



Rapport

Datum: 3 juni 2002

Rapportnummer: 2002/179

Klacht

Verzoekers klagen erover dat UWV Cadans eind december 2001 nog geen zogenaamde E 121-verklaring bij het College voor Zorgverzekeringen heeft aangeleverd ten behoeve van verzoekster, ondanks het verzoek hiertoe van het CVZ van eind november 2001 en de brief ter zake van verzoekers van 6 december 2001.

Beoordeling

1. Verzoekers ontvangen beide een uitkering, verzoeker van de Sociale verzekeringsbank op grond van de Algemene Ouderdomswet (AOW) en verzoekster van UWV Cadans op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In de herfst van 2000 besloten verzoekers hun huis te verkopen en in Portugal te gaan wonen. Zij stelden de instanties waar zij mee te maken hadden, hiervan nog dat jaar op de hoogte. Per 1 augustus 2001 vestigden verzoekers zich definitief in Portugal.

2. Nadat zij diverse pogingen hadden gedaan om te achterhalen of en hoe zij hun ziektekostenverzekering in Portugal konden voortzetten, bij zowel de Sociale verzekeringsbank als het ziekenfonds waar zij in Nederland waren ingeschreven, ontvingen verzoekers bij brief van 31 oktober 2001 van het ziekenfonds bericht dat hun inschrijving aldaar per 1 december 2001 zou worden beëindigd. Verder had het ziekenfonds het College voor Zorgverzekeringen (verder: het CVZ) verzocht om tot afgifte van een zogenaamd

E 121-formulier ten behoeve van verzoekers over te gaan. Bij brief van 26 november 2001 ontving verzoeker inderdaad het E 121-formulier. Voor verzoekster bleef een formulier uit.

Verzoekster verzocht UWV Cadans op 6 december 2001 om te zorgen voor de afgifte van het formulier.

3. Daarnaast gevraagd liet het CVZ de Nationale ombudsman op 21 december 2001 weten dat UWV Cadans het E 121-formulier ten behoeve van verzoekster aan CVZ diende te verstrekken, waarna het CVZ zou zorgen voor toezending aan verzoekster. Het CVZ had UWV Cadans eind november 2001 gevraagd om afgifte van het formulier.

4. Verzoekers klagen erover dat UWV Cadans op 21 december 2001 het E 121-formulier ten behoeve van verzoekster nog niet bij het CVZ had aangeleverd.

5. Verzoekster is, aangezien zij een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt, ingevolge de artikelen 8a Ziektewet (verder: Zw) jo 3, eerste lid, onder a Ziekenfondswet (verder: Zfw) (zie Achtergrond, onder 2. en 3.) verplicht verzekerd voor de Ziekenfondswet. Gelet op de artikelen 1 Besluit beperking kring verzekerden Ziekenfondswet (verder: het Besluit) (zie Achtergrond, onder 4.) jo 3, negende lid Zfw brengt het feit dat zij zich in Portugal heeft

gevestigd, hierin geen verandering. Krachtens de artikelen 28 jo 89 jo Bijlage VI van Verordening 1408/71 van de Europese Gemeenschappen (zie Achtergrond, onder 1.) heeft een Nederlandse uitkeringsgerechtigde die gaat wonen in een van de Lid-Staten van de Europese Unie in beginsel immers recht op verstrekkingen krachtens de Nederlandse (ziekenfonds)wetgeving voor rekening van Nederland.

6. Om ter plaatse aan een ziektekostenverzekeraar te kunnen bewijzen dat hij aanspraak heeft op verstrekkingen ten laste van de ziekenfondsverzekering, ontvangt de verzekerde die in een Lid-Staat gaat wonen een zogenaamde E 121-verklaring. Met dit formulier kan de verzekerde zich inschrijven bij een plaatselijke ziektekostenverzekeraar. Ook verzoekster had een dergelijke verklaring nodig voor zij te maken ziektekosten voor vergoeding zou kunnen claimen bij een Portugese ziektekostenverzekeraar in haar woonplaats.

7. In reactie op de klacht van verzoekers verklaarde UWV Cadans dat het E 121 formulier nog niet was behandeld omdat het op de verkeerde afdeling terecht was gekomen en door onervarenheid van de behandelend medewerker tussen verschillende afdelingen was blijven zweven. Daarnaast gevraagd gaf UWV Cadans nader aan dat het dossier van verzoekster in verband met haar definitieve vertrek naar het buitenland betaaltechnisch was overgedragen van de vestiging Rijswijk naar de vestiging Utrecht - die zaken met betrekking tot in het buitenland woonachtige uitkeringsgerechtigden behandelt - maar dat het dossier fysiek was blijven liggen in Rijswijk. Pas nadat de klacht door de Nationale ombudsman aan UWV Cadans werd voorgelegd, was dit ontdekt en was de afwikkeling van de afgifte van de E 121-verklaring aan het CVZ opgepakt.

8. UWV Cadans had voor de afgifte van de E 121-verklaring kunnen zorgdragen volgend op de mededeling van verzoekster dat zij zich in het buitenland wilde gaan vestigen. Het had voor de hand gelegen om dit in het kader van de overdracht van verzoeksters dossier naar de vestiging Utrecht te doen of direct daarna. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd, laat staan dat er niet alsnog werd zorggedragen voor een spoedige afgifte na het verzoek van het CVZ eind november 2001, noch na het verzoek van verzoekster hiertoe van 6 december 2001. De reden die UWV Cadans hiervoor heeft aangevoerd, kan weliswaar dienen als verklaring hiervoor maar kan dit niet rechtvaardigen.

Uit een oogpunt van voortvarendheid en dienstverlening is deze gedraging niet behoorlijk te noemen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Cadans, kantoor Rijswijk, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 14 november 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 oktober 2001, van de heer en mevrouw L. te Salgueiro-Bbr, Portugal. Uit aanvullende informatie die verzoekers verstrekten, bleek dat het ging om een klacht over een gedraging van UWV Cadans.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd op 3 januari 2002 een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd UWV Cadans verzocht op de klacht te reageren.

Tevens werd het College voor Zorgverzekeringen om informatie verzocht.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

UWV Cadans en het College voor Zorgverzekeringen berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekers gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers ontvangen ieder een uitkering, verzoeker op grond van de Algemene Ouderdomswet, verzoekster op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering. In de herfst van 2000 verkochten verzoekers hun huis in Nederland met de bedoeling om in Portugal te gaan wonen. Verzoekers stelden de instanties waar zij mee te maken hadden, zoals de Belastingdienst, hun ziekenfonds en de uitkeringsinstanties, hierover in kennis.

Op 11 juni 2001 verzochten verzoekers hun ziekenfonds om per 1 augustus 2001 te worden uitgeschreven omdat zij met ingang van die datum in Portugal zouden gaan wonen. Op het formulier dat hiertoe moest worden ingevuld, maakte verzoeker de aantekening "svp zorgdragen voor formulier E 121 (zie adreswijziging)".

Met ingang van augustus 2001 vestigden verzoekers zich definitief in Portugal.

2. Op 27 oktober 2001 schreven verzoekers de Nationale ombudsman dat zij zich in Portugal nog niet voor de verzekering van ziektekosten hadden kunnen inschrijven bij een Portugees zorgverzekeraar, omdat zij nog geen zogenaamd E 121-formulier hadden gekregen. Hun ziektekostenpremie werd wel op beider uitkering ingehouden. Verzoekers wisten niet tot welke zorgverzekeraar zij zich konden wenden ingeval zij met ziektekosten te maken zouden krijgen. Zij hadden getracht over een en ander uitsluitel te krijgen bij de SVB en bij hun ziekenfonds, laatstelijk bij brief van 23 oktober 2001, doch vooralsnog zonder resultaat.

3. Op 28 november 2001 deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee dat hij van zijn ziekenfonds bericht had ontvangen. Bij brief van 31 oktober 2001 had het ziekenfonds verzoekers meegedeeld dat naar aanleiding van hun verhuizing naar Portugal en het van verzoekers ontvangen verzoek tot beëindiging van hun inschrijving, de inschrijving per 1 december 2001 zou worden beëindigd. Het ziekenfonds voegde hier aan toe het College voor Zorgverzekeringen (verder: het CVZ) te zullen verzoeken hun een E 121-formulier te doen toekomen voor inschrijving in een ziekenfonds in de woonplaats van verzoekers. Voor de periode tot 1 december 2001 had het ziekenfonds een zogenaamd E 111-formulier bijgevoegd, waarmee verzoekers ingeval van ziektekosten in aanmerking kwamen voor vergoeding door het ziekenfonds.

4. Vervolgens berichtten verzoekers de Nationale ombudsman op 7 december 2001 dat verzoeker bij brief van 26 november 2001 van het CVZ inderdaad een E 121-formulier had ontvangen, maar verzoekster nog niet. Verzoekster liet de Nationale ombudsman op 10 december 2001 weten dat zij op 6 december 2001 naar UWV Cadans had gefaxt met het verzoek een E 121-formulier voor haar te overleggen.

5. Het CVZ deelde de Nationale ombudsman op 21 december 2001 daarnaar gevraagd mee dat het UWV Cadans eind november 2001 had verzocht het E 121-formulier voor verzoekster aan te leveren. Hierop was nog geen reactie ontvangen. Verzoekers lieten op diezelfde datum weten dat zij nog niets hadden ontvangen.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoekers wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt UWV Cadans

1. UWV Cadans, kantoor Rijswijk, reageerde bij brief van 18 februari 2002 als volgt op de klacht:

“...Het formulier E 121 is door ons nog niet behandeld, omdat deze op de verkeerde afdeling terecht was gekomen. Door onervarenheid van de behandelend medewerker is dit formulier blijven zweven tussen verschillende afdelingen. Het formulier wordt nu in

behandeling genomen door de afdeling ZAW-B/U van onze vestiging in Utrecht (...). Met (de manager van deze vestiging; N.o.) heb ik afgesproken dat het formulier na ontvangst onmiddellijk wordt afgehandeld.

Het spijt mij zeer dat verzekerde zolang heeft moeten wachten op een reactie van ons. Hiervoor bied ik mijn excuses aan..."

2. Hiernaar gevraagd verklaarde UWV Cadans op 21 februari 2002 nader dat door miscommunicatie tussen de vestigingen Rijswijk, waar verzoekster voorheen onder viel en de vestiging Utrecht, die de zaken van in het buitenland woonachtige uitkeringsgerechtigden behandelt, het dossier van verzoekster weliswaar betaaltechnisch gezien was overgegaan naar Utrecht, maar zich fysiek nog steeds in Rijswijk had bevonden tot op het moment waarop de klacht was opgepakt. UWV Cadans liet de Nationale ombudsman op 25 februari 2002 weten dat het E 121-formulier op 21 februari 2002 aan het CVZ was gezonden.

Verder verwees UWV Cadans daarnaar gevraagd naar de artikelen 28 en 29 van Verordening 1408/71 en de artikelen 29, 30 en 95 van Verordening 574/72 (zie Achtergrond, onder 2.), als de bepalingen waaruit de verplichting voortvloeide om verzoekster het E 121-formulier te verstrekken. Volgens afspraken met CVZ verliep de afgifte via het CVZ.

D. INFORMATIE COLLEGE VOOR ZORGVERZEKERINGEN

Navraag bij het CVZ leerde op 28 februari 2002 dat het CVZ het formulier had afgewikkeld en diezelfde dag nog aan verzoekster zou verzenden. Het CVZ zette verder uiteen dat wanneer een ziekenfondsverzekerde met een arbeidsongeschiktheidsuitkering naar het buitenland vertrekt en daar ook aanspraak kan maken op deze uitkering, de uitvoeringsinstelling die verantwoordelijk is voor de toekenning en betaling van de uitkering het CVZ het E 121-formulier verstrekt en dat het CVZ dit vervolgens aan de verzekerde doet toekomen, zodat deze zich in het land waar hij of zij is gaan wonen ter plaatse bij een ziektekostenverzekeraar kan inschrijven. Voor verzekerden boven de 65 jaar ontvangt het CVZ van het ziekenfonds waar een verzekerde tot vertrek naar het buitenland was ingeschreven de mededeling van diens vertrek en draagt het CVZ vervolgens zorg voor de verstrekking van dit formulier aan de verzekerde.

Volgens het CVZ moet UWV Cadans tijdig op de hoogte zijn geweest van de vestiging van verzoekster in Portugal, aangezien vestiging in het buitenland niet mogelijk is zonder toestemming van het UWV als men zijn recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering wil behouden, en verzoekster haar uitkering na vertrek naar Portugal heeft behouden.

Achtergrond

1. Verordening van de Europese Gemeenschappen als bedoeld in art. 2, 7 en 51 van het EEG-Verdrag betreffende de toepassing van de sociale zekerheidsregelingen op werknemers en zelfstandigen, alsmede op hun gezinsleden, die zich binnen de Gemeenschap verplaatsen (Verordening van 14 juni 1971, nr. 1408/71, PB EG 1971, L149)

Artikel 28:

“1. De rechthebbende op een pensioen of rente verschuldigd krachtens de wettelijke regeling van een Lid-Staat (...), die geen recht heeft op prestaties op grond van de wettelijke regeling van de Lid-staat op het grondgebied waarvan hij woont, heeft niettemin zelf (...) recht op deze prestaties, voor zover hij op grond van de wettelijke regeling van de voor de pensioenverzekering bevoegde Lid-Staat (...), eventueel met inachtneming (...) van bijlage VI, recht op prestaties zou hebben, indien hij op het grondgebied van de betrokken Staat woonde. De prestaties worden verleend onder de volgende voorwaarden:

a. de verstrekkingen worden voor rekening van het in lid 2 bedoelde orgaan verleend door het orgaan van de woonplaats, alsof de betrokkene recht had op een pensioen of een rente krachtens de wettelijke regeling van de Staat op het grondgebied waarvan hij woont, en hij recht op verstrekkingen had;

(...)

2. In de in lid 1 bedoelde gevallen komen de verstrekkingen voor rekening van het overeenkomstig de volgende regels vastgestelde orgaan:

a. indien de rechthebbende krachtens de wettelijke regeling van één Lid-Staat recht op bedoelde verstrekkingen heeft, komen deze voor rekening van het bevoegde orgaan van deze Staat...”

Artikel 89:

“In bijlage VI worden de bijzonderheden inzake de toepassing van de wetgeving van bepaalde Lid-Statens vermeld.”

Bijlage VI als bedoeld in artikel 89 van Verordening (EEG) nr. 1408/71

“...J. Nederland

1. Ziektekostenverzekering

a. Wat betreft het recht op verstrekkingen krachtens de Nederlandse wetgeving wordt voor de toepassing van hoofdstuk 1 van titel III onder rechthebbende op verstrekkingen verstaan degene die verzekerd dan wel medeverzekerd is krachtens de in de Ziekenfondswet geregelde verzekering...”

2. Verordening van de Europese Gemeenschappen tot vaststelling van de wijze van toepassing van Verordening (EEG) nr. 1408/71, betreffende de toepassing van de sociale zekerheidsregelingen op loontrekkenden en hun gezinnen, die zich binnen de Gemeenschap verplaatsen (Verordening van 21 maart 1972, nr. 574/72, PB EG 1972, L74)

Artikel 29, eerste tot en met derde lid:

Verstrekkingsaanvragingen aan pensioen- of rentetrekker en aan hun gezinsleden die hun woonplaats niet hebben in een Lid-Staat, waarvan de wettelijke regeling hun recht op verstrekkingen geeft

“1. Om op het grondgebied van de Lid-Staat waar hij woont, in aanmerking te komen voor verstrekkingen krachtens artikel 28, lid 1, van de Verordening, is de pensioen- of rentetrekker verplicht zich en zijn gezinsleden te doen inschrijven bij het orgaan van de woonplaats, onder overlegging van een verklaring waarin wordt bevestigd dat hij krachtens de wettelijke regeling of krachtens een der wettelijke regelingen op grond waarvan een pensioen of rente verschuldigd is, voor zichzelf en voor zijn gezinsleden recht op genoemde verstrekkingen heeft.

2. Deze verklaring wordt op verzoek van de pensioen- of rentetrekker door het orgaan of een der organen die pensioen of rente verschuldigd zijn, of, in voorkomend geval, door het orgaan dat over het recht op verstrekkingen moet beslissen, afgegeven, zodra de pensioen- of rentetrekker voldoet aan de voorwaarden voor het ingaan van het recht op deze verstrekkingen. Indien de pensioen- of rentetrekker de verklaring niet overlegt, verzoekt het orgaan van de woonplaats het orgaan of de organen die het pensioen of de rente verschuldigd zijn, of, in voorkomend geval, het hiertoe gerechtigde orgaan daarom. In afwachting van de ontvangst van deze verklaring kan het orgaan van de woonplaats de pensioen- of rentetrekker en zijn gezinsleden voorlopig inschrijven op vertoon van de door dit orgaan toegelaten bewijsstukken. Deze inschrijving is voor het orgaan dat de kosten van de verstrekkingen moet dragen slechts bindend, wanneer laatstgenoemd orgaan de in lid 1 bedoelde verklaring heeft afgegeven.

3. Het orgaan van de woonplaats stelt het orgaan dat de in lid 1 bedoelde verklaring heeft afgegeven in kennis van iedere inschrijving die het overeenkomstig bedoeld lid heeft verricht.”

3. Ziektenwet (Wet van 15 oktober 1964, Stb. 392)

Artikel 3, eerste en negende lid:

“1. Verzekerd is:

a. de werknemer in de zin van de Ziektenwet (...)

9. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van personen, bedoeld in het eerste lid, van de verzekering worden uitgezonderd.”

4. Ziektewet:

Artikel 8a:

“Voor de toepassing van deze wet wordt mede als werknemer beschouwd degene, die op grond van de verplichte verzekering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering uitkering ontvangt.”

5. **Besluit beperking kring verzekerden Ziekenfondswet** (Amvb van 24 december 1986, Stb. 694)

Artikel 1:

“Van de verzekering ingevolge artikel 3, eerste lid, onder *a*, van de Ziekenfondswet zijn uitgezonderd:

(...)

c. degene die bij of krachtens artikel 8a, van de Ziektewet als werknemer in de zin van die wet wordt beschouwd en die zijn woonplaats heeft buiten het Rijk, op het grondgebied van een staat waar hij noch krachtens de Verordening van de Raad van de Europese Gemeenschappen, dan wel de toepassing van zodanige verordening krachtens de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, noch krachtens een verdrag recht heeft op verstrekkingen welke in beginsel worden verleend ten laste van de Algemene Kas bedoeld in artikel 1q van de Ziekenfondswet.”