49 en 51 van 1996 had gewerkt bij zijn voormalige werkgever.

2. Verzoeker diende op 22 december 1997 een (vrij uitgebreide) klacht in bij het Gak. Bij brief van 13 januari 1998 besliste het Gak op de klacht. Het Gak gaf aan dat de klacht onder meer behelsde: de wijze van afhandeling van verzoekers bezwaarschriften en het feit dat er nog geen beslissing was genomen op die bezwaarschriften. Het Gak oordeelde dat de behandelingsduur te lang was geweest en bood verzoeker daarvoor excuses aan. Het Gak ging echter verder niet in op verzoekers klacht over de wijze van behandeling van zijn bezwaarschriften. Het Gak liet weten niet nader op verzoekers klacht te zijn ingegaan, omdat dat gezien de (voor verzoeker

gunstige) beslissing op verzoekers bezwaarschrift op dat moment minder opportuun had geleken.

3. Een burger die een klacht indient bij een bestuurorgaan mag in beginsel verwachten dat hij een gemotiveerde beslissing ontvangt op (alle onderdelen van) die klacht. Hetgeen het Gak heeft aangevoerd, kan niet rechtvaardigen dat het Gak in het geheel niet is ingegaan op bovengenoemde punten van verzoekers klacht. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft het niet ingaan op verzoekers klachten en niet gegrond wat betreft het verzoek om aan te tonen dat in week 49 en week 51 van 1996 was gewerkt. Over de informatieverstrekking in het telefoongesprek van 5 mei 1997 wordt geen oordeel gegeven.