



# Rapport

**Datum: 23 maart 1999**

**Rapportnummer: 1999/115**

## Klacht

Op 2 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Haarlem, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, te Amsterdam. Nadat verzoeker bij brieven van 7 en 24 juli 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 verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV (Gak):

1. ondanks het feit dat het Gak naar aanleiding van een klacht van verzoeker over zijn vakantietoeslag 1997/1998 heeft toegegeven dat de ZFW-premie in de systemen van het Gak onjuist is berekend, aan verzoeker heeft meegedeeld dat correctie pas aan het einde van 1998 zal plaats hebben;
2. aan verzoeker heeft meegedeeld dat de eindafrekening in verband met de beëindiging van zijn WW-uitkering per 1 juli 1998 niet tussentijds kan worden opgemaakt maar pas aan het einde van 1998.

## Achtergrond

**Werkloosheidswet** (Wet van 6 november 1986, Stb. 566) Artikel 33, eerste en derde lid:

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen betaalt de uitkering in de regel per vier kalenderweken of per maand achteraf.

3. In afwijking van het eerste lid betaalt het Landelijk instituut sociale verzekeringen aan de werknemer die werkloos is ten gevolge van de beëindiging van zijn dienstbetrekking en in wiens dagloon vakantietoeslag is berekend, een gedeelte van de uitkering als vakantietoeslag jaarlijks in de maand mei over de aan die maand voorafgaande 12 maanden, of, indien het recht op uitkering eerder dan in de maand mei geheel eindigt, in de desbetreffende maand (...)"

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV verzocht op de klacht te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker, het Landelijk instituut sociale verzekeringen en Gak Nederland BV gaven aanleiding het verslag aan te vullen. **BEVINDINGEN** De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. Verzoekers werkloosheidswet(WW-)uitkering eindigde per 1 juli 1998 wegens het bereiken van de leeftijd van 65 jaar.

1.2. Verzoeker correspondeerde met Gak Nederland BV (Gak), districtskantoor Haarlem, over de specificatie vakantietoeslag over de periode 19 mei 1997 tot en met 17 mei 1998. De Ziekenfondswet (ZFW-)premie was berekend over het totale bruto bedrag van de vakantietoeslag. Verzoeker stelde zich tegenover het districtskantoor op het standpunt dat de wijze waarop het Gak deze premie vaststelt niet correct is, want in strijd met artikel 9, eerste en tweede lid van de Coördinatiewet sociale verzekeringen en artikel 84 van de WW. Volgens verzoeker heeft hij nog een bedrag van het Gak tegoed. Verzoeker verlangde van het Gak dat het de gemaakte fout corrigeerde.

1.3. In bovenbedoelde correspondentie stuurde verzoeker het districtskantoor Haarlem tevens een door hem gemaakte berekening in verband met de beëindiging van zijn WW-uitkering. Mede vanwege de volgens verzoeker onjuiste berekening van zijn vakantietoeslag en in verband met de reservering van zijn vakantietoeslag over de periode 18 mei tot en met 30 juni 1998 was verzoeker van mening dat Gak Nederland BV hem nog een bedrag van F 414,76 schuldig was. Gelet op artikel 33, derde lid, van de WW verlangde verzoeker van het Gak in de maand juni of juli 1998 een eindafrekening.

1.4. Bij brief van 30 juni 1998 deelde het hoofdkantoor van Gak Nederland BV te Amsterdam aan verzoeker het volgende mee:

"... Onderwerp: Uw klachten over vakantietoeslag en beëindiging WW-uitkering (...) Wij hebben naar aanleiding van uw klachten een onderzoek ingesteld. Uit dit onderzoek is ons gebleken dat u reeds geruime tijd correspondentie voert met ons kantoor te Haarlem over uw vakantietoeslag 1997/1998 en de gang van zaken rond de eindafrekening ten tijde van uw uitkering in juli 1998. Uw klacht over de vakantietoeslag komt voort uit het gegeven dat de premie ziekenfondswet in onze systemen in bepaalde gevallen onjuist wordt berekend. Dit komt doordat op onjuiste wijze rekening wordt gehouden met het maximale premieloon Ziekenfondswet. Correctie vindt pas aan het eind van het kalenderjaar plaats. Zoals ons kantoor te Haarlem u eerder mededeelde is uw klacht op dit punt gegrond. Helaas zijn wij op dit moment niet in staat deze procedure te wijzigen. De eindafrekening in verband met de beëindiging van uw WW-uitkering zal zoals het kantoor te Haarlem u reeds heeft medegedeeld aan het einde van het kalenderjaar plaatsvinden. De oorzaak daarvan is dat onze systemen geen onderscheid maken tussen bijvoorbeeld beëindiging wegens werkhervatting, en beëindiging wegens het bereiken van de 65-jarige leeftijd. In dit laatste geval, en ook in uw geval, zou men kunnen denken dat een eerdere eindafrekening mogelijk moet zijn omdat immers vaststaat dat daarna nimmer recht op uitkering kan ontstaan. Het spijt ons werkelijk dat onze systemen dit onderscheid niet kunnen maken. Daardoor zullen wij ook in uw geval de eindafrekening pas aan het einde van dit jaar kunnen opmaken. Uw klacht is ook op dit punt gegrond, zonder dat wij kunnen aangeven dat wij op dit moment iets aan de situatie kunnen veranderen. ..."

1.5. Op 1 juli 1998 schreef verzoeker het hoofdkantoor als volgt:

"...In aansluiting op ons telefonisch onderhoud van heden en uw schrijven d.d. 30-06-98 bericht ik u het volgende:

Uw mededeling dat het systeem zoals door GAK Nederland wordt gebruikt in mijn geval geen onderscheid kan maken is niet relevant. Zoals ik in mijn schrijven van 23 juni jl. reeds

aan u heb medegedeeld, is door mij als niet deskundige binnen 15 minuten de eindafrekening handmatig afgehandeld. Een beëindiging WW-uitkering zoals in mijn situatie, zijn weinig voorkomende kwesties, welke dan ook gezien de eenvoud handmatig verwerkt kunnen worden. Ik vind dan ook uw motivering slecht onderbouwd en in strijd met de regelgeving. Het is volgens mij dan ook geen kwestie van niet kunnen maar van niet willen. De kwestie in juli of in december af te handelen maakt namelijk voor het GAK niets uit. Als de herberekening na december 1998 wordt uitgevoerd kan GAK Nederland fiscaal niets meer wijzigen, dit betekent nog meer vertraging omdat de Belastingdienst via een negatieve loonverklaring de kwestie verder moet afhandelen. Gezien er van uw kant geen medewerking wordt verleend e.e.a. naar behoren af te wikkelen, heb ik de Nationale Ombudsman ingeschakeld. ..."

1.6. Op 13 juli 1998 betaalde het Gak aan verzoeker de vakantietoeslag uit over de periode 18 mei tot en met 30 juni 1998. Hierbij was geen rekening gehouden met het maximum premieloon ZFW. Bij brief van 1 september 1998 deelde verzoeker aan het Gak mee dat zijn vordering op het Gak een nettobedrag van F 134,97 bedroeg.

## **2. Standpunt verzoeker**

Het standpunt van verzoeker is kort samengevat weergegeven onder **KLACHT** en onder **BEVINDINGEN** 1.5. Verder lichtte verzoeker mondeling toe dat het Gak in voorgaande jaren niet bij machte is geweest om hem juiste jaaropgaven te verstrekken, als gevolg waarvan hij in verband met zijn belastingaangifte hierover heeft moeten corresponderen met de Belastingdienst. Het uitvoeren van een eindafrekening bij beëindiging van zijn WW-uitkering per juli 1998 zou verstrekking van een onjuiste jaaropgave over 1998 voorkomen.

## **3. Standpunt Gak Nederland BV**

3.1. Gak Nederland BV deelde in reactie op de klacht en op enkele door de Nationale ombudsman gestelde vragen onder meer het volgende mee:

"... Ad 1 De correctie vindt pas aan het einde van het jaar plaats, aangezien het systeem dan bekijkt of iemand teveel premie heeft afgedragen in het afgelopen boekjaar. Dit geschiedt op deze wijze omdat het systeem bij betalingen geen rekening houdt met het eventuele max premieloon. Het systeem is op deze manier opgebouwd. Bij (verzoeker; N.o.) kunnen er geen betalingen en/of wijzigingen meer plaats vinden de rest van het jaar, aangezien betrokkene de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt. Het systeem maakt hier echter geen onderscheid in en dus zal er ook hier pas aan het eind van het jaar door het systeem bekeken worden of er sprake is van teruggave. (...) Handmatige berekening is mogelijk, zoals betrokkene reeds vele malen heeft gedaan in zijn brieven, echter handmatige correctie is niet mogelijk. Indien wij dit handmatig zouden corrigeren, zou het systeem aan het einde van het jaar alsnog de herberekening toepassen en dus nogmaals de teveel betaalde premie aan betrokkene uitbetalen, aangezien wij niet aan het systeem kenbaar kunnen maken dat de handmatige betaling een correctie in premies betreft. Het gevolg is dan dat de herberekening ook dubbel op de jaaropgave gecorrigeerd wordt en deze derhalve niet juist zou zijn. De herberekening die door het systeem plaats vindt, is een

"job" die landelijk gedraaid wordt en waar wij geen invloed op kunnen uitoefenen. Dit probleem speelt op zeer kleine schaal en heeft derhalve geen prioriteit bij de afhandeling waar systematische problemen worden herzien, voor zover het systeem hierop aangepast zou kunnen worden. Tevens is (verzoeker; N.o.) de eerste uitkeringsgerechtigde (voor zover bij ons bekend) die hier bezwaren tegen heeft. Ad 2 Indien een ww-uitkering beëindigd wordt in verband met bijvoorbeeld werkhervatting, dan is er de mogelijkheid dat iemand in datzelfde (fiscale) jaar wederom uitkering aanvraagt. Hetzelfde geldt voor mensen die langere tijd uitgesloten worden van het recht op (ww-)uitkering, bijvoorbeeld door vakantie, ziekte, detentie enz. Indien een uitkering wordt beëindigd vanwege het feit dat iemand de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt, of bijvoorbeeld als iemand overleden is, dan is voortzetting van de uitkering in de toekomst niet meer mogelijk. In dat geval zou er direct een eindafrekening van de premies plaats kunnen vinden. Dit is dus systeemtechnisch niet mogelijk, aangezien het systeem geen onderscheid maakt (kan maken) tussen de diverse soorten beëindiging. (...)"

#### **4. Reactie verzoeker**

Verzoeker deelde nog het volgende mee:

"...Mijn WW-uitkeringen zijn na juni 1998 gestopt door ze uit het bestand te verwijderen. Het is derhalve ook mogelijk dit te doen na een correctie, zodat het systeem niet nogmaals de teveel betaalde premies uitbetaalt..."

**5. Reactie Landelijk instituut sociale verzekeringen en Gak Nederland BV** Mede naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman berichtte het Lisv zich te kunnen verenigen met de volgende nadere mededelingen van het Gak:

"(...)De programmatuur voor het vaststellen en berekenen van de uitkering en de in te houden premies sociale verzekering is zodanig gebouwd, dat eerst na afloop van alle betalingen over een desbetreffend kalenderjaar de jaartotalen premieloon en premiedagen bekend zijn. Kort voor afloop van het kalenderjaar worden de ingehouden premies vergeleken met de maximum in te houden premies sociale verzekering en wordt, indien meer is ingehouden dan dit maximum, dit meerdere gerestitueerd, mits dit meer bedraagt dan f 10,00 netto. De programmatuur om het herberekenen van de premies sociale verzekering uit te kunnen voeren is 'eenmalige' programmatuur. Dit betekent dat de programmatuur specifiek voor dit doel is gebouwd en per kalenderjaar wordt aangepast aan de veranderde omstandigheden. Hierbij valt te denken aan niet meer geldende premies (afschaffen WAO-premie voor werknemers), nieuwe premies e.d.. Het betreft zeer complexe programmatuur. Het is dan ook zeker niet wenselijk om van deze programmatuur meerdere versies in omloop te hebben, een versie voor elke doelgroep afzonderlijk. Hiermee wordt de programmatuur alleen nog maar complexer en veel duurder, zowel voor de ontwikkeling ervan als voor het jaarlijks onderhoud en de jaarlijkse aanpassingen. Het gaat dan om duizenden uren analyse- en programmeerwerkzaamheden. De kosten van aanpassing van deze specifieke programmatuur op een ingrijpende wijze als waar we het hier over hebben achten wij te hoog in verhouding tot hetgeen ermee kan worden bereikt. Handmatige herberekening In

theorie is het mogelijk om de herberekening handmatig uit te voeren en een bedrag aan de belanghebbende betaalbaar te stellen. Dit zou dan kunnen plaatsvinden nadat het recht op WW-uitkering is beëindigd wegens overlijden of het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Alleen in deze twee situaties is het mogelijk om na het beëindigen van het recht de herberekening van de premies sociale verzekering uit te voeren, omdat alleen voor deze twee situaties geldt dat na de beëindiging geen uitkering meer zal worden betaald. Gezien de complexiteit van de materie achten wij het niet wenselijk om handmatige herberekening zonder meer altijd voor de twee beschreven situaties uit te gaan voeren. Voordat tot herberekening kan worden overgegaan, zal moeten worden beoordeeld wat de maximum in te houden bedragen aan premies sociale verzekering zijn. Hiertoe is het nodig om onder andere te kijken naar het (maximum) premieloon, het premiepercentage en de van toepassing zijnde franchise. Om vast te stellen welke premiebedragen zijn ingehouden op de uitkering is het vervolgens noodzakelijk om alle vaststellingen in het systeem na te kijken en handmatig te verwerken. Nadat is vastgesteld dat er teveel aan premies is ingehouden (bruto) dient tenslotte nog een bruto-netto berekening plaats te vinden, omdat de sociale verzekeringspremies van invloed zijn op het fiscaal loon. Restitutie van sociale verzekeringspremies dient dan ook in het fiscaal loon (onder meer de overhevelingstoeslag) te worden verwerkt. Bovenstaande procedure is een zeer bewerkelijke en vraagt een gedegen inzicht in de materie. Dit betekent dat elk kantoor van Gak Nederland bv voorzien zou moeten worden van specialisten op dit terrein. Gak Nederland bv heeft echter gekozen voor een systeem (met zijn beperkingen) voor deze berekening en ondersteuning. (...) Daarnaast is het, met de huidige programmatuur, niet mogelijk om te voorkomen dat de herberekening nogmaals zal plaatsvinden door het systeem aan het einde van het kalenderjaar. (Verzoeker; N.o.) oppert dat dit mogelijk zou zijn indien na de handmatige afrekening zijn gegevens zouden worden verwijderd uit de database. Echter, de betaalgegevens mogen in verband met de controle door de accountant niet zomaar uit een systeem worden verwijderd. Alle gegevens van een persoon (ook alle gegevens met betrekking tot betalingen) blijven dan ook minimaal twee jaar na beëindiging van het recht in het systeem bewaard. (...) Wij zijn echter bereid de gederfde (wettelijke) rente te vergoeden over de periode tussen de beëindiging van de uitkering en de eindafrekening. Wij hebben er als Gak-organisatie voor gekozen om eventuele correcties pas aan het einde van het kalenderjaar te laten plaatsvinden, ongeacht of de uitkering in de loop van het jaar, om welke reden dan ook, is beëindigd. Naar onze mening ligt het daarom voor de hand niet de uitkeringsgerechtigden op te zadelen met een mogelijk financieel ongerief terzake van te late betaling van aan hen nog verschuldigde bedragen, die bij de keuze van een ander correctiesysteem wellicht een maand na de beëindiging van de uitkering zouden zijn uitbetaald. Wij zullen er dan ook van uit moeten gaan dat in deze gevallen sprake is van een vertraging in de betaling van een geldsom, en dat het bepaalde in artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing is. U heeft ons gevraagd of wij bereid zijn de wettelijke rente te vergoeden indien de betaling, voortvloeiende uit de eindafrekening, op een later tijdstip plaatsvindt. Deze vraag wordt door ons bevestigend beantwoord. De schade van de

uitkeringsgerechtigde bestaat hieruit dat men over de te restitueren bedragen rente-inkomsten is misgelopen; de vergoeding van wettelijke rente vindt plaats over het te restitueren bedrag. In het onderhavige geval zou dit betekenen dat wettelijke rente zal kunnen worden vergoed vanaf het moment waarop de correctiebetaling zou hebben kunnen plaatsvinden tot het moment waarop deze betaling uiteindelijk heeft plaatsgevonden. (...) Wij zijn bereid om in vergelijkbare gevallen over te gaan tot vergoeding van wettelijke rente. (...) Wij merken op dat het geautomatiseerde systeem niet zal worden aangepast, mede op de complexiteit en de kosten. Wij zullen daarom heden en in de toekomst in alle vergelijkbare gevallen tot vergoeding van wettelijke rente overgaan, indien daartoe een verzoek wordt ingediend door de betrokkene. Navraag bij onze afdeling Statistiek en Onderzoek wijst uit dat het aantal beëindigde gevallen op grond van het bereiken van de 65-jarige leeftijd en wegens overlijden ongeveer 3000 bedraagt in het jaar 1998. Het totale aantal beëindigingen per maand bedraagt ongeveer 20.000 stuks. Het aantal beëindigingen wegens het bereiken van de 65-jarige leeftijd en wegens overlijden bedraagt dan ongeveer 1,25% van het totaal beëindigingen. Wij merken overigens op dat niet zonder meer uitgegaan mag worden van de stelling dat in alle gevallen sprake zal zijn van een verschil bij de afrekening. Dit is afhankelijk van factoren die verband houden met de premievaststelling. (...)"

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV - ondanks het feit dat het Gak heeft toegegeven dat de ZFW-premie in de systemen van het Gak onjuist is berekend en dat verzoeker bij beëindiging van zijn werkloosheidsuitkering een eindafrekening behoort te ontvangen - aan verzoeker heeft meegedeeld dat correctie en eindafrekening pas aan het einde van 1998 plaats kunnen en zullen hebben. Verzoeker vreest dat hij als gevolg daarvan een onjuiste jaaropgave over 1998 zal ontvangen.
2. Volgens het Gak is zijn geautomatiseerde systeem zodanig opgezet dat het geen rekening houdt met het eventuele maximale premieloan. Aan het eind van het jaar bekijkt het systeem of iemand teveel premie heeft afgedragen in het afgelopen boekjaar. Eventuele correctie heeft dan plaats. Verder stelt het Gak het volgende. Indien een WW-uitkering wordt beëindigd in verband met bijvoorbeeld werkhervatting, dan is het mogelijk dat iemand in datzelfde fiscale jaar wederom een uitkering aanvraagt. Directe eindafrekening heeft dan niet plaats. Het systeem is op dit soort gevallen van beëindiging van de uitkering ingesteld. Aan het eind van het jaar heeft door het systeem landelijk een herberekening plaats. Indien echter, zoals in verzoekers geval, een uitkering wordt beëindigd in verband met het bereiken van de leeftijd van 65 jaar, is voortzetting van de uitkering in de toekomst niet meer mogelijk. Er is dan in beginsel geen beletsel om direct een eindafrekening van de premies plaats te laten hebben. Volgens het Gak kan het systeem echter geen onderscheid maken tussen de verschillende soorten van beëindiging, en hebben ook in gevallen als die van verzoeker herberekening en correctie pas aan het

eind van het kalenderjaar plaats. Volgens het Gak speelt dit probleem op zeer kleine schaal en heeft het geen prioriteit bij het doorvoeren van aanpassingen aan het systeem. Het Gak erkent dat handmatige berekening, zoals verzoeker meermalen in zijn brieven aan het Gak heeft gedaan, mogelijk is. Handmatige correctie brengt echter volgens het Gak administratieve moeilijkheden met zich. Indien handmatig zou worden gecorrigeerd, zou het geautomatiseerde systeem aan het einde van het jaar alsnog de herberekening toepassen en nogmaals de teveel betaalde premie aan verzoeker uitbetalen. Aan het systeem kan namelijk niet worden kenbaar gemaakt dat de handmatige betaling een correctie in premies betreft. Gevolg is dat de herberekening ook dubbel op de jaaropgave wordt gecorrigeerd, zodat deze niet juist zou zijn.

3. Vooropgesteld dient te worden dat verzoeker bij de beëindiging van zijn WW-uitkering wegens het bereiken van de leeftijd van 65jaar een eindafrekening (en eventueel teruggave van door hem teveel betaalde premie) van het Gak had behoren te ontvangen. Bij beëindiging van zijn uitkering was duidelijk dat zijn recht op die uitkering niet meer kon herleven. Uit artikel 33, eerste en derde lid, van de Werkloosheidswet (zie **ACHTERGROND**) volgt dat verzoeker de hem toekomende vakantietoeslag had moeten ontvangen bij beëindiging van zijn werkloosheidsuitkering.

4. Beperkingen van het geautomatiseerde systeem van het Gak moeten voor rekening en risico komen van het Gak. In dit geval doet zich zo'n beperking voor, gezien de bezwaren tegen handmatige correctie. De vraag is of de gevolgen daarvan zodanig zijn dat verzoeker op niet aanvaardbare wijze wordt geschaad, en wel zodanig dat van het Gak moet worden verlangd dat het de desbetreffende beperkingen in het systeem ongedaan maakt, ongeacht de relatief kleine schaal waarop het probleem zich voordoet en de kosten die met die operatie gemoeid zouden zijn. Deze vraag moet ontkennend worden beantwoord. Het is daarom niet onredelijk dat het Gak niet de hoogste prioriteit geeft aan het aanbrengen van wijzigingen in het geautomatiseerde systeem.

5. Het voorgaande brengt echter niet met zich dat het Gak deze situatie (het bestaan van een geautomatiseerd systeem dat als gevolg van bovenbedoelde beperking in de weg staat aan een geheel correcte uitvoering van de sociale verzekeringsregelgeving) mag laten voortbestaan zonder zijn cliënten die hiervan (financieel) nadeel ondervinden daarvoor te compenseren. Dit betekent in verzoekers geval dat indien na eindafrekening zou blijken dat het Gak verzoeker nog een bedrag dient te betalen een bedrag waarvan hierboven is vastgesteld dat verzoeker dit eigenlijk direct bij de beëindiging van zijn uitkering had moeten ontvangen vergoeding van door verzoeker over dit bedrag gederfde rente op zijn plaats zou zijn. Een vergoeding van de wettelijke rente ligt daarbij het meest voor de hand. Het volstaan door het Gak met de mededeling aan verzoeker dat door de beperkingen van het geautomatiseerde systeem een eindafrekening pas aan het einde van het kalenderjaar mogelijk is zonder verzoeker daarbij aan te bieden hem de door hem gederfde en te derven rente te vergoeden, is gezien het voorgaande onjuist. De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

## Conclusie



De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond. Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de mededeling van het Lisv dat het Gak bereid is verzoeker wettelijke rente te vergoeden. Het Lisv deelde mee ook in vergelijkbare gevallen als dat van verzoeker gevallen waarin cliënten vanwege de beperking van het geautomatiseerde systeem van het Gak niet bij de beëindiging van hun werkloosheidsuitkering in verband met het bereiken van de leeftijd van 65 jaar, maar pas aan het einde van het kalenderjaar een eindafrekening en daaruit voortvloeiende betaling ontvangen - tot vergoeding van de wettelijke rente over te gaan, indien betrokkenen daar om verzoeken.