



# Rapport

**Datum: 22 juli 1999**

**Rapportnummer: 1999/325**

## Klacht

Op 8 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 7 januari 1999, van de heer R te Ede, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV (hierna: het Gak), districtskantoor Arnhem. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 15 oktober 1998, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van verzoekers brief van 7 januari 1999 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de redactie van een brief van 15 april 1998 waarin Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem, hem herinnert aan het feit dat hij nog geen werkbriefje Uitvoering Werkloosheidswet heeft ingeleverd over de periode van 2 maart tot en met 29 maart 1998. Verzoeker stelt dat hij daaruit heeft mogen begrijpen dat er geen maatregel zou worden opgelegd in de vorm van een korting op zijn uitkering indien hij het werkbriefje alsnog binnen één week na ontvangst van de brief zou inleveren.

## Achtergrond

In de brochure "WW ? Rechten ? Plichten" (uitgave maart 1995) is onder meer het volgende opgenomen:

"VOORWOORD Deze brochure geeft u informatie over de Werkloosheidswet (ww) en de uitvoering daarvan. U ontvangt deze brochure als u:

- werkloos bent geworden - werkloos dreigt te worden (...)

### 4. VOORSCHRIFTEN WW

Om een ww-uitkering te ontvangen en te behouden moet u zich aan een aantal voorschriften houden. In de volgende paragrafen worden deze voorschriften uitgelegd. U moet werkbriefjes inleveren U moet elke week of elke vier weken een werkbriefje inleveren. Het werkbriefje bevat een aantal vragen met betrekking tot eventuele werkzaamheden en inkomsten, uw woon- en leefsituatie en uw sollicitatie-activiteiten. Pas na inlevering van het werkbriefje kan uw uitkering worden betaald. (...) Na de ontvangst van de werkbriefjes over een bepaalde periode wordt de uitkering over die periode uitbetaald. Als u de werkbriefjes niet op tijd inlevert of opstuurt, kan de uitkering ook niet op tijd worden betaald. Daarnaast kan het te laat inleveren of opsturen van de werkbriefjes leiden tot een (tijdelijke) korting op uw uitkering. (...) Als u zich niet aan de voorschriften houdt Als u één van de genoemde voorschriften niet nakomt, dan kan de bedrijfsvereniging uw uitkering geheel of gedeeltelijk weigeren. Zie ook in deze brochure onder "**Sancties**". (...) **8. SANCTIES; STRAFKORTING OF GEEN UITKERING** In de hoofdstukken 4 en (...) zijn u de voorschriften en verplichtingen uitgelegd, waaraan u zich tijdens uw ww-uitkering moet houden. De bedrijfsvereniging kan u een straf opleggen, als u zich niet aan deze

voorschriften en verplichtingen houdt. Zo'n straf wordt ook wel een sanctie genoemd. De sanctie kan bestaan uit een strafkorting of een weigering van de uitkering. Met een strafkorting ontvangt u gedurende een bepaalde periode een lagere uitkering dan normaal. Met een weigering ontvangt u gedurende een bepaalde periode geen uitkering of in het ergste geval helemaal geen uitkering meer. Voor de vaststelling van een sanctie die passend is voor de begane overtreding hanteert de bedrijfsvereniging vijf categorieën: CATEGORIE I Voor administratieve overtredingen Onder deze categorie zijn de volgende overtredingen gebracht:

(...) - te late inlevering van het werkbriefje, (...) Als u voor de eerste maal een overtreding begaat in deze categorie en niet langer dan een week te laat bent, volstaat de bedrijfsvereniging in het algemeen met een schriftelijke waarschuwing. Bij volgende overtredingen staat hierop een sanctie in de vorm van een korting op uw uitkering. Naarmate de te late termijn langer is kan de korting oplopen van 5 tot 30% over de te late termijn."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het Gak een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. De reactie van het Gak gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

**1. Verzoeker was in de periode van 2 maart tot en met 29 maart 1998 werkloos in de zin van de Werkloosheidswet (WW). Hij diende op 30 maart 1998 een werkbriefje Uitvoering WW aan Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem, (hierna: het Gak) op te sturen.**

**2. Het onder 1. genoemde werkbriefje luidt onder meer als volgt:**

"opgave over de periode dit formulier inzenden (...) 02-03-98 tot en met 29-03-98 op: 30-03-1998 (...) (...) Hoe en wanneer het werkbriefje inzenden? Dit werkbriefje direct na afloop van de aangegeven periode per post inzenden of bezorgen. Als u op een latere datum dit werkbriefje inzendt dan de reden daarvan vermelden. Te late inzending vertraagt de betaling van uw uitkering. Dit werkbriefje eerder inzenden of inleveren als u weer volledig aan het werk gaat, zodat u niet langer werkloos bent. Belangrijk (...) Houdt u aan

de voorschriften van de werkloosheidswet. Het niet naleven daarvan kan gevolgen hebben voor uw uitkering. De voorschriften staan in de folder, die u bij uw aanvraag om uitkering hebt ontvangen. (...) WAARSCHUWING Dit werkbriefje is bestemd om tot bewijs te dienen van de juistheid van de daarin gedane opgaven. Foutieve of onvolledige invulling, alsmede het niet op de aangegeven tijd inleveren, brengt de uitkering in gevaar."

3. Bij brief van 15 april 1998 verzocht het Gak verzoeker zijn werkbriefje in te leveren.

Deze brief houdt onder meer het volgende in:

"Volgens onze gegevens had u op 30 maart 1998 (op de voor u gebruikelijke wijze: persoonlijk of per post) uw werkbriefje(s) in moeten leveren. Wij hebben uw werkbriefje(s) niet ontvangen. Zoals in de voorschriften vermeld staat, kan het niet op tijd inleveren van de werkbriefjes, de uitkering in gevaar brengen. Wij raden u derhalve aan de werkbriefjes zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na dagtekening van deze brief, in te leveren met daarbij een schriftelijke toelichting waarom u de werkbriefjes niet op de aangegeven tijd heeft geleverd. Wanneer inlevering achterwege blijft, kan geen verdere uitkering worden verstrekt, omdat het recht daarop niet kan worden vastgesteld."

4. Op 17 april 1998 stuurde verzoeker zijn werkbriefje Uitvoering WW naar het Gak. Onderaan de voorzijde van het werkbriefje vermeldde verzoeker onder meer:

"N.a.v. uw brief d.d. 15-4-1998 Eenvoudigweg vergeten dit "werkbriefje" op tijd in te leveren. Excuus daarvoor."

5. Bij brief van 22 april 1998 deelde het Gak, namens het bestuur van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv), aan verzoeker de beslissing betreffende overtreding voorschriften mee. Deze brief houdt onder meer het volgende in:

"U ontvangt sinds 4 augustus 1997 een ww-uitkering. Uit onze gegevens is gebleken dat (wij; N.o.) het werkbriefje over de periode 02 maart 1998 tot en met 29 maart 1998 te laat van u hebben ontvangen (datum binnenkomst 20 april 1998). Hiermee heeft u de voorschriften van de Werkloosheidswet overtreden. Op grond van de bepalingen van de Werkloosheidswet is Gak Nederland bv verplicht bij overtredingen een maatregel op te leggen in de vorm van een korting op de uitkering."

6. Bij brief van 26 mei 1998 diende verzoeker een bezwaarschrift in tegen de onder 5. vermelde beslissing. Deze brief van verzoeker houdt onder meer het volgende in:

"(...) (Ik; N.o.) teken (...) hierbij bezwaar aan tegen de beslissing d.d. 22 april 1998 (...) waarin mij wegens overtreding van de voorschriften een maatregel wordt opgelegd in de vorm van een korting op de uitkering:

In 1e termijn had ik op 29 maart mijn werkbriefje moeten inzenden over de periode 02 maart 1998 tot en met 29 maart 1998. Dat heb ik verzuimd. In tweede termijn kreeg ik daarvoor op 16 april 1998 een op 15 april 1998 gedateerde herinnering (....). Daarin staat ondermeer letterlijk:

"..., kan het niet op tijd inleveren van de werkbriefjes, de uitkering in gevaar brengen" en "wij raden u derhalve aan de werkbriefjes zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na dagtekening van deze brief, in te leveren.....". Ik heb op 17 april 1998 het werkbriefje ingezonden en dat is blijkens de beslissing op 20 april 1998 ontvangen. Ik meende hiermee alsnog aan mijn verplichtingen voldaan te hebben. In derde termijn nam

het Gak, namens Lisv, op 22 april 1998 toch de beslissing mij alsnog een maatregel op te leggen in de vorm van een korting op de uitkering. (...) Bezwaar: Op grond van het verzoek van het Gak, gedateerd 16 april 1998 (bedoeld is: 15 april 1998; N.o.) , aan welk verzoek ik binnen de daarin gestelde termijn van een (1) week heb voldaan, maak ik bezwaar dat mij daarna (22-04-1998) alsnog een boete in de vorm van een korting op de uitkering wordt opgelegd."

