



nationale ombudsman

Rapport

Blijf het systeem verversen Een onderzoek naar een privacyschending na een datalek.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Jeugdbescherming Brabant gegrond.

Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht.

Wat is de klacht?

De Nationale ombudsman doet onderzoek op basis van de klachtomschrijving. Deze luidt als volgt:

Verzoekster klaagt erover dat Jeugdbescherming Brabant haar privacy heeft geschonden door haar met een verkeerde naam op een fout adres aan te schrijven. De bewoners van het adres waar de brief bezorgd was, hebben hierdoor kennisgenomen van vertrouwelijke informatie die uitsluitend voor haar bestemd was. Verzoekster is het er niet mee eens dat haar klacht hierover ongegrond is verklaard en dat de betrokken medewerkers geen excuses aanbieden.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De kinderen van verzoekster hebben al eerder onder toezicht gestaan van Jeugdbescherming Brabant (hierna: JBB). In die periode kon verzoekster nog niet onder haar eigen naam ingeschreven worden in de Gemeentelijke Basisadministratie¹ (hierna: GBA). Hierdoor moest JBB de naam van verzoekster handmatig aanpassen. Nadat hierbij een fout werd gemaakt heeft verzoekster een klacht ingediend. De jeugdzorgwerker wist dat een juist gebruik van haar naam voor verzoekster belangrijk was en beaamde dat dit was misgegaan.

Bij aanvang van de nieuwe ondertoezichtstelling hebben medewerkers van de afdeling beperkt hulpaanbod verzoekster en haar kinderen aangeschreven op een verkeerd adres. Ook was verzoekster met een verkeerde naam aangeschreven.

Verzoekster begrijpt niet dat JBB ondanks eerdere toezeggingen weer deze fouten heeft gemaakt. Zij heeft haar gegevens tijdig laten aanpassen in de Basisregistratie Personen (hierna: BRP) en andere instanties beschikken wel over de juiste gegevens.

Verzoekster vindt dat JBB haar privacy heeft geschonden. De bewoners van het adres waar de brief bezorgd was, hebben haar post opengemaakt en kennisgenomen van vertrouwelijke informatie die uitsluitend voor haar en haar kinderen bestemd was. Ook verwijt JBB haar dat ze niet op een afspraak is verschenen terwijl ze geen uitnodiging had ontvangen. Verzoekster stelt dat JBB heel goed weet wie zij is en haar bewust treitert en discrimineert op basis van haar etnische achtergrond.

Verzoekster vindt dat JBB niet reageert op haar klachten en zij mist een behoorlijk en fatsoenlijk excuus.

Verzoekster dient hierover klachten in bij de klachtencommissie van JBB.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoekster klaagt erover dat JBB:

1. haar ondanks eerdere toezeggingen om herhaling te voorkomen, weer brieven stuurt waarin ze met een foute achternaam wordt aangesproken;
2. haar privacy heeft geschaad omdat de gecertificeerde instelling brieven naar een verkeerd adres stuurt
3. haar verwijt dat ze niet op een afspraak is verschenen;
4. geen excuses maakt voor het gebruik van de verkeerde naam en niet reageert op eerdere klachten.

Welke reactie komt er op de klacht door de klachtencommissie?

De klachtencommissie heeft bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (hierna: RvIG) informatie opgevraagd. Hieruit blijkt dat (alhoewel het zelden voorkomt) het technisch mogelijk is dat bij het opvragen van gegevens in de GBA (BRP) er een "hiccup"/hapering kan zijn. Door de manier van bevragen komt het voor dat wijzigingen in de registratie niet zichtbaar zijn en kunnen er dus oude, foute gegevens naar boven komen.

¹ De GBA is vervangen door de Basisregistratie personen (BRP). JBB en de klachtencommissie hanteren in alle stukken de oude term GBA.

Tegelijkertijd kunnen andere instellingen die dezelfde informatie opvragen wel de juiste informatie krijgen. Het systeem moet dan meerdere malen worden ververst voordat de juiste gegevens getoond worden.

Op grond van de informatie van de RvIG stelt de klachtencommissie vast dat er sprake was van een technische storing. Daardoor valt het JBB niet te verwijten dat zij een verkeerde naam hebben gebruikt en de brieven aan verzoekster verkeerd geadresseerd hebben. De privacy van verzoekster is hierdoor weliswaar geschonden maar de medewerkers veronderstelden op basis van de GBA (BRP) over de correcte naam en het juiste adres te beschikken. Dat dit de verkeerde gegevens waren valt de medewerkers niet te verwijten. De commissie verklaart deze klachten ongegrond.

Omdat de medewerkers niet op de hoogte waren van de verkeerde adressering valt het hun niet te verwijten dat zij verzoekster hebben gemeld dat zij haar gemist hebben op een eerdere afspraak. Haar klacht hierover is dan ook ongegrond.

Verzoekster klaagt dat JBB zich niet verontschuldigt en niet reageert op eerdere klachten. Deze klacht is deels ongegrond omdat de directeur al excuses heeft aangeboden voor het gebruik van de onjuiste gegevens. Verzoekster verwacht ook excuses van de afdeling beperkt hulpaanbod over hun handelen en dat zij haar ten onrechte beschuldigen van het niet verschijnen op een afspraak. De klachtencommissie vond dat de afdeling beperkt hulpaanbod onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld door niet op de e-mail hierover van verzoekster te reageren. Dit deel van de klacht is gegrond.

Verder geeft de klachtencommissie aan dat de medewerkers van de desbetreffende afdeling niet bekend waren met verzoekster of haar eerdere ervaringen met JBB of haar etnische achtergrond. Daarom kan niet gesteld worden dat er sprake was van discriminatie door JBB.

Uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat de voorzitter van de klachtencommissie aangeeft dat er sprake is van een datalek. Hij vraagt JBB om hier aandacht aan te besteden en na te gaan of dit gemeld moet worden. JBB kan bij de hoorzitting niet aangeven of er in dit geval sprake was van een datalek. Maar is van mening dat het geen incident is dat gemeld moest worden.

Welke reactie komt er op de klacht door de directeur van JBB?

De directeur is het eens met de uitspraak hoewel zij snapt dat het heel vervelend voor verzoekster is dat een onjuiste naam en adres zijn gebruikt. De directeur vindt daarnaast dat het netjes was geweest als verzoekster naast haar eerdere excuses, ook verontschuldiging had ontvangen van de medewerkers van de afdeling beperkt hulpaanbod. Excuses voor het bericht aan verzoekster over het niet verschijnen op de afspraak terwijl verzoekster daar niets van afwist. De gebiedsmanager zou dit bespreken met de medewerkers. De directeur wil graag van verzoekster horen of zij naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie nog contact wil met de gebiedsmanager die bij de klachtafhandeling betrokken was.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoekster heeft zich tot de Nationale ombudsman gewend omdat zij het er niet mee eens is dat JBB haar klachten ongegrond verklaart. Ze kan zich niet voorstellen dat er fouten in de GBA/BRP staan. JBB stapt makkelijk over haar klachten heen en verzoekster voelt zich niet serieus genomen. Dit is de tweede keer dat JBB dergelijke fouten maakt. Niet alleen haar privacy is geschonden, ook die van haar kinderen. Daarnaast heeft verzoekster niets meer van JBB gehoord over eventuele excuses door de medewerkers.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman onderzocht het standpunt van JBB over de klacht van verzoekster. Voor dit onderzoek bestudeerde de Nationale ombudsman alle voor het dossier relevante stukken. Daarnaast heeft de ombudsman vragen gesteld aan JBB. De ombudsman verzocht op 26 mei 2020 aan JBB of en welke acties er zijn uitgevoerd na de reactie van de directeur op de klachtuitspraak. Op 11 november 2020 vroeg de ombudsman aan JBB wat zij heeft gedaan met het datalek dat de klachtencommissie had geconstateerd.

Hoe reageerde JBB?

Excuses

JBB vond dat het inderdaad wel zo netjes was geweest als ook de medewerkers excuses hadden aangeboden. Dit hadden de betrokken medewerkers al eerder besproken. Ze hebben echter geen excuses gemaakt omdat de directeur dit al had gedaan en zij er zelf niet aan hadden gedacht. Omdat de directeur in de klachtreactie weer excuses maakt en de gebeurtenis al van langere tijd geleden is vonden de jeugdzorgwerkers en gebiedsmanager excuses van de betreffende medewerkers "mosterd na de maaltijd". Ook had verzoekster de geboden mogelijkheid kunnen benutten om met de gebiedsmanager te spreken naar aanleiding van de klachtafhandeling.

De gebiedsmanager heeft na de vragen van de ombudsman intern afgestemd en alsnog geprobeerd om zowel telefonisch als via de mail verzoekster te bereiken. JBB wilde de onvrede van verzoekster over de klachtbehandeling met haar bespreken. JBB betreurt het dat verzoekster niet heeft gereageerd op diverse verzoeken om contact hierover. In een later gesprek tussen de gebiedsmanager en verzoekster gaf de gebiedsmanager aan dat er met betrekking tot deze kwestie geen excuses meer gemaakt zullen worden.

Datalek

JBB informeerde de ombudsman dat het incident (versturen van post naar een verkeerd adres) eerder intern was gemeld. Het werd beoordeeld op risico en impact op de persoonlijke levenssfeer van verzoekster. Op basis daarvan is het toentertijd geclassificeerd als niet-meldingsplichtig.

Na de vragen van de ombudsman heeft JBB intern overlegd. Na de eerdere afronding is alsnog gebleken dat de impact op de persoonlijke levenssfeer door verzoekster als groot werd ervaren. Daarop heeft JBB het datalek alsnog gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) en toegelicht waarom dit zo lang na het incident gebeurde. Op 25 november 2020 is er een deelmelding gedaan en op 9 december 2020 is het datalek alsnog volledig gemeld. JBB heeft privacy hoog in het vaandel en betreurt het dat privacygevoelige informatie niet in de juiste handen terecht is gekomen.

Hoe reageerde verzoekster?

Verzoekster is niet tevreden over de manier waarop JBB met haar klachten is omgegaan en deze heeft afgewikkeld. Ze vindt dat JBB onzorgvuldig met haar is omgegaan en haar niet serieus neemt.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoekster aan het behoorlijkheidsvereiste dat de overheid de grondrechten van burgers respecteert. Eén van die grondrechten is het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, ook wel het recht op privacy genoemd. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Gecertificeerde Instellingen. Het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is neergelegd in artikel 10 van de Grondwet en in verdragen, zoals in artikel 8 van het Europees Verdrag ter bescherming van de Rechten van de Mens (EVRM). Volgens artikel 10 lid 1 van de Grondwet heeft ieder, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.

Privacy

Vast staat dat JBB een verkeerde naam en adres heeft gebruikt en dat de privacy van verzoekster hierdoor is geschonden. Want de bewoners van het adres waar de brief is bezorgd hebben als gevolg hiervan kennis genomen van vertrouwelijke informatie die uitsluitend voor verzoekster en haar kinderen bestemd was. De Nationale ombudsman is het daarom niet eens met de conclusie van JBB dat de klacht niet gegrond is. Dat er een hapering in het systeem zou zijn geweest waar de medewerkers van JBB niets van afwisten verandert niets aan deze conclusie. Bovendien vindt de ombudsman dat verwacht kan worden dat persoonsgegevens goed gecheckt worden voordat een brief verzonden wordt. Het gaat tenslotte om een brief met een vertrouwelijke inhoud.

