



Rapport

Datum: 26 maart 1998

Rapportnummer: 1998/092

Klacht

Op 26 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Drachten, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Leeuwarden. Nadat verzoekster nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het Gemeenschappelijk administratiekantoor Nederland BV (Gak), kantoor Leeuwarden, haar bij het intakegesprek van 2 april 1997 in verband met de herleving van haar recht op WW-uitkering niet heeft meegedeeld dat ze niet verplicht verzekerd was voor de Ziekenfondswet.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (hierna: 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. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het Lisv gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoekster werkte in de periode december 1996 tot en met maart 1997 in Zwitserland. Bij terugkomst in Nederland vroeg zij, op 29 maart 1997, om herleving van de werkloosheidsuitkering die zij ontving in de periode voorafgaand aan haar vertrek naar Zwitserland. Tijdens het intakegesprek dat op 2 april 1997 plaatsvond, werden de gegevens van verzoekster vastgelegd. Op het aanvraagformulier had verzoekster aangegeven verplicht verzekerd te zijn ingevolge de Ziekenfondswet. Tijdens het intakegesprek werd de situatie omtrent de ziektekostenverzekering niet besproken.

1.2. Bij brief van 23 april 1997 liet het Gak verzoekster weten dat zij met ingang van 1 april 1997 recht had op voortzetting van haar werkloosheidsuitkering. Het Gak wees verzoekster er daarbij op dat zij per 1 april 1997 niet verplicht verzekerd was voor de Ziekenfondswet, omdat zij direct voorafgaand aan 1 april 1997 niet verplicht verzekerd

was. Per 10 april 1997 was verzoekster weer gaan werken. Vanaf dat moment viel zij weer onder de werkingssfeer van de Ziekenfondswet. Bij brief van 29 mei 1997 diende verzoekster een klacht in bij het Gak. Zij verweet het Gak haar niet tijdens het gesprek op de hoogte te hebben gebracht van het feit dat zij niet verplicht verzekerd was voor de Ziekenfondswet.

1.3. Het Gak reageerde bij brief van 10 juni 1997 op de klacht van verzoekster. In deze brief staat onder meer het volgende:

"Uw brief van 29 mei 1997 beschouwen wij als een bezwaarschrift enerzijds tegen de ingangsdatum van uw werkloosheidsuitkering en anderzijds tegen het niet verplicht verzekerd zijn voor het Ziekenfonds. Tevens verwijt u ons dat wij u hierover eerder hadden moeten informeren. Dit laatste vatten wij op als een klacht. Om hier adequaat op te kunnen reageren, ontkomen wij er niet aan de ziekenfondsproblematiek ook inhoudelijk even uiteen te zetten. (...) De Werkloosheidswet en de Ziekenfondswet zijn twee verschillende wetten die niet altijd naadloos op elkaar aansluiten. Voor het ziekenfonds verzekerd zijn met een uitkering WW is de situatie vlak vòòr de herlevingsdatum van de WW beslissend. Is men dan niet verzekerd, dan is men dat tijdens die WW-periode evenmin. Dit was in uw situatie het geval. Dat in het verleden dit door ons niet altijd onderkend is, is vervelend, vooral omdat dit verkeerde verwachtingen wekt, doch geen reden om daarom nu weer Ziekenfondsverzekering aan te nemen. Wanneer had u hierover geïnformeerd kunnen worden? In feite kan dit pas als informatie beschikbaar is en dus altijd achteraf. Het zou mooi zijn de informatie te verstrekken op het moment waarop u naar het buitenland vertrekt. Op dat tijdstip zouden echter alleen de dan geldende regelingen kunnen worden uitgelegd. In de praktijk blijkt dat deze nogal eens veranderen. Tevens is het zo dat wij de Ziekenfondswet niet zelf uitvoeren en onze kennis van deze wet daarom dan ook altijd enigszins beperkt is. Op grond hiervan komen wij tot de conclusie dat wij uw verwijt niet terecht vinden."

1.4. Op 1 juli 1997 liet het Gak verzoekster onder andere het volgende weten met betrekking tot haar brief van 29 mei 1997, voor zover deze was opgevat als een bezwaarschrift:

"Met betrekking tot de ziekenfondsverzekering delen wij u mede, dat in artikel 3 lid 1 van de Ziekenfondswet is bepaald, dat de verzekeringsplicht ingevolge die wet, wordt beoordeeld naar de verzekerings situatie zoals deze gold op de dag voorafgaande aan die waarop de WW-uitkering wordt hervat. Hierbij zij opgemerkt dat een eventuele Zwitserse ziekenfondsverzekering niet met onze nationale ziekenfondsverzekering kan worden gelijkgesteld nu er geen Verdrag inzake sociale zekerheid is gesloten tussen Nederland en Zwitserland. Dit leidt ertoe dat u direct voorafgaande aan de herleefde WW-uitkering niet als verplicht verzekerde voor de Ziekenfondsverzekering kunt worden aangemerkt en dat die status in principe gedurende het eerste jaar van de herleefde WW-uitkering blijft gelden. Uw werkhervatting op 10 april 1997 heeft deze situatie doorbroken. Op dat moment werd u verplicht verzekerd voor het ziekenfonds en wordt die status weer bepalend. Hoewel we best begrip hebben voor uw situatie brengen de onderhavige bepalingen met zich, dat de wet in een situatie als deze geen ruimte biedt om hier van af te

wijken."

1.5. Bij brief van 25 juni 1997 wendde verzoekster zich met haar klacht over het Gak tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde verzoekster op 20 augustus 1997 onder meer het volgende mee:

"Tijdens mijn intakegesprek is er besproken dat ik wel recht had op een ww uitkering ondanks dat Zwitserland geen EEG land is, kon ik mijn ww rechten van vorig jaar doen laten herleven, en omdat de vorige werkgever een buitenlandse was ging mijn aanvraag naar het Gak in Enschede, (...). Ik heb tijdens mijn intake gesprek met (medewerker Gak; N.o.) gesproken en is er niet gesproken over het ziekenfonds, en ook waren er van mijn kant geen vragen, dit kwam mede doordat (medewerker Gak; N.o.) en ik al eerder eens een keer in augustus vorig jaar zo'n aanvraag hadden gehad als deze en toen waren er ook geen problemen, dus hadden we beiden zoiets van het is dezelfde aanvraag als vorig jaar. Ik kwam er na die brief achter van 23 april, zo'n 4½ week na de aanvraag, en heb toen dezelfde of de dag erna gebeld en ze hebben mij toen precies verteld wat er aan de hand was, want ik dacht eerst dit is een fout. Ik heb toen gezegd waarom zij mij daar niet eerder van op de hoogte hadden gesteld, want nu was ik zo'n 3 weken onverzekerd geweest en zei dat stel je voor dat er iets gebeurd was, en dat ik geen geld had voor een operatie in het ziekenhuis, en daar kreeg ik als dom antwoord op dat men zich tegenwoordig niet meer verplicht hoeft te laten verzekeren! Maar ik blijf erbij dat wanneer je geen alledaagse aanvraag hebt dan behoort je toch de boeken te rade te gaan, oké wetten veranderen per jaar maar ook deze behoort je van op de hoogte te zijn, als Gak medewerker. Inderdaad was er tijdens het intake mij erop aangewezen dat ziekenfonds niet mogelijk zou zijn, had ik mij alsnog kunnen aanmelden bij mijn vorige werkgever en die zou dat dan in orde maken, dat had deze werkgever ook al gedaan en ik heb toen gezegd alleen de reisdag ons nog extra te laten verzekeren want in Nederland waren we de volgende dag al wel weer verzekerd via het Gak."

2. Standpunt van verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT** en naar de onder 1.5. genoemde brief van verzoekster van 20 augustus 1997.

3. Standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen

3.1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen liet in reactie op de klacht weten akkoord te gaan met het standpunt van Gak Nederland BV. Dit standpunt luidde als volgt:

"...(Verzoekster; N.o.) klaagt met name over het feit dat zij er tijdens het intakegesprek niet op gewezen werd dat zij niet verplicht verzekerd is voor de Ziekenfondswet. Het verwerven van alle gegevens over de aanvrager van een WW-uitkering vindt plaats tijdens de verwervingsfase. Een onderdeel hiervan is het intakegesprek. Zoals verwoord in ons schrijven van 10 juni 1997 vindt de definitieve bepaling over het wel of niet verzekerd zijn voor de Ziekenfondswet pas plaats als alle informatie beschikbaar is. Dit onderdeel vindt dan ook plaats in de fase die volgt na de verwervingsfase, namelijk de beoordelingsfase. Daarnaast zij opgemerkt dat de Ziekenfondswet en de Werkloosheidswet twee verschillende wetten zijn die niet naadloos op elkaar aansluiten en door twee verschillende instanties wordt uitgevoerd. De beoordeling van het wel of niet verplicht verzekerd zijn voor

