



Rapport

Datum: 23 februari 1999
Rapportnummer: 1999/065

Klacht

Op 25 augustus 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te IJmuiden, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem. Nadat verzoekster op 8 oktober en 5 november 1998 nadere informatie had verstrekt, 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 verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt over de reactie van Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem, op haar klachtbrief van 13 augustus 1998, nu daarin haar klacht over het aanvankelijk niet verwerken van de dertiende maand in haar dagloon ongegrond is verklaard.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Gak Nederland BV een aantal specifieke vragen gesteld. 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. Gak Nederland BV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Op 16 april 1998 stuurde Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem, (hierna: het Gak) een brief naar verzoekster in verband met het vaststellen van de hoogte van haar WAO-uitkering. In de daarbij gevoegde loongegevens, die verzoekster op juistheid diende te controleren, stond het volgende vermeld:

"...Dagloongegevens Loon f 3.090,00 : 21,75 = f 142,068 per dag Vakantietoeslag 8% = f 11,365 per dag + (Sub)totaal f 153,433 per dag

Hiervan wordt afgetrokken:

Pensioenpremie f 57,140 : 21,75 = f 2,627 + f 2,627 per dag - Totaal dagloon f 150,806 per dag ..." In het eveneens als bijlage bijgevoegde vragenformulier stond geen vraag vermeld over het bestaan van een dertiende maand.

2. Verzoekster zond op 14 mei 1998 de bijlagen bij de brief van 16 april 1998 retour naar het Gak. Zij had op de bijlage met de loongegevens aangekruist dat de daarop vermelde

gegevens juist waren.

3. Op 10 juni 1998 zond het Gak verzoekster een beslissing over haar recht op een WAO-uitkering. In het dagloon waarop de WAO-uitkering was gebaseerd, was geen dertiende maand verwerkt.

4. Verzoekster nam op 12 juni 1998 telefonisch contact op met het Gak met de vraag of de dertiende maand wel correct was verwerkt in haar dagloon. Naar aanleiding van dat bericht stuurde het Gak verzoekster op 6 juli 1998 een gewijzigde beslissing over haar recht op een WAO-uitkering toe, waarbij in het dagloon de dertiende maand was verwerkt.

5. Op 13 augustus 1998 berichtte verzoekster het Gak per brief het volgende:

"...Nadat ik mijns inziens een fout ontdekte in mijn nieuwe dagloonconfrontatie i.v.m. het aflopen van de ziekteperiode, heb ik eind mei '98 met (een medewerkster van het Gak; N.o.) gebeld. Er was nl. weer verzuimd de dertiende maand door te berekenen in mijn loon. (...) Zij zou dit doorgeven. Op 11 juli is mijn loon overgemaakt, na vanaf medio mei niets meer op mijn rekening gestort te hebben gekregen. Wat bleek: jawel, de dertiende maand was nog niet doorberekend. Vervolgens kreeg ik een nabetaling die uiteraard weer in een andere tabel viel, waardoor mij wederom een bedrag van + fl.18.50 door de neus geboord werd. Mijn vraag is derhalve: hoe lang gaat dit nog zo door, kan ik er ooit vanuit gaan dat in ieder geval mijn zaken goed behartigd zullen worden door het Gak?..."

6. In reactie op verzoeksters brief van 13 augustus 1998 deelde het Gak verzoekster bij brief van 19 augustus 1998 het volgende mee:

"...In uw brief van 13 augustus jl. beklagt u zich over het feit dat uw uitkering niet juist is vastgesteld. Ik heb een onderzoek ingesteld naar de gang van zaken rond de vaststelling van uw uitkering. Daarbij is mij het volgende gebleken. Op 16 april 1998 zonden wij u een brief waarin wij u verzochten na te gaan of de loongegevens waarover wij beschikten, juist waren. Wij ontvingen op 15 mei 1998 uw antwoord. U gaf daarbij aan dat de loongegevens juist waren. Vervolgens wendde u zich op 12 juni 1998 tot ons met de vraag of de dertiende maand wel correct in het dagloon was verwerkt. Dat bleek niet het geval, waarna wij ons opnieuw met uw werkgever in verbinding moesten stellen om één en ander na te gaan. Aangezien wij in de tussentijd toch een betaling aan u wilden doen hebben wij de uitkering voorlopig op grond van de "oude" gegevens betaalbaar gesteld. Wij wisten derhalve dat het bedrag niet juist was, en wij zouden een correctie uitvoeren zodra de gegevens van uw werkgever terugkwamen. Zo is het ook gebeurd. Op 3 juli 1998 waren alle gegevens bekend, en is de hoogte van de uitkering aangepast. Op 6 juli 1998 is aan u een nieuwe dagloonberekening gestuurd. Uit het bovenstaande blijkt dat wij de uitkering hebben vastgesteld op grond van door u akkoord bevonden loongegevens. Later kwam u daar, overigens terecht, op terug, en is de uitkering aangepast. Wanneer u terstond zou hebben aangegeven dat de loongegevens vermeld in de brief van 16 april 1998 onjuist waren, zouden wij meteen een juiste uitkering hebben kunnen betalen. Ik acht uw klacht met betrekking tot het aanvankelijk vaststellen van een onjuiste uitkering dan ook ongegrond. (...) Ik verzeker u dat uw belangen bij het Gak in uitstekende handen zijn. Ik hoop dat u er begrip voor heeft dat wij u nodig hebben bij de correcte betaling van uw uitkering, en dat wij in principe afgaan op de mededelingen die u ons doet..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. Daarnaast stelde zij dat zij er in eerste instantie vanuit was gegaan dat de dertiende maand kennelijk niet behoorde te worden verwerkt in de WAO-uitkering. Het Gak had haar geen verklaring kunnen geven waarom de dertiende maand niet gelijk bij de berekening van het dagloon was opgenomen. Verzoekster was van mening dat het Gak zelf had kunnen en moeten constateren dat in het aanvankelijk vastgestelde dagloon ten onrechte de dertiende maand ontbrak.

. Standpunt Gak Nederland BV

1. In reactie op een vraag van de Nationale ombudsman naar de normale procedure bij de berekening van het WAO-dagloon, bracht het Gak het volgende naar voren:

"...De werkgever wordt verzocht om een LUF (Loon Uitvraag Formulier) in te vullen en te retourneren aan onze afdeling Werkgeverszaken. Daar wordt een check gedaan op de volledigheid en een eerste beoordeling op de juistheid van de gegevens. Eventueel worden ontbrekende gegevens opgevraagd. Vraag 13.1 van dit formulier vraagt expliciet naar de betaling van een 13e maand. Bij een akkoordbevinding van de gegevens op het LUF wordt het formulier met een dagloonadvies gezonden naar de afdeling AG (arbeidsgeschiktheid). De daartoe bevoegde beambte stelt dan definitief het dagloon vast en draagt de verantwoordelijkheid daarvoor. (...) De verzekerde ontvangt na de definitieve vaststelling van het dagloon een volledige specificatie. Hierop worden alle loonemolumenten vermeld. Verzekerde kan dit vergelijken met een eigen loonstrook en controleren of het dagloon juist is vastgesteld. Bij afwijkingen wordt verzekerde verzocht een kopie van de laatste loonstrook op te sturen, zodat het dagloon, indien nodig, juist kan worden vastgesteld..."

2. Vervolgens legde het Gak nog enkele stukken over, waaronder het formulier "Loongegevens AAW/WAO", ingevuld op 2 april 1998 door verzoeksters voormalige werkgever. Hierop had de werkgever bij vraag 13.1 op het formulier aangegeven dat er sprake was van een dertiende maand. Het Gak had geen verklaring voor het feit dat dit gegeven niet was verwerkt in de dagloonberekeninggegevens die verzoekster op 16 april 1998 waren toegestuurd. **BEOORDELING**

1. Verzoekster klaagt over de reactie van Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem, (hierna: het Gak) op haar klachtbrief van 13 augustus 1998, nu daarin haar klacht over het aanvankelijk niet verwerken van de dertiende maand in haar dagloon, waarop de hoogte van haar WAO-uitkering was gebaseerd, ongegrond is verklaard. Verzoekster is van mening dat het Gak zelf had kunnen en moeten constateren dat in het aanvankelijk vastgestelde dagloon ten onrechte de dertiende maand ontbrak.

2. Het Gak achtte verzoeksters klacht ongegrond, omdat verzoekster de aan haar door het Gak ter controle opgestuurde dagloonberekening voor akkoord had teruggestuurd. Het Gak was van oordeel dat het mocht afgaan op de juistheid van die akkoordverklaring van verzoekster.

3. Het Gak kan in zijn oordeel niet worden gevolgd. Vast staat dat de voormalig werkgever van verzoekster via het op 2 april 1998 gedateerde formulier "loongegevens AAW/WAO"

aan het Gak had gemeld dat er sprake was van een dertiende maand. Het Gak heeft geen verklaring kunnen geven waarom dit gegeven niet is opgenomen in de op 16 april 1998 aan verzoekster verstrekte dagloonberekeningsgegevens. Op de door het Gak aan verzoekster verstrekte gegevens stond niets vermeld over een dertiende maand. Verzoekster was er ook niet van op de hoogte gesteld door het Gak dat de dertiende maand diende te worden verwerkt in haar dagloon. Dat de dertiende maand niet was verwerkt in de aan verzoekster verstrekte gegevens, was een fout van het Gak. Van verzoekster kon, gelet op de door het Gak verstrekte gegevens, niet zonder meer worden verwacht dat zij deze fout zou ontdekken en vervolgens zou melden aan het Gak. Dat het dagloon aanvankelijk niet juist was vastgesteld, valt dus in eerste instantie het Gak te verwijten. De klacht van verzoekster daarover had derhalve gegrond moeten worden verklaard door het Gak. Dat is ten onrechte niet gebeurd. De onderzochte gedraging is daarom niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.