7. Bij brief van 26 augustus 1998 besliste het Gak namens het Lisv op bezwaar betreffende de uitvoering Werkloosheidswet. Deze brief houdt onder meer het volgende in: "Het werkbriefje over de periode 2 maart tot en met 29 maart 1998 is door de uitvoeringsinstantie op 20 april 1998 per post ontvangen, terwijl u dit volgens de op het werkbriefje aangegeven instructie op 30 maart 1998 in had moeten zenden. Op grond van het beleid van het Lisv moet het werkbriefje bij inzending per post binnen drie dagen door de uitvoeringsinstelling ontvangen zijn. Uw werkbriefje over de periode 2 maart 1998 tot en met 29 maart 1998 had uiterlijk op 1 april 1998 door de uitvoeringsinstelling ontvangen moeten zijn. De te late periode is dan 2 april 1998 tot en met 19 april 1998. De te late periode omvat dus 18 kalenderdagen.(...) Eerst nadat u door de uitkeringsinstantie bij brief van 15 april 1998 gewezen bent op het feit dat u uw werkbriefje over de periode 2 maart 1998 tot en met 29 maart 1998 niet tijdig heeft ingezonden heeft u dit briefje ingevuld en ingezonden. Onderhavige brief geeft niet aan dat aan u, indien u binnen een week na dagtekening van deze brief uw werkbriefje alsnog inzendt, geen maatregel zal worden opgelegd. Wel wordt in de brief aangegeven dat betaling van de uitkering zal worden gestaakt indien u niet binnen een week reageert. Het is immers zonder werkbriefje niet mogelijk om het recht op uitkering vast te stellen."

8. Bij klachtbrief van 15 oktober 1998 reageerde verzoeker op de onder 7. genoemde brief van het Gak.

9. Bij brief van 1 december 1998 reageerde het Gak op de onder 8. vermelde klachtbrief van verzoeker. Deze brief houdt onder meer het volgende in: "In uw brief (van 15 oktober 1998; N.o.) geeft u aan dat de redactie van onze brief d.d. 15 maart 1998 (bedoeld is: 15 april 1998; N.o.) bij u de verwachting heeft gewekt, dat de te late inzending van uw werkbriefje nog niet tot een maatregel zou leiden. (...) Gak Nederland bv acht het van belang dat haar correspondentie de juiste formulering bezit. Ook vanuit dit belang hebben wij bovengenoemde zinsnede opnieuw beoordeeld. Wij zijn echter van mening dat deze zinsnede aangeeft dat er nog geen beslissing is genomen omtrent de gevolgen van uw te late inzending. In de brief van 15 maart 1998 (bedoeld is: 15 april 1998; N.o.) vragen wij u bij inlevering tevens een toelichting te geven omtrent de reden van de te late inzending. Deze toelichting is van belang voor de uiteindelijke beoordeling u wel of geen maatregel op te leggen. Dat u met de brief van 15 maart 1998 (bedoeld is: 15 april 1998; N.o.) nog geen duidelijkheid kon worden gegeven omtrent het wel of niet toepassen van een maatregel, wordt met 'kan uw uitkering in gevaar komen' correct geformuleerd. (...) Hoewel wij begrip hebben voor het feit dat de toepassing van een maatregel na de bij u gewekte verwachting erg vervelend is, zien wij dit echter niet als een tekortkoming onzerzijds."

## B. STANDPUNT VERZOEKER

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder

### Klacht

en naar verzoekers brief van 26 mei 1998 gericht aan het Gak zoals hierboven weergegeven onder **A. FEITEN**, onder 6.

## C. STANDPUNT GAK NEDERLAND BV

### 1. In het kader van het onderzoek werden aan het Gak onder meer de volgen de vragen gesteld:

"1) Wat is de reactie van het Gak op de stelling van verzoeker dat hij uit de herinneringsbrief van 15 april 1998 heeft begrepen dat hij na het inzenden van zijn werkbriefje alsnog aan zijn verplichtingen zou hebben voldaan? 2) Blijft het Gak bij het standpunt dat met de brief van 15 april 1998 aan verzoeker nog geen duidelijkheid kon worden gegeven omtrent het wel of niet toepassen van een maatregel? 3) Is de brief van 15 april 1998 eenduidig genoeg gesteld mede gelet op de inhoud van de beslissing op bezwaar van 26 augustus 1998 waaruit verzoeker begrijpt dat er sowieso een korting op de uitkering zou worden toegepast als het werkbriefje bij inzending per post niet binnen drie werkdagen (i.c. uiterlijk 1 april 1998) zou zijn ontvangen." Het Gak reageerde als volgt op de bovengenoemde vragen:

#### "Reactie op vraag 1:

Stelling van cliënt is onjuist naar onze mening. Zie tevens onze reactie op 1e klacht (zie **A. FEITEN**, onder 9; N.o.). **Reactie op vraag 2:**

Er zijn omstandigheden die een overtreding niet verwijtbaar kunnen maken. Deze omstandigheden waren op het moment van 15 april niet bekend. Een overtreding had vastgesteld kunnen worden. Niet de hoogte van een maatregel! **Reactie op vraag 3:**

In de brief van 15 april wordt aangegeven: "kan het niet op tijd inleveren van de werkbriefjes, de uitkering in gevaar brengen". Zie reactie op vraag 2 er was sprake van een overtreding echter welke gevolgen dit zal hebben voor de uitkering (mate van verwijtbaarheid) kon op dat moment niet worden bepaald. Formulering lijkt derhalve acceptabel hoewel een andere formulering ook mogelijk zou zijn."

2. Naar aanleiding van de bovengenoemde reactie werd onder meer de volgende vraag aan het Gak gesteld:

"Naar aanleiding van de door het Gak gegeven reactie: "Formulering lijkt derhalve acceptabel hoewel een andere formulering ook mogelijk zou zijn" (zie **C. STANDPUNT GAK NEDERLAND BV**, onder 1.; N.o.) , verzoek ik u om mij te laten weten of u aanleiding heeft gevonden in soortgelijke toekomstige gevallen een eenduidiger brief op te stellen?" Het Gak antwoordde als volgt op deze vraag :

"Wij zien geen aanleiding de tekst op dit moment aan te passen. De tekst is naar onze mening voldoende duidelijk. Mogelijk dat het toekomstig toetsen van deze brief aan een communicatieplan van Gak nl. (nu nog in ontwikkeling) tot gevolg heeft dat de tekst anders

wordt geformuleerd. Op dit moment valt daarover niets te zeggen." D. REACTIE GAK NEDERLAND BV Naar aanleiding van het toegezonden verslag van bevindingen liet het Gak het volgende weten:

"Naar aanleiding van het verslag van bevindingen constateren wij een fout bij onze beantwoording van vraag 2 (zie **C. STANDPUNT GAK NEDERLAND BV**, onder 1; N.o.). Onze reactie is als volgt:

"Primair kunnen wij door het ontbreken van het werkbriefje niet vaststellen of betrokkene niet werkloos is over de onderliggende periode. Dat houdt in dat er formeel ook nog niet kan worden vastgesteld of er sprake is van een overtreding. Daarnaast kan het, zoals al aangegeven zijn dat de door verzekerde opgegeven reden kan leiden tot het niet opleggen van een maatregel wegens het ontbreken van iedere verwijtbaarheid". Voor het overige kunnen wij ons vinden in de reactie"

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de redactie van een passage in een herinneringsbrief, gedateerd 15 april 1998, van Gak Nederland BV, districtskantoor Arnhem, (hierna: het Gak) (zie onder **A.FEITEN**, onder 3.). Volgens verzoeker heeft hij uit deze passage mogen begrijpen dat er geen maatregel in de vorm van een korting op zijn uitkering zou worden opgelegd indien hij zijn werkbriefje Uitvoering Werkloosheidswet alsnog binnen één week na ontvangst van de brief bij het Gak zou inleveren. Deze passage luidt als volgt:

"Zoals in de voorschriften vermeld staat, kan het niet op tijd inleveren van de werk-briefjes, de uitkering in gevaar brengen. Wij raden u derhalve aan de werkbriefjes zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na dagtekening van deze brief, in te leveren met daarbij een schriftelijke toelichting waarom u de werkbriefjes niet op de aangegeven tijd heeft ingeleverd."

2. Als reactie hierop liet het Gak weten dat de bovengenoemde passage aangeeft dat er nog geen beslissing is genomen omtrent de gevolgen van de te late inzending van verzoekers werkbriefje. De reden om een toelichting te geven op de te late inzending is volgens het Gak van belang voor de uiteindelijke beoordeling of verzoeker wel of geen maatregel krijgt opgelegd. Dat verzoeker met de brief van 15 april 1998 nog geen duidelijkheid kon worden gegeven omtrent het wel of niet toepassen van een maatregel, wordt volgens het Gak met de zinsnede "kan uw uitkering in gevaar komen" correct geformuleerd.

3. Het Gak kan in zijn standpunt worden gevolgd. Zowel in de onder 1. aangehaalde passage als in het door verzoeker ontvangen en ingevulde werkbriefje Uitvoering Werkloosheidswet wordt duidelijk gewezen op het belang om zich te houden aan de voorschriften van de Werkloosheidswet. Deze voorschriften zijn opgenomen in de onder

## Achtergrond

genoemde brochure "WW ? Rechten ? Plichten". In deze brochure is aangegeven dat het niet naleven van deze voorschriften gevolgen kan hebben voor de uitkering van betrokkene. De sanctie kan bestaan uit een strafkorting of een weigering van de uitkering. Gelet hierop kan verzoeker aan het advies van het Gak om het werkbriefje alsnog zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de brief van 15 april 1998 in te leveren met een schriftelijke toelichting waarom het werkbriefje niet op de aangegeven tijd is ingeleverd, in redelijkheid niet de verwachting ontleenen dat het enkele opvolgen van dit advies ertoe zou leiden dat een sanctie achterwege zou blijven. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

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