Dat JBB te goeder trouw handelde en vertrouwde op de gegevens van de BRP is duidelijk. Maar dit maakt de gedraging in de visie van de ombudsman echter niet behoorlijk.

Verzoekster meent dat haar etnische achtergrond een rol speelt bij de gemaakte fouten. Bij de klachtbehandeling is besproken dat de medewerkers verzoekster, haar ervaringen en etnische achtergrond niet kenden. De Nationale ombudsman ziet geen aanwijzingen dat JBB haar handelen heeft gebaseerd op de etnische achtergrond van verzoekster of dat deze hierbij van invloed was.

Als het gaat om het leren van deze klacht is het van belang dat de (digitale) administratieve processen van JBB goed moeten zijn beschreven en vastgelegd. Bij raadpleging van de BRP moet het systeem dus regelmatig "ververst" worden. Daarbij moeten medewerkers zich er ook expliciet van vergewissen dat de gehanteerde gegevens correct zijn. Het gaat hierbij immers om vertrouwelijke informatie.

Datalek

Met betrekking tot het datalek is JBB niet tegemoet gekomen aan het verzoek van de klachtencommissie en heeft zij pas na vragen hierover van de ombudsman gehandeld en dit alsnog gemeld bij de AP. JBB heeft het incident niet naar behoren ingeschat en niet tijdig gehandeld. Ook heeft JBB hierbij onvoldoende oog gehad voor de impact die de privacy schending op verzoekster had. Verzoekster mocht verwachten dat de gecertificeerde instelling het datalek direct zou melden bij de AP en aan het verzoek van de klachtencommissie tegemoet zou komen. De Nationale ombudsman vindt het niet juist dat dit niet is gebeurd. De gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Excuses

De Nationale ombudsman heeft in zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling² beschreven wat de burger mag verwachten van klachtbehandeling door de overheid. Persoonlijk contact bij de behandeling van klachten is hierbij van groot belang. JBB liet het initiatief bij verzoekster of zij nog in gesprek wilde met de gebiedsmanager over de klachtbehandeling. Als JBB zelf verzoekster in een eerder stadium had benaderd was zij wellicht ontvankelijker geweest voor persoonlijk contact. Zo had JBB kunnen achterhalen of verzoekster tevreden was en of alles aan de orde was geweest bij de behandeling van haar klachten. Ook

² Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling maart 2018, rapportnummer 2018/005.

had JBB te weten kunnen komen wat de gemaakte fouten voor verzoekster betekenden en waarom excuses van de medewerkers zo belangrijk waren voor haar. Dit ondanks dat de directeur in haar reactie op de klachtingspraak nogmaals excuses aanbood. Excuses aanbieden nadat iets is misgegaan geeft aandacht en erkent de persoon die excuses verdient.

Bij een goede afronding van de klachtprocedure had verzoekster er ook op mogen rekenen dat de uitkomst van het aangekondigde gesprek met de medewerkers over eventuele excuses, actief aan haar zou worden gecommuniceerd. Dit had haar al eerder duidelijkheid kunnen verschaffen of zij nog excuses zou ontvangen of niet.

De samenwerking en communicatie tussen JBB en verzoekster verliep al bij aanvang van de uitvoering van de ondertoezichtstelling moeizaam. De manier waarop JBB haar klachten heeft afgewikkeld heeft niet bijgedragen aan het herstel van vertrouwen van verzoekster in de organisatie. Een proactieve houding van JBB om tot een goede afronding van de klachtprocedure te komen had mogelijk een onnodige nasleep kunnen voorkomen. Dit had ook kunnen bijdragen aan een betere samenwerkingsrelatie tussen verzoekster en JBB bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte handelwijze van JBB is gegrond vanwege strijd met het vereiste van het respecteren van grondrechten van burgers.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen