



Rapport

8

Een onderzoek naar privacyschending en klachtbehandeling door het UWV

Publicatiedatum

10 september 2014

Rapportnummer

2014/105

Mevrouw X had een slechte verhouding met haar ex-partner en diens familie en verhuisde om die reden in 2012. Toen haar ex-partner in 2013 overleed, kreeg haar minderjarige zoon als enige erfgenaam recht op een overlijdensuitkering van het UWV. Mevrouw X kreeg op haar adres een brief van het UWV toegestuurd, gericht aan de erfgenaam, met het verzoek een rekeningnummer door te geven waarop de uitkering gestort kon worden. Volgens mevrouw X heeft haar ex-schoonmoeder nadien met het UWV gebeld, heeft zij geïnformeerd naar de overlijdensuitkering en gevraagd naar de brief die was verstuurd. Mevrouw X hoorde van de hulpverlener die zij heeft, dat de medewerker van het UWV telefonisch haar adresgegevens aan haar ex-schoonmoeder had doorgegeven. Haar ex-schoonmoeder had dat tegen de hulpverlener verteld. Mevrouw X vindt dat het UWV met het verstrekken van haar (geheime) adresgegevens haar privacy heeft geschonden en klaagt daarover. Zij wilde niet dat haar adres bekend werd bij derden.

De Nationale ombudsman heeft deze klacht getoetst aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden, dat het recht op privacy dient te worden gerespecteerd. Hij vindt de klacht gegrond. Hij acht het aannemelijk dat het UWV in een van de telefoongesprekken de adresgegevens, die staan op de brief gericht aan de erfgenaam, heeft verstrekt aan de ex-schoonmoeder. Daarmee zijn - onbedoeld - de adresgegevens van mevrouw X bekend geworden bij haar ex-schoonmoeder. Het UWV wist niet en kon dat ook niet weten dat de erfgenaam en mevrouw X op hetzelfde (geheime) adres woonden; mevrouw X komt immers niet voor in het dossier van haar overleden ex-partner. Het UWV had echter de adresinformatie die stond op de brief in het geheel niet mogen verstrekken aan de ex-schoonmoeder.

De Nationale ombudsman acht de klacht over de klachtbehandeling door het UWV gedeeltelijk gegrond. Het UWV heeft in het kader van de klachtbehandeling niet voldoende naar mevrouw X geluisterd, waardoor zij zich niet gehoord voelt in wat zij het UWV vroeg. Door een onzorgvuldigheid van het UWV is het adres van mevrouw X "onbedoeld" bekend geworden. In een goede klachtbehandeling had dit "eerder" ontdekt kunnen worden en had het UWV daar gepast op kunnen reageren.

WAT IS DE KLACHT?

Mevrouw X klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat een medewerker van het UWV telefonisch haar adresgegevens heeft doorgegeven aan haar ex-schoonmoeder. Zij is daarover zeer ontstemd, omdat zij het jaar ervoor juist was verhuisd vanwege problemen met haar ex-partner en zijn familie. Bovendien vindt zij de manier waarop het UWV reageerde op haar klacht hierover niet afdoende.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Mevrouw X ondervond problemen met haar ex-partner en zijn familie, wat ook zijn weerslag had op haar geestelijke gesteldheid. Zij krijgt begeleiding van een hulpverlener. Vanwege de problemen met haar ex-schoonfamilie kreeg zij in 2012 met urgentie een nieuwe woning. Zij lichtte naar haar zeggen verschillende instanties schriftelijk erover in, dat haar adres niet bekend mocht worden bij derden. Het UWV berichtte ze daarover niet. Haar ex-partner overleed in augustus 2013.

Mevrouw X kreeg na het overlijden van haar ex-partner in september 2013 een brief van het UWV, omdat haar minderjarige zoon als enige erfgenaam een overlijdensuitkering van het UWV zou ontvangen. Er moest een rekeningnummer worden doorgegeven, waarop het bedrag gestort kon worden. Dat deed zij.

Volgens mevrouw X hoorde zij van haar hulpverlener dat haar ex-schoonmoeder met het UWV had gebeld en om de betreffende brief had gevraagd. De medewerkster van het UWV zou aan haar ex-schoonmoeder hebben verteld dat de brief naar het adres van mevrouw X was gestuurd en ook haar adresgegevens hebben doorgegeven.

DE KLACHT BIJ HET UWV

Mevrouw X diende op 16 oktober 2013 een klacht in bij het UWV. Daarin schreef zij dat ze begrijpt dat het niet terug te draaien is dat haar nieuwe adres nu bekend is bij haar ex-schoonfamilie. Zij wilde echter wel een klacht over de gang van zaken indienen en wilde ook graag weten welke stappen het UWV zou zetten om, zoals ze schrijft, de schade voor haar enigszins te beperken.

WAT WAS DE REACTIE VAN HET UWV OP DE KLACHT?

Het UWV verklaarde de klacht in een brief van 4 november 2013 gegrond. Het had voorafgaande aan de brief geen contact gehad met mevrouw X. Als mevrouw X haar klacht nog wilde toelichten, kon zij contact opnemen.

Het UWV schreef verder dat het vervelend is voor mevrouw X, dat haar gegevens nu bij anderen bekend zijn. Zij mocht van het UWV verwachten dat het UWV hier voorzichtiger mee omgaat. Het UWV bood haar dan ook oprechte excuses aan voor deze fout. Het UWV zou er alles aan doen om te voorkomen dat dit nog een keer gebeurt.

Het UWV liet mevrouw X ook nog weten dat zij op 8 november 2013 gebeld zou worden. Zij zou dan kunnen aangeven of zij tevreden was over de manier waarop de klacht was behandeld. Volgens mevrouw X is zij niet gebeld.

DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Op 12 november 2013 schreef mevrouw X naar de Nationale ombudsman. Behalve dat ze opmerkte dat ze niet was gebeld door het UWV op 8 november 2013, klaagde ze er ook over dat het UWV geen antwoord had gegeven op haar vraag naar de stappen die het UWV zou gaan zetten om de schade voor haar enigszins te beperken. Mevrouw X vond alleen excuses wat te mager in dit voor haar nogal belangrijke probleem, zo schreef ze.

ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman heeft het UWV gevraagd om een reactie te geven op de klacht en uit te leggen wat er precies was gebeurd.

HOE REAGEERDE HET UWV?

Volgens het UWV had de ex-schoonmoeder van mevrouw X op 2 oktober 2013 gebeld met het UWV. Aan de medewerker van de afdeling Uitkeren, die zij te spreken kreeg, had zij gevraagd om de postcode van haar kleinzoon. De medewerker antwoordde dat wegens privacyredenen geen gegevens aan haar konden worden doorgegeven. Dit antwoord staat volgens het UWV genoteerd in het registratiesysteem van het KCC (Klant Contact Centrum).

De ex-schoonmoeder belde op 10 oktober 2013 opnieuw met het UWV. Zij had toen alleen contact met een medewerker van het KCC. De vraag die de ex-schoonmoeder stelde is volgens het UWV geweest: "Ik heb een verzoek gekregen om stukken in te sturen maar daar heb ik een vraag over". Het door de medewerker gegeven antwoord staat niet genoteerd in het registratiesysteem. Volgens het UWV is niet meer te achterhalen of in dat gesprek de adresgegevens van mevrouw X zijn doorgegeven. Het UWV stelt zich op het standpunt dat als dat is gebeurd, dat niet had gemogen.

Het begrip privacy is binnen het UWV een kritiek kerngegeven, zo heeft het UWV laten weten. Iedere medewerker onderschrijft het privacyprotocol en is ook bekend met de inhoud daarvan. Alle klantinformatie is privacygevoelig. Volgens het UWV zijn de werkprocessen en systemen zo ingericht en beveiligd dat informatie niet door iedere medewerker kan worden ingezien en ook niet kan worden verstrekt. Omdat het begrip privacy zo belangrijk en vanzelfsprekend is binnen het UWV, kan men volgens het UWV stellen dat geen informatie zoals adresgegevens aan derden worden verstrekt.

Het UWV had overigens in eerste instantie aan de Nationale ombudsman geschreven dat er geen uitsluitel valt te geven of het adres van mevrouw X in het tweede telefoongesprek met de ex-schoonmoeder is doorgegeven en zo ja, door wie. Nadat de ombudsman daarover nog vragen had gesteld, liet het UWV in een aanvullende reactie weten dat de adresgegevens van mevrouw X niet voorkomen in het uitkeringsdossier van haar overleden ex-partner en evenmin onder diens BSN-nummer. Volgens het UWV kan wat de klacht van mevrouw X betreft gesteld worden dat haar adresgegevens niet verstrekt zijn aan derden.

DE REACTIE VAN MEVROUW X EN HAAR HULPVERLENER OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

Nadat de Nationale ombudsman zijn verslag van bevindingen had toegestuurd aan mevrouw X, ontving hij een reactie daarop waarin de hulpverlener schrijft dat zij begin oktober 2013 was gebeld door de ex-schoonmoeder van mevrouw X. Die had haar verteld dat zij het UWV had gebeld om te informeren naar het restant dat haar overleden zoon nog aan uitkering had moeten ontvangen. De medewerker van het UWV met wie zij sprak, had haar gezegd dat daarover een brief was gestuurd en toen de ex-schoonmoeder had gevraagd naar welk adres, had de medewerker het adres doorgegeven.

DE REACTIE VAN HET UWV OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

Het UWV liet weten dat de ex-schoonmoeder in 2013 regelmatig contact had opgenomen met het UWV over allerlei zaken en dat zij dat zowel telefonisch als schriftelijk had gedaan. Volgens het UWV

worden onder het burgerservicenummer (BSN) van de verzekerde alle telefonische gesprekken geregistreerd en zichtbaar in het daarvoor bestemde systeem. Dat geldt ook voor het elektronisch brievenboek, waarin alle brieven staan die zijn verzonden aan de verzekerde. Het UWV liet verder weten dat in het geval van overlijden van de verzekerde de erfgenamen worden opgespoord en aangeschreven. Die brief wordt dan geadministreerd in het elektronisch brievenboek onder het BSN van de overledene. Adresgegevens van partners komen hierin niet voor.

Het UWV lichtte verder toe dat er een brief was verstuurd naar de erfgenaam van verzekerde op het adres, dat ook het adres van mevrouw X blijkt te zijn. Het was het UWV niet bekend dat die adresgegevens geheim zijn.

Wat betreft de manier waarop het UWV de klacht van mevrouw X had afgedaan, merkte het UWV op dat er op 8 november 2013 vijfmaal naar mevrouw X was gebeld en dat het nummer steeds in gesprek was. Over een alternatief telefoonnummer beschikte het UWV niet en zodoende is het bellen op enig moment gestaakt.

Verder liet het UWV weten dat het niet aan het UWV is om schade voor mevrouw X te beperken, zoals zij had gevraagd. Het UWV vroeg zich af om welke schade het dan zou gaan. Volgens het UWV is na het overlijden van de ex-partner van mevrouw X zijn uitkering beëindigd en heeft financiële afwikkeling plaatsgehad. Er is volgens het UWV geen reden om in contact te treden met mevrouw X en ook niet met haar ex-schoonmoeder. Het UWV vindt het erop lijken alsof het als partij wordt gezogen in een familiale aangelegenheid.

WAT HET UWV VERDER NOG SCHREEF

De Nationale ombudsman vroeg het UWV ook specifiek om te reageren op de brief die hij had ontvangen van mevrouw X en haar hulpverlener. In zijn reactie schreef het UWV dat de adresgegevens van mevrouw X bij het UWV bekend zijn onder haar eigen BSN en niet onder dat van haar ex-partner. Onder diens BSN zijn geen adresgegevens van haar beschikbaar of herkenbaar. Onder het BSN van haar ex-partner is wel het adres van de erfgenaam, de zoon van mevrouw X, bekend omdat dit adres volgens het reguliere werkproces is opgespoord in verband met het overlijden van haar ex-partner. In het elektronische dossier van de ex-partner is een brief opgeslagen, die is gericht aan "de erve van (naam van de ex-partner)" en die is geadresseerd aan het door het UWV na het overlijden opgespoorde adres. Volgens het UWV is het toevallig dat het opgespoorde adres van de erfgenaam het zelfde adres is als dat van mevrouw X. Onder het BSN van de ex-partner van mevrouw X is niet bekend dat er een ex-vrouw is en dat haar adres geheim is, aldus het UWV.

Het UWV legde verder nog uit dat de ex-schoonmoeder bij het bellen met het UWV het BSN van haar overleden zoon heeft ingetoetst. Bij het bellen met het algemene 0900-nummer van het UWV moet altijd een BSN worden ingetoetst en het contactmoment wordt ook geregistreerd onder het door de beller ingetoetste BSN.

Volgens het UWV klopt het dat telefonisch aan de ex-schoonmoeder is verteld dat er een brief is verstuurd. Alleen is de inhoudelijke strekking niet aan haar meegedeeld. Het klopt volgens het UWV ook dat de ex-schoonmoeder het adres heeft gevraagd. Het UWV stelt dat dit adres niet door het UWV verstrekt kan zijn. Het UWV heeft geregistreerd dat haar verteld is dat deze informatie niet kan worden verstrekt. Als er "zoals (de hulpverlener van) mevrouw X stelt" wel een adres zou zijn

doorgegeven, dan is dat het adres geweest van de erfgenaam. Immers de brief gericht aan "de erve" is opgeslagen in het dossier van de ex-partner. Dat dit ook het adres is van mevrouw X was niet bekend bij de medewerker van het UWV, omdat die informatie niet uit het dossier van haar ex-partner blijkt.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

WAT BETREFT DE PRIVACYSCHENDING

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten van burgers worden gerespecteerd. Een van die grondrechten is het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Dat betekent dat van het UWV mag worden verwacht dat het in de uitvoering van zijn informatieverstrekken taken waarborgt dat de inbreuk op de privacy van een burger zo gering mogelijk is. Er mogen niet meer gegevens worden verstrekt dan noodzakelijk zijn om het doel van de verstrekking te bereiken.

De ex-partner van mevrouw X overleed in augustus 2013. Het UWV spoorde na zijn overlijden de erfgenamen op in verband met het verkrijgen van een overlijdensuitkering. De - minderjarige - zoon van mevrouw X bleek de enige erfgenaam. Het UWV stuurde een brief gericht "aan de erve" naar het opgespoorde adres. Dat is ook het adres van mevrouw X. In de brief werd gevraagd om een bankrekening op te geven waarop de overlijdensuitkering gestort kon worden.

Mevrouw X klaagt erover dat het UWV in een telefoongesprek met haar ex-schoonmoeder haar adresgegevens heeft doorgegeven, terwijl die niet bij derden bekend mochten worden. Daarmee heeft het UWV volgens mevrouw X haar privacy geschonden. Mevrouw X was een jaar eerder juist verhuisd vanwege problemen met haar ex-partner en haar ex-schoonfamilie.

Het staat vast dat de ex-schoonmoeder van mevrouw X op 2 en 10 oktober 2013 heeft gebeld met het UWV. Zij heeft bij het bellen het BSN van haar overleden zoon ingetoetst. De UWV-medewerkers die zij aan de lijn kreeg, konden het elektronische dossier inzien van haar overleden zoon, de ex-partner van mevrouw X. In dat dossier bevindt zich de brief die het UWV op 10 september 2013 stuurde aan de erfgenaam, de zoon van mevrouw X.

Gelet op de informatie die daarover volgens het UWV is vastgelegd in het telefoonregistratiesysteem van het UWV, kan ervan worden uitgegaan dat toen de ex-schoonmoeder de eerste keer belde met het UWV geen adresgegevens zijn verstrekt. Er is op dat moment op de juiste wijze gehandeld door de betreffende UWV-medewerker.

Er zijn volgens het UWV geen gegevens vastgelegd in het registratiesysteem van het antwoord dat aan de ex-schoonmoeder is gegeven, toen zij voor de tweede keer belde met het UWV. Het antwoord is volgens het UWV niet te achterhalen. Volgens het UWV komt het adres van mevrouw X niet voor in het uitkeringsdossier van haar overleden ex-partner en ook niet onder diens BSN. Het enige adres dat voorkomt is dat van haar zoon, als opgespoorde erfgenaam. Het UWV stelt zich op het standpunt dat het begrip privacy zo belangrijk en vanzelfsprekend is binnen het UWV, dat gesteld kan worden dat geen informatie zoals adresgegevens aan derden worden verstrekt. Ook de adresgegevens van mevrouw X zijn volgens het UWV niet verstrekt aan derden.

De hulpverlener van mevrouw X heeft echter verklaard dat de ex-schoonmoeder tegen haar heeft

gezegd dat de medewerker van het UWV haar vertelde over de brief die was verstuurd aan de erfgenaam en dat toen zij had gevraagd naar welk adres, de UWV-medewerker haar dat adres heeft gegeven.

Gelet op alle informatie in het dossier acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat de UWV-medewerker in het tweede telefoongesprek wel degelijk adresgegevens aan de ex-schoonmoeder heeft gegeven. Dat waren dan de adresgegevens zoals die staan op de brief aan de erfgenaam, dus de zoon van mevrouw X. Dat had niet gemogen. Met de adresgegevens van de brief heeft - onbedoeld - de exschoonmoeder ook het adres van mevrouw X gekregen toen ze het adres van haar kleinzoon kreeg. De omstandigheid dat de UWV-medewerker op basis van het elektronische dossier niet wist en niet behoefde te weten dat het adres van de brief ook het geheime adres van mevrouw X was, doet er niet aan af dat de medewerker ten onrechte adresgegevens aan de ex-schoonmoeder heeft verstrekt. Daardoor is het grondrecht op privacy onvoldoende gerespecteerd.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

WAT BETREFT DE KLACHTBEHANDELING

DE TOEZEGGING OM TE BELLEN

Een van de kernwaarden voor overheidshandelen is dat de overheid eerlijk en betrouwbaar is. Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt en dat zij doet wat zij zegt. Dat houdt onder andere in dat gedane toezeggingen worden nagekomen.

Het UWV heeft voorafgaand aan de klachtafhandelingsbrief geen contact met mevrouw X gehad over haar klacht. In de klachtafhandelingsbrief van 4 november 2013 schreef het UWV dat wanneer zij haar klacht alsnog wilde toelichten, zij contact kon opnemen. In dezelfde brief staat ook dat het UWV haar zou gaan bellen op 8 november 2013. Volgens de informatie in de klachtafhandelingsbrief zou mevrouw X dan kunnen aangeven of zij tevreden was over de manier waarop het UWV de klacht heeft behandeld.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de brief van het UWV niet eenduidig is wat betreft hoor en wederhoor. Enerzijds schrijft het UWV aan mevrouw X dat zij zelf contact kan opnemen met het UWV als zij nog gehoord wil worden en anderzijds wordt haar toegezegd dat zij een paar dagen later zal worden gebeld. Dat is verwarrend en in die zin niet zorgvuldig.

Volgens mevrouw X is zij op 8 november 2013 niet gebeld. Volgens het UWV is er die dag vijf keer op verschillende tijdstippen met haar gebeld. Iedere keer kreeg het UWV een ingesprektoon. Alternatieve telefoonnummers waren volgens het UWV niet beschikbaar. De Nationale ombudsman ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de verklaring van het UWV op dit punt.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

NIET INGEGAAN OP EEN KLACHTLEMENT

De overheid moet open en duidelijk zijn. De overheid moet actief luisteren naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Mevrouw X voelt zich blijkens haar brief aan de Nationale ombudsman niet gehoord, omdat het UWV niet is ingegaan op haar vraag wat het UWV zou gaan doen om haar schade enigszins te beperken.

Het lijkt erop dat het UWV de vraag van mevrouw X heeft vertaald naar "U wilt dat wij ervoor zorgen dat dit niet weer kan gebeuren". Dat is echter iets anders dan wat mevrouw X vroeg. De Nationale ombudsman oordeelt dat het UWV niet voldoende naar mevrouw X heeft geluisterd. Hij onderstreept nogmaals het belang van het horen in het kader van de klachtafhandeling. Wanneer (vroeg) in het traject van klachtbehandeling telefonisch contact was opgenomen met mevrouw X had het UWV kunnen weten wat zij van het UWV verwachtte en had het UWV daarop kunnen reageren. Die kans heeft het UWV nu gemist.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

SLOTOPMERKING

Een onzorgvuldigheid van het UWV heeft ertoe geleid dat â€ onbedoeld - het adres van mevrouw X bekend is geworden, terwijl zij dat niet wilde. In een goede klachtbehandeling had dit â€ eerder - ontdekt kunnen worden en zou het UWV daar gepast op hebben kunnen reageren.

Conclusie

De klacht over verstrekking van adresgegevens van verzoekster door het UWV is gegrond wegens strijd met het vereiste dat grondrechten â€ in dit geval het recht op privacy â€ worden gerespecteerd.

De klacht over de klachtbehandeling door het UWV is gedeeltelijk gegrond wegens strijd met het vereiste dat de overheid luistert naar de burger.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

2013.11325