



Rapport

8

Klacht

over de dienstverlening, informatieverstrekking en omgang met privacygevoelige gegevens door het UWV bij arbeidsongeschikte werkzoekende.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam gegrond.

Publicatiedatum

19 augustus 2014

Rapportnummer

2014/092

Verzoekster ontving jarenlang een gedeeltelijke WIA/WGA-uitkering. Zij stond al die tijd als werkzoekende ingeschreven. Zij dacht dat die inschrijving verplicht was. In 2013 werd een nieuw werkplan opgesteld waarbij de re-integratiebegeleiding naar Werkbedrijf Activerium in Apeldoorn overgeheveld werd. Het nieuwe werkplan werd in het intranetsysteem van het UWV WERKbedrijf verwerkt. In plaats van een koppeling aan de bestaande inschrijving werd zij opnieuw ingeschreven en daarmee werd zij een digitale klant met beperking tot louter elektronische dienstverlening van het UWV WERKbedrijf.

Verzoekster klaagde over de gebrekkige dienstverlening en informatieverstrekking door het UWV bij de verlenging van haar bewijs van inschrijving als werkzoekende. Daarnaast klaagde zij erover dat via het werkplan vertrouwelijke medische informatie verspreid werd. Verder maakte zij er zich zorgen over dat zij door de fouten van het UWV nu voortaan alleen nog digitaal kon communiceren met het UWV.

De Nationale ombudsman opende het onderzoek naar de klachten van verzoekster.

Het UWV verklaarde de klachten van verzoekster gegrond en bevestigde dat zij nog steeds op de oude niet elektronische manier kon blijven communiceren met het UWV. Verzoekster vond dat het UWV niet al haar vragen duidelijk had beantwoord.

De Nationale ombudsman acht de klacht over de verlenging van het bewijs van inschrijving als werkzoekende gegrond wegens schending van het vereiste van goede organisatie. De klacht over het delen van medische informatie is gegrond wegens het onvoldoende respecteren van het grondrecht van bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De Nationale ombudsman beveelt het UWV aan om met verzoekster in gesprek te gaan om haar nog resterende vragen te beantwoorden.

Wat is de klacht?

Verzoekster klaagt over de dienstverlening en informatieverstrekking van het UWV bij de verlenging van haar bewijs van inschrijving als werkzoekende bij het UWV WERKbedrijf.

Verzoekster klaagt ook over de manier waarop (medische) gegevens van de afdeling Sociaal Medische Zaken (SMZ) gedeeld worden met het UWV WERKbedrijf via opname in het werkplan. Hierdoor zijn deze gegevens via intranet van het WERKbedrijf in te zien voor alle UWV medewerkers.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoekster ontving al jaren een gedeeltelijke WIA/WGA-uitkering. In overleg met de arbeidsdeskundige stond zij al die tijd als werkzoekende ingeschreven. Voor zover haar bekend was die inschrijving ook verplicht. In 2013 werd een nieuw werkplan opgesteld waarbij ook de re-integratiebegeleiding naar Werkbedrijf Activerium in Apeldoorn overgeheveld werd. Het nieuwe werkplan werd op 29 mei 2013 in het intranetsysteem van het UWV WERKbedrijf verwerkt. In plaats van een koppeling aan de bestaande inschrijving van 15 maart 2002 werd een nieuwe inschrijving gemaakt. Daarmee werd verzoekster ook van een papieren klant een digitale klant met beperktere (alleen elektronische) dienstverlening van het UWV WERKbedrijf.

Tegen het werkplan ging verzoekster in bezwaar. Met als gevolg een volledige herbeoordeling waarbij verzoekster uiteindelijk met terugwerkende kracht tot oktober 2012 volledig arbeidsongeschikt voor de WIA/WGA werd geacht. Van de keurende verzekeringsarts vernam verzoekster dat Activerium de politieke opdracht had gekregen om binnen korte tijd 5000 (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten aan het werk te helpen.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoekster klaagde over de informatieverstrekking door het UWV en over de omzetting van papieren naar digitale klant. Verder verzocht zij om een correct papieren bewijs van inschrijving als werkzoekende. Zij klaagde er verder over dat het oude werkplan met ook medische gegevens nu in de digitale UWV-wereld rondzwierf en haar vroegere collega's bij het Werkbedrijf dit konden lezen. Zij had zelf geen medische gegevens verstrekt, maar die gegevens waren nu wel zichtbaar voor iedereen binnen UWV.

Welke reactie komt er op de klacht?

Het UWV bood op 10 oktober 2013 excuses en een bos bloemen aan voor de trage klachtafhandeling en de gebrekkige dienstverlening rond de verlenging van verzoeksters inschrijving als werkzoekende. De inschrijfdatum als werkzoekende werd hersteld naar 15 maart 2002 en er werd meegedeeld dat haar inschrijving automatisch verlengd werd tot haar 65e jaar. De eerder gemaakte fout waarbij haar inschrijving automatisch tot haar 75e jaar in 2035 verlengd zou worden, werd daarbij ook hersteld. Verder meldde het UWV haar dat zij op de gebruikelijke niet digitale manier kon blijven communiceren met het UWV.

HOE REAGEERDE VERZOEKSTER?

Verzoekster schreef het UWV en de Nationale ombudsman dat het UWV haar klacht niet goed begrepen had. Dat schreef zij toe aan de gebrekkige communicatievaardigheden binnen het UWV. Het UWV had haar ook nog niet het papieren bewijs van inschrijving met de correcte data verstrekt. De voornaamste klacht was echter dat het UWV niet was ingegaan op haar klacht over de verspreiding van (medische) gegevens binnen en buiten het UWV.

Omdat het UWV liet weten de behandeling van de klacht te heropenen, werd de klachtbehandeling bij de Nationale ombudsman opgeschort.

HOE REAGEERDE HET UWV IN TWEEDE INSTANTIE?

Het UWV reageerde op 20 december 2013. Een papieren gecorrigeerd bewijs van inschrijving werd meegestuurd. Het UWV liet verzoekster ook weten dat zij niet langer verplicht was zich als werkzoekende in te schrijven, omdat zij inmiddels met terugwerkende kracht volledig arbeidsongeschikt was beoordeeld. Er werd uitgelegd dat de arbeidsdeskundigen in de regio allen gekoppeld waren aan het WERKbedrijf Venlo, daarom stonden bij 'uw werkplein' op het inschrijvingsbewijs de gegevens van Venlo in plaats van verzoeksters woonplaats Roermond. Het UWV herhaalde dat verzoekster nog steeds op de oude niet elektronische manier met het UWV kon blijven communiceren. Er kon echter niet gegarandeerd worden dat dit altijd zo zou blijven.

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

Verzoekster vond dat de klachtafhandeling door het UWV meer vragen opriep dan er beantwoord werden. Ze betwijfelde de mededeling van het UWV dat de inschrijfplicht als werkzoekende vervallen was. Ze wilde hiervan een bevestiging door de arbeidsdeskundige. Zij had de indruk dat het vervallen van de inschrijfplicht was ingegeven door eigenbelang van het UWV; een werkzoekende minder kost geen re-integratiemiddelen. Ze vroeg zich af waarom ze gekoppeld was aan werkplein Venlo terwijl werkplein Roermond nog open was en zij wilde weten of haar vrijstelling van digitale dienstverlening voor al haar contacten met het UWV bleef gelden.

Op haar klacht over de omgang door het UWV met privacy- en medisch gevoelige data was in het geheel niet gereageerd.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman opende het onderzoek naar de dienstverlening en informatieverstrekking rond de verlenging van de inschrijving als werkzoekende van verzoekster en naar de manier waarop er met haar medische gegevens is omgegaan in het kader van het opstellen van het werkplan. Hij stelde het UWV ook een aantal vragen en verzocht om toezending van de stukken uit het dossier van verzoekster.

Hoe reageerde het UWV?

Klachten gegrond

Het UWV verklaarde de klachten gegrond en stuurde het dossier, inclusief het medisch dossier, toe. Het UWV gaf aan dat een klant niet behoort te hoeven wachten op een betrekkelijk eenvoudig informatieverzoek. Mocht er toch vertraging optreden, dan dient dit met de klant gecommuniceerd te worden. Omdat inschrijving bij het Werkbedrijf niet meer opportuun was, werd geen kopie van inschrijving verstrekt, maar aan een daartoe strekkend verzoek zou direct voldaan worden.

Het vermelden van enige medische informatie in een werkplan is onwenselijk en ongeoorloofd. De klacht hierover was dan ook gegrond en zou met de desbetreffende afdeling besproken worden.

Informatie delen

Op de vraag van de Nationale ombudsman welke informatie het UWV met wie had gedeeld over verzoeksters re-integratie en werkplan, antwoordde het UWV dat er geen informatie met derden was gedeeld. Wel was er tussen verschillende afdelingen van het UWV informatie gedeeld. Het UWV gaf

aan dat er voor bepaalde medewerkers van het UWV inzage is in de relevante systemen van andere afdelingen. Zo kunnen de afdelingen die WW, WIA en Ziektewet beoordelen en uitbetalen het algemene elektronische archief EAED inzien. Het SONAR systeem van het Werkbedrijf kan alleen door medewerkers van het Werkbedrijf en enkele medewerkers van de afdeling WW worden ingezien. Medische informatie is uitsluitend te raadplegen door medewerkers van de medische dienst die daartoe uit hoofde van hun functie bevoegd zijn.

Klanten worden niet geïnformeerd als er intern informatie wordt gedeeld. Dit gebeurt wel als er informatie met derden wordt gedeeld, tenzij het gaat om derden als gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank of deurwaarders die bevoegd zijn om informatie op te vragen.

Het UWV antwoordde op de vraag over de overdracht in 2009 van de re-integratie van WIA/WGA-gerechtigden naar het UWV WERKbedrijf dat er toen en ook later geen fouten zijn gemaakt bij de beveiliging van medische gegevens, noch in algemene zin noch in het geval van verzoekster.

Inschrijfplicht en digitale dienstverlening

Het UWV bevestigde dat verzoekster tot aan haar herbeoordeling verplicht was zich in te schrijven als werkzoekende. Zij verdiende toen minder dan het bedrag dat zij volgens de arbeidsdeskundige kon verdienen. De verplichting tot inschrijving vervalt bij volledige arbeidsongeschiktheid volgens de WIA/WGA.

Het UWV liet daarnaar gevraagd weten dat verzoekster nog steeds een klant is waarop de niet elektronische dienstverlening van toepassing is. Er was voor haar dan ook geen zogenaamde Werkmap aangemaakt.

Overheveling naar ander werkplein

Het UWV bevestigde nogmaals dat het dossier van verzoekster niet was overgeheveld naar het kantoor Venlo. Er was wel sprake van een (tijdelijke) overdracht van het eigenaarschap van het elektronische dossier in het SONAR systeem naar Venlo, omdat de arbeidsdeskundigen in Roermond onder Venlo vallen. Het dossier bleef inzichtelijk bij de betrokken medewerkers in Roermond, maar het gevolg van de virtuele overdracht was wel dat in uitgaande correspondentie een ander kantoor werd genoemd dan waar verzoekster formeel onder viel.

Over de betrokkenheid van Activerium in Apeldoorn bij de re-integratie dienstverlening van verzoekster, schreef het UWV dat Activerium een project uitvoerde waarbij de klantgroep WIA/WGA waarvan de eerste uitkeringsdag tussen 1 januari 2006 en 1 oktober 2010 lag, gescreend en op arbeidsmogelijkheden beoordeeld werd. Verzoekster behoorde tot deze doelgroep en daarom werd haar elektronische dossier in SONAR naar Apeldoorn overgedragen. De eventuele uitvoering die hier uit zou voortvloeien zou wel weer in haar eigen regio plaatsvinden.

Hoe reageerde Verzoekster?

Verzoekster gaf aan dat zij haar vragen onvoldoende beantwoord zag. Zij had willen weten of de situatie hersteld was naar die van voor 28 mei 2013, dan zou zij zelf bij vestiging Roermond wel om een correct bewijs van inschrijving kunnen vragen. Ook vond zij de motivering van de gegrondverklaring van haar klacht vaag. Zij zag graag dat het UWV het werkplan op het punt van de

vermelding van medische gegevens corrigeert, die correctie in het digitale systeem opneemt en haar een gecorrigeerde versie van het werkplan toezendt.

Verzoekster vond dat het UWV wel informatie met derden gedeeld had. Zij verwees naar een aan haar gerichte brief van het UWV van 13 juni 2013 waarin stond dat het UWV aan een re-integratiebedrijf de voor de re-integratie noodzakelijke gegevens had verstrekt. Daarbij stond wel vermeld dat dat bedrijf betrouwbaar met de gegevens om moest gaan en een geheimhoudingsplicht heeft en dat de gegevens door het re-integratiebedrijf alleen gebruikt mogen worden voor het re-integratietraject. Het was verzoekster niet duidelijk welke gegevens verstrekt zijn aan het bedrijf; ging het ook om medische en privacygevoelige informatie?

Ook het antwoord over de informatiedeling binnen UWV-afdelingen, achtte verzoekster niet afdoende. Dit antwoord zag namelijk op een andere periode (nadat haar klacht ontstond) terwijl haar vraag ging over de periode voor het ontstaan van de klacht.

Het was verzoekster niet duidelijk geworden of zij zich nu nog wel of niet moest inspannen richting arbeidsmarkt. Voor een uitkering WIA/IVA is dat duidelijk, maar voor de WIA/WGA die verzoekster heeft, vond zij dat niet duidelijk.

Verzoekster merkte nog op dat zij met een door Activerium ingeschakelde arbeidsdeskundige een kennismakingsgesprek heeft gehad op de locatie Venlo. Deze arbeidsdeskundige die als ZZP-er was ingehuurd, bleek noch bij kantoor Roermond, noch bij kantoor Venlo bekend. Later liet verzoekster de Nationale ombudsman nog weten dat zij een vragenlijst had ontvangen die verwarring schiep omdat deze in tegenspraak leek te zijn met het standpunt van het UWV over haar niet langer bestaande inschrijfplicht.

De reactie van verzoekster werd aan het UWV doorgestuurd. Van de gelegenheid om hier om te reageren, maakte het UWV geen gebruik.

Verslag van Bevindingen

Van de bevindingen werd een verslag opgesteld dat naar verzoekster en het UWV werd toegestuurd.

Het UWV liet weten dat het verslag op zich zelf geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Wel reageerde het UWV alsnog op de eerdere reactie van verzoekster.

Aangegeven werd dat verzoeksters dossier in behandeling is bij het Monitorteam Venlo, waar alleen telefonische contacten met klanten plaatsvinden. Voor fysieke contacten kon verzoekster terecht in Roermond. Verder meldde het UWV dat werkplannen niet naar re-integratiebedrijven verstuurd worden tenzij de klant daar specifiek om vraagt, juist vanwege de privacygevoelige informatie. Het werkplan van verzoekster was niet aan het re-integratiebedrijf verzonden. Het werkplan zou geschoond worden van medische informatie, waarna het oude werkplan uit de UWV administratie verwijderd zou worden. Ook werd nogmaals bevestigd dat verzoekster geen sollicitatieplicht heeft. Het UWV lichtte ook de positie nog toe van de ingehuurde ZZP arbeidsdeskundige. Zij was werkzaam bij het project in Apeldoorn en inderdaad niet bij iedereen in Venlo bekend.

Verzoekster had geen opmerkingen op het verslag van bevindingen zelf, maar verduidelijkte nogmaals haar standpunten en vragen.

Het UWV en verzoekster werden in de gelegenheid gesteld om over en weer op deze reacties te reageren.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het eerste klachtonderdeel

De klacht over de dienstverlening en informatieverstrekking bij de verlenging van het bewijs van inschrijving als werkzoekende toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van goede organisatie. Dit vereiste van behoorlijk overheidsoptreden houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Het UWV heeft de klacht van verzoekster op dit punt gegrond verklaard en aangegeven dat het UWV er voor dient te zorgen dat klanten van het UWV niet langer dan nodig op de afhandeling van verzoeken dienen te wachten. Als onverhoopt vertraging op zou treden, dienen zij hierover tijdig geïnformeerd te worden. Dat is hier niet gebeurd. Ook de Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het UWV de problemen rond de verlenging van het bewijs van inschrijving als werkzoekende van verzoekster niet adequaat heeft opgepakt en hij acht de onderzochte gedraging op dit punt dan ook niet behoorlijk.

Het tweede klachtonderdeel

De klacht van verzoekster over het delen van vertrouwelijke (medische) gegevens via opname in het werkplan toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten van burgers worden gerespecteerd. Het grondrecht hier in geding is het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Dat grondrecht is neergelegd in artikel 10 van de Grondwet en in verdragen zoals artikel 8 van het Europees Verdrag ter bescherming van de Rechten van de Mens (EVRM). Daarin is bepaald dat een inbreuk op ieders recht op respect voor zijn privéleven moet zijn voorzien bij wet en noodzakelijk moet zijn in een democratische samenleving.

Verzoekster klaagde erover dat er in het werkplan medische gegevens zijn opgenomen die ten onrechte met onbevoegden zijn gedeeld zowel binnen als buiten het UWV. Zij heeft niet gespecificeerd om welke medische informatie het ging. Het UWV heeft de klacht gegrond verklaard. De vraag welke medische informatie in het werkplan was opgenomen en (met derden) gedeeld is onbeantwoord gebleven.

In het rapport 2013/187 van de Nationale ombudsman gaf het UWV aan dat alleen door personeel dat onder het medisch beroepsgeheim valt medische gegevens mogen worden vastgelegd. Dat zijn de (staf-) verzekeringsarts en diens vervanger, de teamondersteuner sociaal medische zaken en de sociaal medisch verpleegkundige. De werkcoach die het werkplan van verzoekster opstelde behoort niet tot die categorie. De Nationale ombudsman constateert dat in het aan hem overgelegde werkplan een aantal medische gegevens staan. Die gegevens had de werkcoach niet in het werkplan mogen opnemen. Met het opnemen en delen van deze medische gegevens met anderen heeft het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman het grondrecht van bescherming van de persoonlijke levenssfeer onvoldoende gerespecteerd en de klacht is dan ook terecht gegrond verklaard door het UWV.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Verzoekster is er niet van overtuigd dat het UWV geen (medische) informatie met derden heeft gedeeld. Zij verwijst naar een brief van het UWV waarin haar werd meegedeeld dat aan een re-integratiebedrijf informatie is verstrekt die voor haar re-integratie noodzakelijk is. Verzoekster vraagt zich af welke informatie verstrekt is. Als het werkplan is verstrekt, dan zou er wel medische informatie aan derden verstrekt zijn.

De Nationale ombudsman constateert dat er door het UWV informatie is verstrekt aan een derde: het re-integratiebureau. Op zichzelf mag het UWV (medische) informatie verstrekken aan een re-integratiebureau voor zover die gegevens noodzakelijk zijn voor de re-integratie of begeleiding van werknemers of uitkeringsgerechtigden in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid. In zijn rapport 2012/0094 oordeelde de Nationale ombudsman dat de gegevens die het UWV aan het re-integratiebureau had verstrekt niet noodzakelijk waren voor de re-integratie. In dit geval is niet duidelijk welke gegevens er aan het re-integratiebureau zijn verstrekt. De Nationale ombudsman stelt vast dat de informatieverstrekking aan verzoekster hierover te kort is geschoten. Omdat ook op andere punten niet alle vragen van verzoekster voor haar voldoende zijn opgehelderd, ziet hij aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de dienstverlening en de informatieverstrekking van het UWV bij de verlenging van haar bewijs van inschrijving als werkzoekende is gegrond wegens schending van het vereiste van goede organisatie;

De klacht over het delen van (medische) informatie via het werkplan is gegrond wegens het onvoldoende respecteren van het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om met verzoekster in gesprek te gaan om de nog resterende onduidelijkheden en vragen op te helderen. Hij geeft het UWV daarbij ook in overweging om daarbij de laatste reactie van verzoekster van 30 juli 2014 als leidraad te gebruiken.

2013.10551