

# Rapport

**Datum: 25 oktober 1999**  
**Rapportnummer: 1999/452**

## Klacht

Op 26 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Rucphen, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV te Amsterdam, en een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Zwolle. Nadat verzoeker op verzoek van de Nationale ombudsman diverse keren nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen 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 te Amsterdam zijn bij het Gak ingediende klacht van 10 november 1997 niet correct heeft afgehandeld. Hij klaagt er met name over dat het Gak in zijn reactie van 18 december 1997 op verzoekers klacht:

a. heeft ontkend dat er sprake is van het niet nakomen van toezeggingen, van het Gak, districtskantoor Breda, door het Gak, districtskantoor Zwolle; b. heeft ontkend dat verzoeker onvoldoende gelegenheid heeft gehad om zijn zaak aan het Gak, districtskantoor Zwolle toe te lichten. Verder klaagt verzoeker erover dat het Gak, districtskantoor Zwolle, nog steeds niet heeft gereageerd op zijn brief van 3 januari 1999, ondanks telefonisch rappel. 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. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het Gak berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. BEVINDINGEN De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Verzoeker heeft vanaf 19 januari 1984 recht op een AAW/WAO-uitkering bij (de rechtsvoorganger van) Gak Nederland BV, hierna te noemen het Gak. Wegens inkomsten uit arbeid vanaf 1989 zijn er door het Gak een groot aantal besluiten, deels met terugwerkende kracht, genomen met betrekking tot verzoekers uitkering, met als resultaat dat er een groot bedrag aan onverschuldigd betaalde AAW/WAO-uitkering van verzoeker werd teruggevorderd. Over de gang van zaken en de genomen besluiten is uitvoerig gecorrespondeerd en mondeling en telefonisch contact geweest tussen verzoeker en het Gak en is tevens een aantal procedures gevoerd.

2. Op 22 juni 1993 berichtte het Gak, districtskantoor Breda, verzoeker dat zijn dossier vanwege verzoekers verhuizing was overgedragen aan het Gak, districtskantoor Zwolle. Vervolgens berichtte het Gak, districtskantoor Zwolle, bij brief van 10 september 1993 aan verzoeker dat zijn dossier om administratieve redenen was teruggezonden aan het Gak, districtskantoor Breda.

3. Het Gak, districtskantoor Breda, berichtte verzoeker op 1 oktober 1993 het volgende:  
 "In onze brief van 8 september 1993 hebben wij u verzocht zo spoedig mogelijk uw winst- en verliesrekening over 1992 aan ons te sturen. U heeft hierop gereageerd en ons meegedeeld dat deze nog niet gereed was. U zou inmiddels van de belastingdienst uitstel hebben gekregen. Hiervan zou u een copie naar ons sturen. Tot op heden hebben wij echter niets van u vernomen. Om deze reden betalen wij daarom uw uitkering vanaf heden niet meer. Zodra wij van u de winst- en verliesrekening of een copie van het verleende uitstel door de belastingdienst ontvangen zullen wij uw uitkering weer uitbetalen."

4. Op 18 oktober 1993 berichtte het Gak, districtskantoor Breda, aan verzoeker dat zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering weer betaalbaar zou worden gesteld, omdat bericht van de Belastingdienst was ontvangen omtrent verleend uitstel van zijn aangifte. Tevens werd bericht dat zijn dossier definitief zou worden overgedragen aan het Gak, districtskantoor Zwolle.

5. Naar aanleiding van de gegevens die de Belastingdienst eind oktober 1993 aan het Gak, districtskantoor Zwolle, verstrekke over verzoekers inkomsten, startte het Gak een fraude-onderzoek. In november en december 1994 nam het Gak een aantal besluiten, deels met terugwerkende kracht, met betrekking tot verzoekers uitkering, met als resultaat dat er een groot bedrag aan onverschuldigd betaalde AAW/WAO-uitkering van verzoeker werd teruggevorderd. Vervolgens heeft het Gak naar aanleiding van procedures en nadere gegevensverstrekking door verzoeker medio 1995 weer een groot aantal besluiten over verzoekers uitkering genomen, deels onder intrekking van eerdere besluiten.

6. Verzoeker diende bij brief van 10 november 1997 een klacht in bij het hoofdkantoor van het Gak te Amsterdam. Hij gaf in zijn brief onder meer het volgende aan:

"In het jaar 1993 zijn mijn dossiers bij herhaling, na verhuizing (...) heen en weer gestuurd tussen GAK Breda en GAK Zwolle, als gevolg waarvan door mij verstrekke tussentijdse informaties en correspondentie niet of te laat zijn verwerkt en waardoor foutieve beeldvorming is ontstaan. Op dat moment bleek reeds, dat daar waar met alle verantwoordelijken te Breda op een normaal prettige wijze kon worden gecommuniceerd, dit kennelijk te Zwolle onmogelijk was. Er werd te Zwolle op geen enkele wijze rekening gehouden met de overmacht situatie ontstaan door ziekte 1992-1993 (ziekenhuisopnames). Er werd te Zwolle op geen enkele wijze rekening gehouden met de toezeggingen gedaan te Breda n.l. uitstel via gedetailleerde verlies-winst rapportages op basis van belastinggegevens. Het GAK Zwolle heeft mij nooit ook maar één gesprek toegestaan om deze daarmede nader te kunnen informeren. (De behandelend medewerker van het Gak; No) weigerde consequent. (...), directeur (van het Gak, districtskantoor Zwolle; No), weigerde consequent zelfs ook nadat Amsterdam deze e.e.a. had opgedragen, deze persoon (...) had slechts haast om met VUT te gaan zoals nadien is gebleken. De kennelijk niet gelezen correspondentie, inclusief sollicitatie, werden nadien in het dossier teruggevonden. Op het moment dat alle verlies-winst informatie bekend waren, in de vorm van definitieve belastingaangiftes, werden deze in ontvangst en toelichting geweigerd door GAK Zwolle (...). Onder bemiddeling van de Sociale Verzekeringsraad (...) werden de gegevens (...), alsnog maanden later in ontvangst genomen. De door mij aldus

verstrekte gegevens zijn door (de behandelend medewerker van het Gak; No) op geen enkele normaal te achten wijze verwerkt. De inmiddels op foutieve informatie verwerkte gegevens, in de beslissingen, zijn gehandhaafd dit ondanks de aanwezige cijfermatigheden en alle afgegeven signalen. Alle gegevens waren beschikbaar op 30 november 1994, toch werden er beslissingen genomen over de jaren 1990 t/m 1994 op 13 juni 1995. Het Gak Zwolle heeft alle vrijwillig toch verstrekke gegevens op geen enkele wijze gewogen of onderzocht en is ondanks alle afgegeven signalen de weg van fraude blijven vervolgen." 7. In reactie op zijn klacht deed het Gak te Amsterdam verzoeker bij brief van 18 december 1997 onder meer het volgende mee:

"Wij hebben naar aanleiding van uw klachten een onderzoek ingesteld. Uit de resultaten van dit onderzoek hebben wij kunnen opmaken dat de overdracht naar kantoor Zwolle meer tijd heeft gekost dan gebruikelijk is. De feitelijke overdracht is overigens naar onze mening wel op zorgvuldige wijze tot stand gebracht. In het dossier is ons niets gebleken van toezeggingen gedaan door kantoor Breda die door medewerkers van kantoor Zwolle niet gestand zijn gedaan. Uit het dossier blijkt dat over uw klachten reeds een beroepsprocedure bij de Centrale Raad van Beroep werd gevoerd. Uit de uitspraak van de Raad kan worden opgemaakt dat de Raad van mening is dat de voormalige Industriële Bedrijfsvereniging terecht de onverschuldigd betaalde AAW/WAO-uitkering over de jaren 1990 tot en met 1994 van u heeft teruggevorderd. Voorts blijkt uit het dossier dat er tussen u en medewerkers van het kantoor Zwolle verschillende (telefoon) gesprekken hebben plaatsgevonden. Omdat deze gesprekken na verloop van tijd geen nieuwe gezichtspunten opleverden en de gesprekken vaak een zeer emotioneel karakter kregen heeft de toenmalige directeur van het kantoor Zwolle, (...), besloten dat verdere gesprekken niet zinvol waren. Naar aanleiding van uw telefonische opmerkingen over de integriteit van (de behandelend medewerker; No) van het kantoor Zwolle merken wij op dat uit ons onderzoek niet is gebleken dat (de behandelend medewerker; No) binnen het kantoor Zwolle een onjuist beeld van uw zaak heeft doen ontstaan. Buiten (de behandelend medewerker; No) zijn meerdere personen direct bekend met uw dossier. Wij zijn het met u eens dat het nemen van de terugvorderingsbeslissingen enige tijd in beslag heeft genomen. In het kader van de zorgvuldigheid achten wij het van groot belang om de aan het licht gekomen gegevens voor het nemen van een beslissing goed te wegen. Op basis van het dossier en gesprekken met verschillende medewerkers van het kantoor te Zwolle kunnen wij niet concluderen dat uw problemen op onjuiste wijze zijn behandeld of dat u geen gelegenheid heeft gekregen uw zaak toe te lichten. Het spijt ons als u de communicatie met het kantoor Zwolle als onprettig heeft ervaren. Verder hebben wij kennis genomen van de chronologische weergave van de feiten van de jaren 1984 tot en met 1993. Over het inhoudelijk gedeelte heeft de Centrale Raad van Beroep zich reeds uitgesproken. In uw brief van 19 november 1997 maakt u bezwaar tegen de verrekening door het Landelijk instituut sociale verzekeringen. Uw bezwaar tegen de verrekeningsbeslissing is ongegrond verklaard. U heeft een bezwaarschrift ingediend en bent door medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep gehoord naar aanleiding van uw bezwaren. Alles overziende zijn wij van mening dat uw klacht over het handelen van

Gak Nederland niet gegrond is. Om aan uw wens tegemoet te komen om uw zaak nogmaals te bespreken bieden wij u aan een gesprek te arrangeren tussen uw raadsman en medewerkers van het kantoor Zwolle. Wij stellen hierbij wel als voorwaarde dat vooraf aan het kantoor bekend moet zijn over welke beslissingen (data) en onderwerpen het gesprek zal gaan."

8. In reactie op bovengenoemde brief deelde verzoeker bij brief van 22 december 1997 het Gak mee dat hij er bij bleef dat de toezeggingen die door het Gak, districtskantoor Breda, waren gedaan, niet door het Gak, districtskantoor Zwolle, waren nagekomen. Verzoeker herhaalde dat er was toegezegd dat er pas een nadere beoordeling van het recht op een uitkering zou plaatsvinden, wanneer verzoeker de daarvoor benodigde belastinggegevens zou hebben verstrekt. Verder wees verzoeker erop dat het hem niet was gelukt een afspraak met de directeur van districtskantoor Zwolle te maken, omdat de behandelend medewerker van het Gak dat niet toestond.

9. Naar aanleiding van verzoekers brief van 22 december 1997 en een op 29 januari 1998 gevoerd gesprek tussen verzoeker en een aantal medewerkers van het Gak (waarbij met name ingegaan werd op de inhoud van de genomen beslissingen), berichtte het Gak te Amsterdam bij brief van 13 februari 1998 onder meer aan verzoekers gemachtigde dat contact was opgenomen met het Gak, districtskantoor Breda. Een en ander hield verband met het verzoek van verzoeker om bepaalde zaken nogmaals na te vragen bij de medewerker die verzoekers zaak in behandeling had gehad. Deze medewerker was echter niet meer werkzaam bij het Gak en was ernstig ziek. Daarom had het Gak besloten geen informatie bij hem op te vragen.

10. Bij aangetekende brief van 3 januari 1999 verzocht verzoeker aan het Gak, districtskantoor Zwolle, om aan te geven op grond van welke regelgeving het Gak meent een preferente vordering op zijn AAW/WAO-uitkering te hebben en op grond van welke regelgeving de bruto-terugvordering netto werd verrekend.

11. Verzoeker ontving geen reactie op bovengenoemde brief.

## **B. STANDPUNT VERZOEKER**

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht en zijn brieven van 10 november 1997 en 22 december 1997, zie onder **A. 6.** en **A. 8.**

## **C. STANDPUNT LANDELIJK INSTITUUT SOCIALE VERZEKERINGEN**

1. In reactie op de klacht bracht het Gak bij brief van 12 april 1999 het volgende naar voren:

"...1. De brief van 3 januari 1999 is niet direct beantwoord. Op 5 februari 1999 is (verzoeker; No) geïnformeerd over de ingehouden bedragen. (Verzoeker; No) was reeds ingelicht bij brief d.d. 18 juli 1996 en vervolgens telefonisch op 27 juli 1996 over de wijze van inhouden. Eerder al was (verzoeker; No) over dezelfde kwestie in een brief op de hoogte gesteld van de wijze van inhouden (12 april 1996).

2. Op het moment van overdracht van het dossier door het kantoor van het Gak te Breda naar kantoor Zwolle ontbraken de jaarstukken en enquêteformulieren. Omdat deze stukken

niet van (verzoeker; No) werden ontvangen heeft de voormalige bedrijfsvereniging de betaling van de AAW/WAO uitkering van (verzoeker; No) geschorst. Deze omstandigheden lagen ten grondslag aan de vertraging van de overdracht. Op verzoek van (verzoeker; No) heeft de toenmalige directeur van kantoor Zwolle beslist dat het dossier door kantoor Zwolle afgehandeld moest worden.

3. Het dossier van (verzoeker; No) is eenmaal door kantoor Zwolle teruggezonden naar kantoor Breda.(...)

4. In het dossier zijn geen aantekeningen gevonden van toezeggingen door medewerkers van kantoor Breda. Navraag bij kantoor Breda heeft dit beeld niet gewijzigd. Het Gak-kantoor te Zwolle heeft (verzoeker; No) daarna verzocht de gegevens te leveren. Na ontvangst van de gegevens is het beleid toegepast en is de uitkering (gedeeltelijk) geschorst.

5. Bij overhandiging van de gegevens op 6 januari 1995 hebben (de behandelend medewerker van het Gak; No) en de toenmalige chef van de afdeling Bezwaar en Beroep van Gak Zwolle, (...) 2 uur gesproken met (verzoeker; No) en zijn toenmalige gemachtigde (...). Later is er opnieuw een gesprek geweest tussen (verzoeker; No) en zijn latere gemachtigde (...) en (bovengenoemde medewerkers van het Gak; No). Dit onder voorzitterschap van (...) (medewerker van het stafbureau Gak Nederland bv). Uit beide bovenvermelde gesprekken zijn geen nieuwe gezichtspunten naar voren gekomen. Evenmin was er sprake van feiten, die aanleiding gegeven hebben om aan te nemen dat onze beslissingen niet juist waren. Verzoeken om nadere informatie en onderbouwing, gericht aan (verzoeker; No), zijn niet beantwoord.

6. (...). Tot op heden hebben wij contact met (verzoeker; No). Het laatste telefoongesprek tussen (verzoeker; No) en kantoor Zwolle heeft plaatsgevonden op 8 december 1998. Onderwerp van gesprek was de overdracht van het dossier naar de USZO.

Gesprekspartner van (verzoeker; No) van Gak-zijde was (de behandelend medewerker van het Gak; No). (De toenmalige directeur van het Gak, districtkantoor Zwolle; No) heeft na verscheidene gesprekken (verzoeker; No) doorverwezen naar de uitkeringsafdeling voor nadere inhoudelijke discussies. M.b.t. het fraude-onderzoek heeft (de toenmalige directeur van het Gak, districtkantoor Zwolle; No) meegedeeld geen bevoegdheid te hebben. De zinsnede (...) in de brief van 20 mei 1998 heeft betrekking op de persoonlijke contacten tussen (de toenmalige directeur van het Gak, districtkantoor Zwolle; No) met (verzoeker; No). (De toenmalige directeur van het Gak, districtkantoor Zwolle; No) was niet bevoegd uitspraken te doen over opsporingskwesaties en daarom achtte hij verdere gesprekken tussen (verzoeker; No) en hemzelf niet zinvol. Er is echter nooit sprake geweest van een volledige beëindiging van het contact tussen (verzoeker; No) en kantoor Zwolle van het Gak.

7. Het onderzoek (naar aanleiding van verzoekers klachten van 10 en 19 november 1997; No) bestond uit:

- dossieronderzoek - overleg tussen (een medewerker van het stafbureau van het Gak te Amsterdam en medewerkers van het Gak, districtskantoor Zwolle; No) - telefonisch contact met Breda, gezien de toenmalige situatie - bijeenkomst tussen Gak-medewerkers en

(verzoeker; No) en (zijn gemachtigde; No) 8. De vaststelling dat de overdracht langer heeft geduurd dan gebruikelijk is juist. Dit heeft echter geen enkel gevolg gehad voor de tijdigheid of hoogte van de betalingen of voor de overige behandeling van dit dossier. Onder 2 en 3 is reeds aangegeven wat de oorzaken van de vertraging waren. De eerder vermelde oorzaken voor de vertraging betekenen niet dat de klacht over de duur van overdracht gegrond is. Er is slechts melding gemaakt van een langere duur dan gebruikelijk.

9. Op 6 januari 1995 is een aantal stukken overhandigd tijdens een bezoek van (verzoeker; No) en (zijn toenmalige gemachtigde; No). Nadere informatie via onze opsporingsdienst is op 28 februari 1995 afgerond. Voorlegging vond plaats in april 1995 aan het bestuur van de bedrijfsvereniging conform toenmalige richtlijnen. Op 9 juni 1995 heeft kantoor Zwolle het besluit van het bestuur ontvangen. De nieuwe beslissingen zijn in juni 1995 uitgegaan. De eerste beslissingen zijn in november 1994 uitgereikt. De gewijzigde en aanvullende beslissingen waren noodzakelijk in verband met de ontvangst van nieuwe gegevens. Omdat het een terugvordering betrof, heeft de duur van afhandeling (verzoeker; No) niet benadeeld. De verwerking van de gegevens, de herberekening van de uitkering en de toepassing van de regelgeving waren complex. Om tot een zorgvuldige oordeelsvorming te komen was enige tijd nodig." Het Lisv gaf aan zich met bovengenoemd standpunt te kunnen verenigen.

2. In antwoord op nadere vragen liet het Gak bij brief van 10 juni 1999 met bijlagen nog het volgende weten:

"(De terugvorderingsbeslissing van 13 juni 1995; No) is al bij de centrale raad geweest. Hierin wordt vermeld dat de terugvordering bruto wordt teruggevorderd. Dit betekent dat de netto uitkering (wordt; No) verhoogd met de afgedragen loonbelasting en de premies SV. Hierop kunnen de premies SV weer in mindering gebracht worden omdat wij deze in rekening courant kunnen terugvorderen van de diverse fondsen. Omdat de terugvordering voorgaande jaren betrof zijn wij niet bevoegd de afgedragen loonbelasting te verrekenen. Dit is voorbehouden aan de belastingdienst. Het aldus verkregen bedrag dient belanghebbende terug te betalen. Omdat wij nog steeds een uitkering verstrekken aan belanghebbende kunnen wij de uitkering verrekenen met de terugvordering. Wij zijn inhoudingsplichtig en kunnen alleen verrekenen met de netto uitkering. Het bedrag wat wij verrekenen mag afgetrokken worden van zijn belastbaar inkomen over dat jaar en hij kan teruggave van de afgedragen loonbelasting vragen. Dit zal hij via de belastingdienst moeten regelen. (...) Wij hebben (verzoeker; No) meerdere malen verzocht om de jaarstukken op te sturen. Hij was hier maanden tot jaren te laat mee. De dwangmiddelen die wij tot onze beschikking hebben zijn niet toegepast. Op zijn verzoek hebben wij de stukken in ontvangst genomen maar hebben wij hier geen discussie over gevoerd omdat een zorgvuldige afhandeling van deze gegevens normaal is. Het lezen en beoordelen van jaarstukken vraagt nogal wat tijd en inzicht. Daarom sturen alle uitkeringsgerechtigden die daarnaast als zelfstandige werkzaam zijn de jaarstukken in waarna zij van ons een beslissing ontvangen of een onderzoek gestart wordt naar de mate van arbeidsongeschiktheid. De weigering om de stukken in ontvangst te nemen, was dus

eigenlijk een verzoek om de stukken in te sturen. (...) De toegevoegde waarde van het mondeling overhandigen is nihil."

3. Tevens legde het Gak op 10 juni 1999 een tweetal brieven over van het Gak, districtskantoor Zwolle, waarin aan verzoeker nadere uitleg werd gegeven over de terugvordering van de aan verzoeker te veel betaalde uitkering.

#### **D. REACTIE VERZOEKER**

In reactie op het standpunt van het Lisv bracht verzoeker onder meer het volgende naar voren. Volgens verzoeker was zijn dossier minstens drie keer heen en weer gestuurd tussen de districtskantoren Breda en Zwolle van het Gak. Wat betreft de toezegging van het Gak, districtskantoor Breda, dat er geen beslissingen over terugvordering van zijn uitkering zouden worden genomen, totdat verzoeker gedetailleerde winst- en verliesrekeningen zou hebben overgelegd, verwees verzoeker met name naar de brief van het Gak, districtskantoor Breda, van 18 oktober 1993 (zie onder **A. 4.**). Verzoeker wees er verder op dat hij, als hij telefonisch contact zocht met het Gak, districtskantoor Zwolle, vrijwel steeds werd doorverbonden met de behandelend medewerker, ook als hij bijvoorbeeld vroeg om de toenmalige directeur te spreken. Verder stelde verzoeker dat het Gak te Amsterdam bij de afwikkeling van zijn klachten steeds is afgegaan op de mededelingen van de behandelend medewerker van het Gak, districtskantoor Zwolle.

**BEOORDELING I.** Inleiding Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV (hierna: het Gak) te Amsterdam zijn bij het Gak ingediende klacht van 10 november 1997 niet correct heeft afgehandeld. Hij klaagt er met name over dat het Gak in zijn reactie van 18 december 1997 op verzoekers klacht:

a. heeft ontkend dat er sprake is van het niet nakomen van toezeggingen, van het Gak, districtskantoor Breda, door het Gak, districtskantoor Zwolle; b. heeft ontkend dat verzoeker onvoldoende gelegenheid heeft gehad om zijn zaak aan het Gak, districtskantoor Zwolle toe te lichten. Verder klaagt verzoeker erover dat het Gak, districtskantoor Zwolle, nog steeds niet heeft gereageerd op zijn brief van 3 januari 1999, ondanks telefonisch rappel. **II.** Ten aanzien van de afhandeling van verzoekers klacht van 10 november 1997

#### **1. Ten aanzien van de toezeggingen door het Gak, districtskantoor Breda**

1.1. Verzoeker heeft er bij het Gak te Amsterdam onder meer over geklaagd dat het Gak, districtskantoor Zwolle, de toezeggingen die het Gak, districtskantoor Breda, aan hem had gedaan, niet is nagekomen. Verzoeker doelde er daarbij met name op dat het Gak, districtskantoor Breda, hem zou hebben toegezegd dat er pas beslissingen over zijn WAO-uitkering zouden worden genomen, nadat verzoeker de relevante belastinggegevens zou hebben verstrekt. Volgens verzoeker bevatte de brief van het Gak, districtskantoor Breda, van 18 oktober 1993 de toezegging dat er geen beslissingen over terugvordering van zijn uitkering zouden worden genomen, totdat verzoeker gedetailleerde winst- en verliesrekeningen zou hebben overgelegd. Het Gak, districtskantoor Zwolle, nam echter in november en december 1994 een aantal besluiten daaromtrent, voordat verzoeker de betreffende belastinggegevens aan het Gak had verstrekt.

1.2. In zijn reactie van 18 december 1997 op verzoekers klacht had het Gak te Amsterdam



aangegeven dat uit het dossier niet was gebleken van toezeggingen, gedaan door kantoor Breda, die door medewerkers van kantoor Zwolle niet gestand zouden zijn gedaan.

1.3. Verzoeker kan in zijn standpunt niet worden gevolgd. De enige concrete toezegging waar verzoeker naar verwijst is de toezegging, die volgens hem in de brief van 18 oktober 1993 is vervat. In deze brief gaf het Gak, districtskantoor Breda, echter alleen aan dat op dat moment de uitkering weer betaalbaar werd gesteld, omdat de Belastingdienst verzoeker uitstel had verleend. In de betreffende brief wordt geen enkele toezegging gedaan over het niet nemen van beslissingen over verzoekers uitkering totdat verzoeker nadere informatie zou hebben verschaft. Ook overigens is van een dergelijke toezegging door het Gak, districtskantoor Breda, niet gebleken. Het Gak te Amsterdam heeft dan ook terecht in reactie op verzoekers klacht aangegeven dat niet was gebleken van het niet nakomen van toezeggingen door het Gak, districtskantoor Zwolle. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk. 2. Ten aanzien van de gelegenheid die verzoeker heeft gehad om zijn zaak toe te lichten

2.1. Verzoeker heeft er bij het Gak te Amsterdam ook over geklaagd dat het Gak, districtskantoor Zwolle, hem onvoldoende gelegenheid had gegeven om zijn zaak toe te lichten. Verzoeker wees er daarbij met name op dat het Gak, districtskantoor Zwolle, in eerste instantie de relevante belastinggegevens niet van verzoeker persoonlijk, met een mondelinge toelichting, in ontvangst wilde nemen. Tevens berichtte verzoeker dat hij, als hij probeerde telefonisch een afspraak te maken met de toenmalige directeur van het Gak, districtskantoor Zwolle, steeds werd doorverwezen naar de behandelend medewerker.

2.2. In zijn reactie van 18 december 1997 op verzoekers klacht heeft het Gak te Amsterdam aangegeven dat er verschillende (telefoon) gesprekken hadden plaatsgevonden tussen verzoeker en medewerkers van het Gak, districtskantoor Zwolle. Daaronder was een aantal gesprekken met de toenmalige directeur. Na een aantal telefoongesprekken tussen hem en verzoeker achtte de directeur verdere gesprekken niet langer zinvol, omdat deze geen nieuwe gezichtspunten meer opleverden. Om aan verzoekers wens tegemoet te komen om zijn zaak nogmaals te bespreken, werd hem, na de indiening van zijn klacht, een nieuw gesprek aangeboden. Het Gak was op basis van het dossier en de inlichtingen van medewerkers van het Gak, districtskantoor Zwolle, tot de conclusie gekomen dat verzoeker voldoende gelegenheid had gehad om zijn zaak toe te lichten. Wat betreft de weigering, in eerste instantie, om verzoekers belastinggegevens persoonlijk in ontvangst te nemen, gaf het Gak in reactie op verzoekers klacht aan dat een dergelijk gesprek niet zinvol werd geacht, omdat de verstrekte gegevens eerst uitvoerig moesten worden bestudeerd, voordat daarover kon worden gesproken.

2.3. Vast staat dat er veelvuldig telefonisch en schriftelijk contact is geweest tussen verzoeker en het Gak, districtskantoor Zwolle, en dat het Gak niet overhaast te werk is gegaan bij het nemen van beslissingen over verzoekers uitkering. Dat verzoeker in zijn algemeenheid onvoldoende gelegenheid zou hebben gehad om zijn zaak toe te lichten en dat aan zijn zaak onvoldoende aandacht zou zijn besteed, is, gelet op bovenstaande, niet aannemelijk. De directeur van het Gak, districtskantoor Zwolle, achtte het na een aantal telefoongesprekken niet langer zinvol om zelf met verzoeker te spreken, omdat er geen

nieuwe gezichtspunten aan de orde kwamen. Een dergelijke handelwijze is te billijken. Verzoeker kon namelijk wel bij de behandelend medewerker terecht. Het valt daarnaast te begrijpen dat het Gak geen behoefte had aan een persoonlijke toelichting door verzoeker bij de overhandiging van zijn belastinggegevens, omdat het Gak deze gegevens eerst wilde bestuderen. Pas na bestudering kon het Gak immers vaststellen of en zo ja, op welke punten, er behoefte was aan een toelichting. Het is daarom niet onjuist dat het Gak, districtskantoor Zwolle, pas na aandrang inging op het verzoek tot persoonlijke overhandiging. Gelet op bovenstaande kon het Gak te Amsterdam in redelijkheid tot het oordeel komen dat verzoeker voldoende gelegenheid had gehad zijn zaak toe te lichten. De onderzochte gedraging is ook in zoverre behoorlijk. III. Ten aanzien van de reactie op verzoekers brief van 3 januari 1999

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het Gak, districtskantoor Zwolle, niet heeft gereageerd op zijn brief van 3 januari 1999. In deze brief stelde hij een vraag over de wijze van verrekening van zijn schuld en over de regelgeving op grond waarvan het Gak van mening was dat het een preferente vordering op verzoekers uitkering had.
2. In reactie op de klacht gaf het Gak aan dat niet op verzoekers brief was gereageerd, omdat verzoeker al eerder telefonisch en schriftelijk op de hoogte was gesteld over de ingehouden bedragen en de wijze van inhouden. Het Gak legde een aantal brieven over waarin een uitleg werd gegeven over de terugvordering van de aan verzoeker te veel betaalde uitkering. In deze brieven werd geen mededeling gedaan omtrent de vraag of het Gak een preferente vordering op verzoeker had.
3. Onduidelijk is of het Gak verzoeker schriftelijk of telefonisch uitleg heeft gegeven omtrent het punt van de preferente vordering. Het Gak had dan ook op verzoekers vraag op dit punt in zijn brief van 3 januari 1999 behoren te reageren. Dat dit niet is gebeurd, is dan ook onjuist. Het is ook onjuist dat verzoeker niet is meegedeeld dat het Gak van mening was, dat verzoeker toereikend was geïnformeerd over de bij verzoeker ingehouden bedragen. De onderzochte gedraging is op dit punt 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 niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Zwolle, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.