



Rapport

Datum: 20 juli 1999

Rapportnummer: 1999/316

Klacht

Op 22 december 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Beek en Donk, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Heerlen en een gedraging van Gak Nederland BV te Amsterdam. Nadat verzoekster haar verzoekschrift op 15 januari 1999 had aangevuld, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat:

1. Gak Nederland BV, districtskantoor Heerlen, onjuist heeft gehandeld ten behoeve van haar aanvraag van een Duitse invaliditeitsrente. Verzoekster klaagt er met name over dat Gak Heerlen op 8 juli 1998 ten behoeve van haar aanvraag een formulier E205 onzorgvuldig heeft ingevuld. Zo zijn diverse personalia onjuist ingevuld en is bij de vraag naar de verzekeringstijdvakken ingevolge de AOW/AWW en ingevolge de WAO slechts ingevuld: "geen NL-tijdvakken". Daarbij is volgens verzoekster ten onrechte geen rekening gehouden met de tijdvakken dat zij in loondienst en later als zelfstandige in Nederland heeft gewerkt. Bovendien zijn volgens de informatie van verzoekster ook de "inactieve tijdvakken" dat zij verzekerd was ingevolge de AAW (als volksverzekering) van belang. Deze zouden met inactieve Duitse tijdvakken zijn gelijkgesteld. Ook klaagt verzoekster er in het bijzonder over dat Gak Heerlen, volgens zeggen van het Gak uitsluitend om haar tegemoet te komen, op 7 december 1998 nogmaals een formulier E 205 ten behoeve van haar aanvraag heeft ingevuld en daarbij de vraag naar de verzekeringstijdvakken wederom onjuist en onzorgvuldig heeft ingevuld. 2. Gak Nederland BV te Amsterdam haar klachten steeds door dezelfde persoon laat behandelen en dat deze persoon het merendeel van deze klachten telefonisch heeft afgedaan.

Achtergrond

1. Verordening van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 14 juni 1971, nr. 1408/71

(Publicatieblad EG 1971, L149) Artikel 45, eerste lid:

"Indien de wetgeving van een Lid-Staat het verkrijgen, het behoud of het herstel van het recht op uitkeringen (...) afhankelijk stelt van de vervulling van tijdvakken van verzekering of van wonen, houdt het bevoegde orgaan van deze Lid-Staat, voorzover nodig, rekening met de krachtens de wetgeving van elke andere Lid-Staat vervulde tijdvakken, ongeacht of deze (...) onder een stelsel voor werknemers dan wel onder een stelsel voor zelfstandigen zijn vervuld. Daartoe houdt het bevoegde orgaan rekening met deze tijdvakken alsof deze krachtens de door dat orgaan toegepaste wetgeving waren vervuld..." Bijlage VI, punt 4, letter c:

"...De Nederlandse organen zullen zowel voor de berekening van de uitkeringen

overeenkomstig de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) van 18februari 1966 als voor de berekening van de uitkeringen overeenkomstig de Algemene Arbeidsongeschiktheidswet (AAW) van 11december 1975 de volgende tijdvakken in aanmerking nemen:

- de tijdvakken van arbeid in loondienst en de daarmee gelijkgestelde tijdvakken welke vóór 1juli 1967 in Nederland zijn vervuld; - de tijdvakken van verzekering, vervuld krachtens de wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) van 18februari 1966; - de tijdvakken van verzekering door de betrokkene vervuld na het bereiken van de 15-jarige leeftijd krachtens de Algemene Arbeidsongeschiktheidswet (AAW) van 11december 1975, voor zover zij niet samenvallen met de tijdvakken van verzekering, vervuld krachtens de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) van 18februari 1966..."

2. Overgangsregeling voor het recht op een Duitse uitkering in verband met arbeidsongeschiktheid.

Vanaf 1januari 1984 geldt voor het verkrijgen van een Duitse arbeidsongeschiktheidsuitkering de (bijkomende) voorwaarde dat in de laatste 60 kalendermaanden vóór de arbeidsongeschiktheid 36 kalendermaanden door de verzekeringsplichtige werkzaamheden zijn verricht. Voor verzekerden die door deze per 1januari 1984 ingevoerde bijkomende voorwaarde, bij een na deze datum intredende invaliditeit geen aanspraak meer op een Duitse uitkering (Berufs- of Erwerbsunfähigkeitsrente) kunnen maken omdat zij niet meer verzekeringsplichtig werkzaam zijn, is een overgangsregeling getroffen. Om daarvoor in aanmerking te komen, dient aan een aantal voorwaarden te zijn voldaan:

- aan de vereiste wachttijd van 60 (verzekerings-)maanden moet op 1januari 1984 zijn voldaan en in deze periode moet ten minste één Duitse maandpremie zijn betaald; - over iedere kalendermaand vanaf 1januari 1984 tot de aanvraag van de uitkering is vrijwillig of verplicht premie betaald. Voor de vervulling van deze voorwaarden tellen verzekeringstijdvakken in andere EG-lidstaten mee. **3. Circulaire van 13april 1983 van de Sociale Verzekeringsraad** "...Vervolgens diende de vraag te worden beantwoord of zgn. "inactieve" tijdvakken van ingezetenschap (...) waarin dus noch als werknemer, noch als zelfstandige werkzaamheden zijn verricht, doch gedurende welke tijdvakken wel verzekering ingevolge de AAW bestond, voor de toepassing van de artikelen 44 tot en met 48 van de EEG-Verordening nr. 1408/71 zouden moeten worden aangemerkt als verzekeringstijdvakken. Deze vraag is voor alle bedrijfsverenigingen van belang in verband met de opgave van het Nederlandse verzekeringsverleden, per formulier E 205 (NL), aan uitvoeringsorganen van andere EEG-Lid-Statens opdat deze de aanspraken uit hoofde van de wetgeving van de betrokken Lid-Statens met toepassing van de Verordening kunnen beoordelen. (...) De CIZ (Commissie Internationale Zaken; N.o.) heeft na ampele overweging het standpunt ingenomen, dat uitsluitend de als werknemer en de als zelfstandige vervulde tijdvakken van WAO en/of AAW-verzekering op het formulier E 205 (NL) dienen te worden vermeld. (...) Tijdvakken waarin geen inkomensvormende arbeid wordt verricht (...) zoals studietijd, tijdvakken waarin een huisvrouw alleen de huishouding van haar gezin verzorgt, (...) kunnen niet als verzekeringstijdvakken in de zin van de

verordening worden aangemerkt..."

4. Uitspraak van 9augustus 1989 van de Raad van Beroep te Roermond

(nr. WAO 88/1844 B.) "...In onderdeel J van punt 4 sub a van de op artikel 89 van de verordening gebaseerde bijlage VI zijn nadere regels gesteld omtrent de door de Nederlandse organen in acht te nemen bepalingen bij de toepassing van artikel 46 lid 2 van de verordening. Daarin is onder meer bepaald dat in gevallen als het onderhavige rekening gehouden moet worden met de tijdvakken van verzekering vervuld na het bereiken van de 15-jarige leeftijd krachtens de AAW voor zover die niet samenvallen met de tijdvakken van verzekering vervuld krachtens de WAO. Gelet op de ratio en ontstaansgeschiedenis van de laatstbedoelde bepaling - deze is tot stand gekomen naar aanleiding van het feit dat met ingang van 1 juli 1982 ook zelfstandigen onder de werkingssfeer van de verordening gebracht zijn - acht de Raad het onaannemelijk dat tijdvakken van AAW-verzekering welke uitsluitend berusten op ingezetenschap en tijdens welke de betrokkene in het geheel geen werkzaamheden in loondienst of als zelfstandige heeft verricht, gerekend moeten worden tot de krachtens artikel 46 lid 2 van de verordening juncto onderdeel J punt 4 sub a van bijlage VI van de verordening in aanmerking te nemen tijdvakken. Hoewel de Raad aan klagsters gemachtigde toegeeft dat deze uitleg op gespannen voet staat met de letterlijke tekst van de toepasselijke bepalingen, acht hij het in verband met het voorgaande rechtens juist dat de periode na 1 oktober 1976, waarin klagster niet anders dan in haar eigen huishouding werkzaam geweest is, buiten beschouwing gelaten is bij de uitvoering van de krachtens artikel 46 lid 2 van de verordening toe te passen berekening..."

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. Tevens werd het Lisv een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Gak Amsterdam BV berichtte namens het Lisv dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

. **FEITEN** 1. Verzoekster is in 1942 geboren te Berlijn, Duitsland. In 1969 vestigde zij zich in Nederland en zij is hier sedertdien onafgebroken woonachtig. Op 10 augustus 1970 verkreeg zij de Nederlandse nationaliteit.

2. In verband met een aanvraag van 17 maart 1998 van verzoekster tot verkrijging van een Duitse arbeidsongeschiktheidsuitkering, die in behandeling was bij het Landesversicherungsanstalt Westfalen (hierna LVA) te Münster, Duitsland, maakte het districtskantoor Heerlen van Gak Nederland BV (hierna: Gak Heerlen) met dagtekening 8 juli 1998 een formulier E 205 NL op. Dit formulier was bestemd om het LVA op de hoogte te stellen van verzoeksters Nederlandse verzekeringsverleden ten behoeve van de beoordeling van haar recht op een Duitse uitkering. Op dit formulier werd opgaaf gevraagd

van: "Verzekeringstijdvakken ingevolge de WAO". Bij deze vraag vermeldde Gak Heerlen: "Geen NL-tijdvakken". Verzoeksters voornaam, adres en geboortedatum werden op het formulier onjuist vermeld. Haar voornaam werd daarbij tweemaal op een verschillende manier geschreven. Beide schrijfwijzen zijn onjuist.

3. Met een brief van 23 november 1998 stuurde Gak Heerlen verzoekster een afschrift van de beslissing van 17 november 1998 van de LVA op haar aanvraag van 17 maart 1998. Deze beslissing was negatief. De motivering van de beslissing luidde dat niet kon worden vastgesteld of ten aanzien van verzoekster sprake was van verminderde arbeidscapaciteit, maar dat ook in het geval dat daarvan wel sprake was, op haar verzoek niet in positieve zin had kunnen worden beslist, omdat zij op dat moment niet voldeed aan de geldende voorwaarden. Zij voldeed namelijk niet aan de eis dat zij in de laatste vijf jaar tenminste gedurende drie jaar verzekeringsplichtige werkzaamheden had verricht. Ook voldeed zij niet aan de voorwaarden voor de overgangsregeling (zie ACHTERGROND, onder 2.).

4. In een brief van 3 december 1998 schreef verzoekster Gak Heerlen het volgende: "...Hiermede stuur ik een kopie van SVB met AOW-verzekeringstijden. Dit in verband met de EG-verordening 1408/71 (en) 574/72. De verordening is bindend en schrijft de coördination van afgelegde verzekeringstijden voor. Omdat dit in geen 10 jaar tijd gebeurd is, hoop ik dat dit nu aan de LVA foutloos doorgegeven wordt. In dit geval is het van belang dat de volksverzekering AAW v.a. 1.1.84 "lückenlos" op een daarvoor bestemde E 205 woontijdenformulier vermeld wordt. En zoals u weet loopt de volksverzekering AAW parallel met de AOW-tijdvakken, zoals die van de SVB Amstelveen vermeld zijn. Echter moet het Gak de AAW uitvoeren..." De door verzoekster in afschrift meegezonden opgave van de SVB vermeldde verzekeringstijdvakken ingevolge de AOW met een totale duur van 28 jaar, 10 maanden en 14 dagen sedert 14 september 1969.

5. In een brief van 4 december 1998 liet Gak Heerlen verzoekster het volgende weten: "...Als verbindingsorgaan moeten wij in dit soort gevallen op het - ook door u genoemde - formulier E 205 de verzekeringsplichtige tijdvakken volgens de WAO invullen. Dat is ook gebeurd. De door u gewenste invulling van de "woontijdvakken" kan alleen geschieden door de SVB, wij hebben daarbij geen taak. De andere taken die wij als verbindingsorgaan hebben, zijn eveneens vervuld..."

6. Met dagtekening 7 december 1998 maakte Gak Heerlen opnieuw een formulier E205 op ten behoeve van verzoeksters aanvraag bij het LVA. Haar geboortedatum en adres werden opnieuw onjuist vermeld. Bij de vraag: "Verzekeringstijdvakken ingevolge de WAO" vermeldde Gak Heerlen:

"van 1-1-84 t/m heden GÉÉN WAO-VERZEKERDE TIJDVAKKEN, WEL INACTIEVE TIJDVAKKEN (ZGN. WOONTIJDVAKKEN)."

7. In een brief van 11 december 1998 liet het LVA verzoekster weten een hernieuwde aanvraag en haar bezwaar tegen de afwijzing van de eerdere aanvraag onbegrijpelijk te vinden. Daarbij wees het LVA er onder meer op dat zij er, blijkens informatie van Gak Heerlen, niet in was geslaagd aan te tonen dat er sprake was van (Nederlandse) WAO-verzekeringstijdvakken. Het LVA wees er voorts op dat dezelfde vraag reeds in drie eerdere procedures aan de orde was geweest. Het LVA zond verzoekster met de brief een

afschrift van het formulier E 205 dat het van Gak Heerlen had ontvangen.

8. Op 16 december 1998 wendde verzoekster zich met een brief tot de klachtenafdeling van Gak Nederland BV in Amsterdam (hierna: Gak Amsterdam). Zij schreef het volgende: "...In mijn aanvraag om Erwerbsunfähigkeitsrente met betrekking tot EG-verordening 1408/71 (en) 574/72 is het primair van belang dat op mijn Duitse werkverleden, v.a. 1.1.84 inactieve verzekeringstijd nl. volksverzekering AAW op het formulier E 205 vermeld wordt. Dit moet door het orgaan direct geschieden! Echter ben ik tot op heden bezig om de verzekeringstijden ingevuld te krijgen. Elke dag moet ik bellen of schrijven om tot correcte uitvoering van de arbeidsongeschiktheidsuitkeringaanvraag met betrekking tot de EG-verordening 1408/71 (en) 574/72 te komen. Tot op heden is dit niet het geval en de afdeling Heerlen is hier in gebreke gebleven. Vandaag heb ik de kopie van het formulier E 205 waarop dwars op de invulvakken AAW/AOW en verzekeringstijdvakken WAO door het Gak Heerlen "geen NL verzekeringstijdvakken" vermeld staat. De kopie en bijgesloten de begeleidende brief van de LVA stuur ik bij deze klacht mee. Dan bel ik dhr (M.; N.o.) van Gak Heerlen voor de zoveelste keer en de heer (B.; N.o.) Gak Amsterdam. Het formulier is volgens de heren, omdat ik de aanvraag zo graag wil, door een formulier van 7 december 1998 vervangen. De kopie heb ik ondanks herhaaldelijke verzoeken nog niet ontvangen. Mijn klacht is dan ook dat de heer (B. N.o.) me, daarnaar gevraagd, over de gang van zaken meedeelde dat hij informatie had gekregen dat dit formulier helemaal niet van belang zou zijn. En de persoon die dat van de LVA wist, is de heer (M.; N.o.) van het Gak Heerlen! Dit is namelijk de persoon die voor de foute behandeling van de aanvraag verantwoordelijk is en steeds de LVA Westfalen vals informeert. Dit is mijn gewaarwording. (...) Geen persoon van het Gak is hier nog maar geïnteresseerd om de wet, namelijk de EG-verordening aan te houden en de uitvoering in orde te maken. Tot op heden heb ik me bijna dagelijks met de gang van zaken bezig gehouden. De klacht is dan ook het niet volgen van de EG-verordening 1408/71 (en) 574/72 en die schrijft de coördination van verzekeringstijden voor..."

9. Gak Amsterdam reageerde in een brief van 11 januari 1999 met het volgende: "...Gak Nederland heeft als verbindingsorgaan een taak bij het afgeven van de zogenaamde E 205 NL-verklaring. In deze verklaring worden de verzekeringsplichtige tijdvakken genoteerd. Deze verklaring wordt afgegeven aan het Duitse orgaan. Ons kantoor Heerlen heeft een dergelijke verklaring opgemaakt en verzonden. Het Duitse orgaan heeft een beslissing genomen over uw Duitse rechten. Deze beslissing is u inmiddels door ons kantoor te Heerlen uitgereikt. U heeft herhaaldelijk verzocht in deze verklaring ook de niet-actieve tijdvakken (woontijdvakken) te vermelden. Ons kantoor te Heerlen heeft u steeds medegedeeld dat dit niet mogelijk is. Deze woontijdvakken kunnen alleen door de Sociale Verzekerings Bank (SVB) worden opgegeven en zijn alleen van belang bij aanvragen voor ouderdomspensioen. Omdat u van mening bleef dat deze woontijdvakken toch van belang zouden zijn bij de toekenning van een Duitse invaliditeitsuitkering, heeft het kantoor Heerlen om u tegemoet te komen, op basis van gegevens van de SVB een E 205 verklaring opgemaakt en deze toegezonden aan het Duitse orgaan. Ons kantoor te Heerlen heeft daarna telefonisch van het Duitse orgaan

vernomen dat deze gegevens zijn ontvangen, maar dat deze waarschijnlijk niet van invloed zijn op de door dat orgaan genomen beslissing en de lopende beroepszaak. Wij vinden het vervelend dat wij op dit formulier een onjuist adres hebben vermeld. Dit punt is echter niet van belang voor de beoordeling door het Duitse orgaan..."

. STANDPUNT VERZOEKSTER Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT en naar haar brief van 16 december 1998, hiervoor opgenomen onder **A. 8**. In haar verzoekschrift schreef zij nog het volgende:

"...Echter heb ik in 1970 zoals ik op de aanvraagformulieren Gak (...) vermeld heb 8 weken gewerkt, in 1985 8 weken gewerkt en in 1987 zelfstandig gewerkt, +/- 7 maanden. Nadien ik gisteren de heer (B.; N.o.) dit vertelde, zei die meneer, nou dit weet ik niet. (Dit kan toch niet waar zijn.) Wij hebben u een plezier gedaan en ingevuld!..." en "...De heer (B.; N.o.) heeft overigens alle klachten door mij aan het adres van Gak gedeponereerd, telefonisch afgehandeld. Ook de schriftelijke klacht is door de heer (B.; N.o.) afgehandeld. Overigens komen alle klachten steeds op dezelfde personen neer. Ook blijft men volhouden dat men mij tegemoet gekomen is! Dit is rondweg een schandaal..." Bij haar verzoekschrift zond verzoekster afschriften mee van jaaropgaven van loon over 1970 en 1985, alsmede van bijlagen bij haar aangifte inkomstenbelasting 1987, vermeldende een bedrag aan winst uit onderneming van f2.772,46.

C. STANDPUNT LANDELIJK INSTITUUT SOCIALE VERZEKERINGEN

In reactie op de klacht liet het Gak Amsterdam namens het Lisv het volgende weten:

"...(Verzoekster; N.o.) heeft op 17-03-99 (bedoeld is 1998; N.o.) een aanvraag voor een Duitse invaliditeitsuitkering ingediend. Eén van de nationale voorwaarden voor het recht op deze uitkering luidt, dat er in de laatste 60 maanden 36 maanden te duiden zijn waarin verzekeringsplichtige werkzaamheden zijn verricht. Voor de beoordeling van deze voorwaarde houdt het bevoegde Duitse orgaan rekening met de in andere lidstaten vervulde tijdvakken van verzekering, voor zover deze in de genoemde wachttijd van 60 maanden zijn vervuld. Deze "samentellingsregeling" vloeit voort uit het bepaalde in artikel 40, lid 1, juncto 45, lid 1 van Verordening (EG) 1408/71 (...). Als uitvloeisel hiervan heeft het Lisv/Gak Nederland bv, als orgaan van de woonplaats, (...) van het bevoegde Duitse orgaan het verzoek gekregen om via het verzoek E 205 een opgave te verzorgen van de door (verzoekster; N.o.) vervulde Nederlandse tijdvakken van invaliditeitsverzekering. In bijlage VI onder J 4c van Verordening (EG) 1408/71 is aangegeven welke tijdvakken aangemerkt worden als tijdvakken van invaliditeitsverzekering in Nederland. Nadat de werkingssfeer van Verordening (EG) 1408/71 in 1982 met zelfstandigen werd uitgebreid, is de vraag opgekomen hoe met de "inactieve" tijdvakken van ingezetenschap, vervuld onder de AAW moest worden omgegaan. Op grond van circulaire 810 van de toenmalige Sociale Verzekeringsraad van 13 april 1983 (opgenomen bij ACHTERGROND, onder 3.; N.o.) worden tijdvakken van AAW-verzekering uitsluitend op grond van ingezetenschap, niet beschouwd als Nederlandse tijdvakken van verzekering die vermeld worden op het formulier E 205 NL. De kantoren van Gak Nederland zijn overeenkomstig geïnstrueerd en handelen daar ook naar. Voor de goede orde kan er nog op gewezen worden dat de toenmalige Raad van Beroep te Roermond een beroep tegen het niet meenemen van

genoemde AAW-tijdvakken ongegrond heeft verklaard. Verder merken wij nog op dat onze verwijzing naar de SVb minder gelukkig is geweest. Bij de vaststelling van het recht op ouderdomspensioen krachtens de AOW (bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar), verstrekt de SVb in voorkomende gevallen op het formulier E 205 NL alle tijdvakken van verzekering ingevolge de AOW. Bij deze tak van prestaties gaat het nadrukkelijk wel om het samentellen van tijdvakken van verzekering als ingezetene (van wonen). In dit geval spelen deze tijdvakken geen enkele rol. Wij zijn van mening dat wij volgens de geldende richtlijn al het noodzakelijke hebben gedaan om het juiste E 205 NL WAO op te maken en te versturen naar de Duitse instantie. Voor wat betreft de opmerking van (verzoekster; N.o.) over de klachtenbehandeling te Amsterdam merken wij op dat deze zaak naar onze mening zorgvuldig werd behandeld. (Verzoekster; N.o.) heeft herhaaldelijk contact opgenomen met het hoofdkantoor en is steeds ter zake ingelicht. Naar aanleiding van haar brief van 16 december werd door het hoofdkantoor op 11 januari 1999 een schriftelijk antwoord gegeven op haar klachten. Waar nodig werd informatie over de technische aspecten van deze zaak bij deskundige afdelingen opgevraagd en verder werd het oordeel over de klacht los van het kantoor gevormd..."

Beoordeling

A. MET BETREKKING TOT DE HANDELWIJZE VAN GAK HEERLEN

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop het districtskantoor Heerlen van Gak Nederland BV (hierna: Gak Heerlen) ten behoeve van haar aanvraag van een Duitse arbeidsongeschiktheidsuitkering op 8 juli 1998 een formulier E 205 heeft ingevuld. Dit formulier was bestemd om de Duitse instantie die met de beoordeling van verzoeksters aanvraag belast was op de hoogte te stellen van haar Nederlandse verzekeringsverleden. Ingevolge artikel 45 van de EG-verordening 1408/71 moest met dit verleden bij de beoordeling van de aanvraag van een Duitse uitkering rekening worden gehouden.
2. Verzoekster klaagt er in het bijzonder over dat Gak Heerlen bij de vraag op dit formulier naar verzekeringstijdvakken ingevolge de WAO slechts heeft ingevuld: "geen NL-tijdvakken". Zij is van mening dat bij deze vraag ook de tijdvakken moeten worden vermeld gedurende welke zij als ingezetene van Nederland was verzekerd ingevolge de AAW. Haar mening in deze is gebaseerd op het bepaalde in bijlage VI, onder 4, letter c bij de EG-verordening 1408/71 (zie ACHTERGROND, onder 1.). Ingevolge deze bepaling kunnen ook bepaalde tijdvakken van verzekering ingevolge de AAW relevant zijn voor de vaststelling van (het recht op) een Duitse uitkering.
3. In de reactie op de klacht stelt het Gak zich op het standpunt dat voor de beoordeling van het recht op een Duitse uitkering de verzekerde tijdvakken ingevolge de AAW niet van belang zijn voor zover de verzekering ingevolge de AAW uitsluitend het gevolg was van het ingezetenschap van verzoekster in Nederland. De bedoelde bepaling in bijlage VI bij de verordening ziet volgens het Gak alleen op tijdvakken van verzekering ingevolge de AAW als (actief) zelfstandige.
4. Gelet op de inhoud van de circulaire van 13 april 1983 van de toenmalige Sociale

Verzekeringsraad en op de uitspraak van 9 augustus 1989 van de toenmalige Raad van Beroep te Roermond (zie ACHTERGROND, onder 3. en 4.) kan niet gezegd worden dat Gak Heerlen ten onrechte vermelding van de zogenaamde niet-actieve verzekeringstijdvakken ingevolge de AAW op het formulier E 205 achterwege heeft gelaten. Het stond verzoekster vrij de mede op de informatie van Gak Heerlen gebaseerde afwijzende beslissing op haar aanvraag voor de (Duitse) rechter aan te vechten. In deze procedure kon zij dan (opnieuw) het standpunt innemen dat de "inactieve Nederlandse tijdvakken" ook moesten worden meegerekend. In dit verband is nog van belang dat Gak Heerlen op het later opgemaakte formulier E 205, met dagtekening 7 december 1998 wel heeft vermeld dat er dergelijke inactieve tijdvakken zijn. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

5. Verzoekster klaagt er voorts over dat Gak Heerlen op het formulier E 205 van 8 juli 1998 en ook op dat van 7 december 1998 diverse personalia onjuist heeft vermeld en diverse tijdvakken gedurende welke zij in Nederland als werkneemster en als zelfstandige werkzaam was, niet heeft vermeld als relevante verzekeringstijdvakken.

6. Door de onjuiste vermelding van verzoeksters personalia heeft Gak Heerlen bij verzoekster de indruk gewekt of versterkt dat het Gak niet bereid was tot een zorgvuldige invulling van het formulier E 205. Alleen al daarom is het niet juist dat het Gak de betrokken gegevens onjuist heeft vermeld. Het is mede gelet hierop eveneens niet correct dat Gak Heerlen de actieve tijdvakken van verzoekster als werkneemster en als zelfstandige niet op het formulier heeft vermeld dan wel niet schriftelijk heeft aangegeven waarom vermelding daarvan achterwege bleef. Ook dit kon leiden tot de indruk bij verzoekster dat niet werd gestreefd naar een zorgvuldige en volledige invulling van het formulier. Het is voorts eveneens onjuist dat Gak Heerlen in zijn brief van 4 december 1998 verzoekster voor de invulling van de inactieve tijdvakken ("woontijdvakken") verwees naar de SVb. In plaats daarvan had Gak Heerlen verzoekster in de brief van 4 december 1998 beter uiteen kunnen zetten met behulp van de hiervoor, onder 4., genoemde argumenten, waarom vermelding van deze tijdvakken op het formulier E 205 achterwege bleef. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk. **B. MET BETREKKING TOT DE**

HANDELWIJZE VAN GAK AMSTERDAM

1. Verzoekster klaagt er verder over dat Gak Amsterdam haar klachten steeds door dezelfde persoon laat behandelen en dat deze persoon het merendeel van de klachten telefonisch heeft afgedaan. De Nationale ombudsman verstaat verzoeksters klacht aldus dat zij mede bedoelt te klagen over de wijze waarop op haar klachten werd gereageerd.

2. Uit hetgeen verzoekster ten behoeve van het onderzoek heeft aangevoerd, komt naar voren dat zij al gedurende geruime tijd veelvuldig, volgens haar brief van 16 december 1998 (opgenomen onder BEVINDINGEN, onder A.8.) zelfs dagelijks, telefonisch contact onderhield met medewerkers van de betrokken bestuursorganen. Omdat niet is gebleken van daarnaast (behoudens de schriftelijk ingediende klacht in de brief van 16 december 1998) nog afzonderlijk ingediende klachten, is aannemelijk dat verzoekster veel van haar klachten heeft geuit tijdens deze contacten. Hoewel dit geenszins betekent dat verzoekster niet mocht verwachten dat op haar klachten zorgvuldig werd gereageerd, is het te billijken

dat onder de omstandigheden van het geval door het Gak met een zeker pragmatisme op haar klachten werd gereageerd. Daarbij kan horen dat op klachten uitsluitend telefonisch wordt gereageerd of dat de klachten steeds door dezelfde persoon, die van haar aangelegenheden op de hoogte is, worden behandeld. Voorzover verzoekster bedoelt er over te klagen, dat haar klachten steeds werden behandeld door de heer B. van Gak Amsterdam, wordt opgemerkt dat het Gak met de behandeling door een medewerker van het (hoofd-)kantoor te Amsterdam juist een van het betrokken districtskantoor onafhankelijke klachtbehandeling heeft beoogd. Uit het onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen die zouden moeten leiden tot de conclusie dat het Gak volgens een onjuiste procedure heeft gereageerd op verzoeksters klachten. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

3. Het oordeel onder 2. neemt niet weg dat kritiek mogelijk is op de inhoud van de reactie op verzoeksters klachten. Dit betreft met name de reactie van 11 januari 1999 van Gak Amsterdam op haar schriftelijke klacht van 16 december 1998. Ook in deze reactie wordt verzoekster voor de inactieve tijdvakken nog verwezen naar de SVb. Voorts wordt in deze brief gesuggereerd dat het formulier E 205 van 7 december 1998 uitsluitend is opgemaakt omdat verzoekster zo aanhoudend was en om haar tegemoet te komen. Een dergelijke reactie op verzoeksters klacht is niet juist. Gak Amsterdam had verzoeker in de reactie op haar klacht moeten informeren over de reden van het achterwege laten van de vermelding van de inactieve tijdvakken. Ook de suggestie met betrekking tot de reden voor het opmaken van het tweede formulier E 205 was geen adequate reactie op verzoeksters klacht. Door te suggereren dat het formulier alleen is opgemaakt om haar een genoegen te doen, zaait Gak Amsterdam twijfel over de mate waarin verzoeksters aangelegenheden serieus werden behandeld door het Gak. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Lisv, is niet gegrond op het punt van het niet vermelden van inactieve tijdvakken op het formulier E 205 en voor het overige gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Amsterdam, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Lisv, is gegrond wat betreft de tijdens de klachtbehandeling verstrekte informatie en voor het overige niet gegrond.