de Ziekenfondswet vereist de nodige kennis. Tijdens een intakegesprek is deze kennis veelal niet aanwezig en niet vereist, aangezien alle informatie dan nog niet beschikbaar is. Bij een intakegesprek wordt ook niet diepgaand op dit onderwerp ingegaan. Dit blijkt ook uit het verslag van het intakegesprek d.d. 2 april 1997. Daarnaast vult (verzoekster; N.o.) ten onrechte op het aanvraagformulier voor een uitkering WW, vraag 21, in dat zij verplicht verzekerd is voor de Ziekenfondswet. Doordat zij dit

aangeeft vormt dit voor de intaker, gezien de specifieke kennis, geen aanleiding actie te ondernemen. Overigens leert de ervaring dat het ziekenfonds er geen problemen van maakt in dergelijke gevallen de betrokkene met terugwerkende kracht als ziekenfondsverzekerde aan te merken. Tevens dient opgemerkt te worden dat een intakegesprek plaats vindt nadat de werkloosheid is ontstaan. In dat geval ontstond de werkloosheid op 24 maart 1997 en vond het intakegesprek plaats op 2 april 1997. Het argument van (verzoekster; N.o.) om vooraf actie te ondernemen is dan ook niet juist. Het blijft echter vervelend dat identieke situaties in het verleden niet altijd juist door ons zijn onderkend, waardoor mogelijk verkeerde verwachtingen zijn gewekt..."

3.2. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde het Gak Nederland BV nog het volgende mee:

"...Navraag bij ons kantoor te Leeuwarden leert dat het kantoor met identieke situaties bedoelde de vorige en de huidige aanvraag van (verzoekster; N.o.). Zij werd namelijk destijds in een vergelijkbare situatie abusievelijk als ziekenfondsverzekerde aangemerkt. Voor de onjuiste beslissing van destijds bieden wij onze verontschuldiging aan..."

BEOORDELING

1. Verzoekster klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Leeuwarden, haar bij het intakegesprek van 2 april 1997 in verband met de herleving van haar recht op WW-uitkering niet heeft meegedeeld dat zij niet verplicht verzekerd was voor de Ziekenfondswet.
2. Verzoekster vroeg op 29 maart 1997 bij het Gak om herleving van de WW-uitkering die zij op 22 december 1996 voor het laatst had ontvangen. Tijdens de duur van de WW-uitkering van 1996 was verzoekster verplicht verzekerd geweest ingevolge de Ziekenfondswet. Ten tijde van haar werk in Zwitserland, december 1996 tot en met maart 1997, was zij in Zwitserland voor ziektekosten verzekerd. Verzoekster ging ervan uit dat zij bij de herleving van haar WW-uitkering opnieuw als ziekenfondsverzekerde kon worden aangemerkt. Tijdens het intakegesprek van 2 april 1997 is er niet gesproken over de ziektekostenverzekering. Pas op 23 april 1997 vernam verzoekster van het Gak dat zij niet werd aangemerkt als ziekenfondsverzekerde. Daar verzoekster geen particuliere verzekering had afgesloten bij terugkomst in Nederland, betekende dit dat zij enkele weken (vanaf

het ontstaan van de werkloosheid op 24 maart 1997 tot aan het moment van werkhervatting op 10 april 1997) niet verzekerd was geweest voor ziektekosten. Verzoekster verwijt dit het Gak.

3. Het Gak stelt zich op het standpunt dat ten tijde van het intakegesprek geen uitspraak kon (en behoefde) te worden gedaan over de ziektekostenverzekering van verzoekster. Het intakegesprek is bedoeld om gegevens van de aanvrager te vergaren en op dat moment is er nog niet voldoende informatie voorhanden om een uitspraak te doen over de vraag of de aanvrager van de WW-uitkering aangemerkt kan worden als ziekenfondsverzekerde of niet.

4. Het Gak kan in deze stelling worden gevolgd gezien het karakter van een intakegesprek, waarin geen uitsluitel kan worden gegeven over het al dan niet verplicht verzekerd zijn op grond van de Ziekenfondswet. Nu verzoekster bovendien op het aanvraagformulier voor een WW-uitkering de vraag of zij verplicht verzekerd was voor het ziekenfonds met ja had beantwoord, was er voor de medewerker van het Gak onvoldoende aanleiding om hierbij eventueel vraagtekens te plaatsen. Daarnaast heeft verzoekster op dit punt ook een eigen verantwoordelijkheid. Zij had bij het ziekenfonds, als uitvoerder van de Ziekenfondswet, tijdig informatie kunnen inwinnen over het al dan niet verzekerd zijn ingevolge deze wet. Voor een verwijt aan het Gak dat zij enige tijd niet verzekerd is geweest, is daarom geen reden. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Gemeenschappelijk administratiekantoor Nederland BV, kantoor Leeuwarden, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond