



Rapport

Klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) uit Almere

Datum: 16 maart 2011

Rapportnummer: 2011/095

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Almere zijn inzageverzoek heeft afgehandeld en zijn klacht hierover heeft afgedaan.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Op 22 februari 2010 diende verzoeker een inzageverzoek ten behoeve van zijn medisch en persoonlijk dossier bij het UWV in. Verzoeker vroeg het UWV om, indien hij zijn verzoek aan het verkeerde kantoor zou hebben gericht, zijn verzoek door te zenden naar het juiste kantoor. Omdat zijn inzageverzoek, naar eigen zeggen, na vele tientallen pogingen tot contact en/of reactie, nog steeds niet geëffectueerd was, schakelde verzoeker de Nationale ombudsman in. Onder meer door interventie van de Nationale ombudsman werden uiteindelijk op 27 mei 2010 afschriften van zijn nog aanwezige dossiers aan verzoeker overhandigd. Inmiddels had verzoeker reeds een klacht over het verloop van zijn inzageverzoek bij het klachtenbureau van het UWV ingediend.

2. Het UWV liet verzoeker op 1 juni 2010 naar aanleiding van zijn ingediende klacht het volgende weten:

“... Uw verzoek tot inzage is binnengekomen op het UWV kantoor te Amsterdam. Daar is onderzocht op welke vestiging van UWV uw dossiers zich bevinden. Uw verzoek werd doorgezonden naar het UWV kantoor te Rotterdam. Later bleek dat de dossiers zich bij het UWV kantoor in Almere zouden bevinden en wel bij de afdeling Arbeidsgeschiktheid. Het was inmiddels eind maart 2010.

Op de afdeling Arbeidsgeschiktheid te Almere waren de originele dossiers niet traceerbaar. Oorzaak daarvan is dat de uitkeringsrelatie met u reeds in het verleden is beëindigd en de originele dossiers waarschijnlijk wegens overschrijding van de bewaartermijn zijn vernietigd. Wel werd bij de afdeling Arbeidsgeschiktheid duidelijk dat er meerdere bezwaar- en beroepsprocedures bij de afdeling Bezwaar & Beroep van het UWV te Almere hebben gelopen, zijnde een andere afdeling dan de afdeling Arbeidsgeschiktheid. Om die reden heeft de afdeling Arbeidsgeschiktheid contact opgenomen met onze afdeling, de afdeling Bezwaar & Beroep Almere. Het was inmiddels eind april 2010.

De afdeling Bezwaar & Beroep Almere stelt direct een onderzoek in. Daaruit volgt dat kopieën van meerdere dossiers aanwezig zijn bij de afdeling Bezwaar & Beroep, niet van alle dossiers. Op 10 mei 2010 (week 19) krijgt de heer X, medewerker beroep van de

afdeling Bezwaar & Beroep te Almere, vanuit het management van de afdeling Bezwaar & Beroep het verzoek u telefonisch te benaderen voor het maken van verdere afspraken en het geven van uitleg.

De heer X neemt de zaak nog diezelfde dag ter hand en neemt tevens diezelfde dag telefonisch contact met u op. De heer X meldt in het telefoongesprek dat hij uw rechtstreekse aanspreekpunt in deze kwestie zal zijn. Voorts heeft de heer X aan u gemeld dat uw verzoek tot inzage wordt ingewilligd. Omdat één dossier niet in het bezit was van de heer X, heeft hij voorgesteld om u in week 21 inzage in de dossiers te verschaffen in de verwachting dat het ontbrekende dossier alsdan voorhanden zal zijn.

In het telefoongesprek met de heer X gaf u aan uitstel tot week 21 niet te accepteren maar 'morgenochtend', derhalve de dag na 10 mei 2010, inzage in de dossiers te willen hebben. De uitleg van de heer X, inhoudende dat niet alle dossiers aanwezig waren, werd door u niet geaccepteerd. Van de heer X heb ik begrepen dat uw toonzetting meer dwingend van aard werd.

De heer X heeft in het telefoongesprek van 10 mei 2010 getracht op een rustige wijze tot een oplossing te komen waarbij hij nogmaals aangaf dat uw verzoek tot inzage wordt ingewilligd en dat hij naar verwachting in week 21 de beschikking heeft over alle door u gevraagde dossiers. U kon daar geen begrip voor opbrengen en heeft het telefoongesprek met de heer X eenzijdig beëindigd. Uw echtgenote heeft de volgende dag om diezelfde reden haar gesprek met de heer X eenzijdig beëindigd.

Bij schrijven van 11 mei 2010 heeft de heer X u schriftelijk bevestigd dat hij in deze kwestie uw contactpersoon is waarbij hij zijn rechtstreekse telefoonnummer heeft vermeld. Voorts gaf de heer X in dat schrijven aan dat in week 21 een afspraak met u zal worden gemaakt voor de inzage in de dossiers.

In week 21, te weten op 25 mei 2010, neemt de heer X telefonisch contact met u op voor het maken van een afspraak voor inzage. In dat gesprek geeft u aan niet meer met hem te willen spreken. De wens om niet meer met de heer X te communiceren had u doorgegeven aan de Nationale ombudsman.

De volgende dag, 26 mei 2010 heeft de heer Y, teamcoach Bezwaar & Beroep Almere, telefonisch contact met u opgenomen. De heer Y stelde voor om nog diezelfde dag een afspraak met u te maken voor de inzage. Dit bleek niet mogelijk omdat u wegens ziekenhuisbezoek was verhinderd. Afgesproken werd dat u de kopieën van de aanwezige dossiers op donderdag 27 mei 2010 om 15.00 uur op onze vestiging te Almere in ontvangst kon nemen.

Op 27 mei 2010 werden vervolgens de kopieën van uw nog aanwezig dossiers door de heer Y aan u overhandigd (...).

Conclusie

Alles overziende leiden mijn bevindingen tot de conclusie dat de handelwijze van UWV naar uw oordeel onbevredigend is verlopen. Die beleving respecteer ik omdat u het als klant zo heeft ervaren. Niet volg ik uw zienswijze dat de afdeling Bezwaar & Beroep van UWV Almere uw inzage in de dossiers willens en wetens heeft bemoeilijkt dan wel onmogelijk heeft gemaakt. Zoals door de heer X aangegeven heeft u recht op inzage. Om die reden sluit ik mij eveneens niet aan bij uw beweringen dat uw rechten zijn veronachtzaamd en ontkend.

Voorts heeft de heer X de zaak met spoed ter hand genomen en alles in het werk gesteld om u, nadat alle dossiers door de afdeling Bezwaar & Beroep zouden zijn ontvangen, daadwerkelijk in de gelegenheid te stellen om tot inzage in alle aanwezige dossiers over te gaan. Het adequate optreden van de heer X kan ik niet rijmen met de door u aangegeven grove en recidiverende ernstige nalatigheid noch met een vorm van klantenbehandeling die alle normen van fatsoen te buiten gaan.

Gezien vorenstaande motivering acht ik uw klacht betreffende de handelwijze van de afdeling Bezwaar & Beroep van UWV Almere ongegrond. ...”

3. Omdat verzoeker van mening was dat het UWV zijn klacht inhoudelijk onvoldoende had beantwoord, diende hij op 16 juli 2010 opnieuw een klacht in bij het UWV, waarbij hij tevens een aanvullende klacht formuleerde. Verzoeker stelde dat bij de inzage van zijn medisch dossier twee, voor hem belangrijke stukken, ontbraken. Hij verzocht het UWV dan ook hem nogmaals zijn volledige medische dossier ter inzage dan wel in kopie te verstrekken. Tot slot liet verzoeker het UWV weten de rechtsgeldigheid en juistheid van de ongegrondverklaring van zijn klacht te bestrijden omdat zijn klacht - gericht aan de Directie van UWV - niet alleen de handelwijze van de afdeling Bezwaar en Beroep van UWV Almere betrof, maar alle afdelingen en betrokkenen. Daarbij stelde verzoeker dat het UWV ten onrechte constateerde dat hij af zou willen zien van een hoorzitting. Gezien de ontwikkelingen tot zover leek verzoeker een hoorzitting meer in de rede te liggen.

4. Bij brief van 17 juli 2010 diende verzoeker bij de Nationale ombudsman een klacht in over de gedragingen van het UWV. Hij verzocht de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen naar de totale gang van zaken bij het UWV met betrekking tot zijn inzageverzoek alsmede naar de klachtafhandeling door het UWV.

5. Op 28 juli 2010 reageerde het UWV Amsterdam op de brief van verzoeker van 16 juli 2010 met de mededeling dat zijn klacht niet (opnieuw) in behandeling werd genomen omdat de klacht een herhaling van zijn eerdere klacht zou zijn.

6. In reactie op de door de Nationale ombudsman op 31 augustus 2010 in onderzoek genomen klacht, berichtte het UWV op 10 september 2010 onder meer dat verzoeker in

het verleden betrokken is geweest bij een fraudeonderzoek door het UWV. Tijdens dit onderzoek waren getuigen gehoord die belastende verklaringen jegens verzoeker hadden afgelegd. Nu werd het UWV, naar eigen zeggen, na jaren geconfronteerd met verzoekers inzageverzoek, zonder dat duidelijk was wat het doel was. Omdat de getuigen moesten worden beschermd (het belang van getuigen op bescherming prevaleerde naar het oordeel van het UWV boven het belang van verzoeker om inzage), moesten de nog aanwezige dossiers eerst grondig en zorgvuldig worden doorgenomen, alvorens het inzageverzoek in te willigen. Op 10 mei 2010 gaf het management van de afdeling Bezwaar en Beroep te Almere opdracht om de dossiers die er nog waren, te schonen "daar waar het andere personen betrof" dan verzoeker. Vervolgens werden kopieën gemaakt, die op 27 mei 2010 aan verzoeker ter inzage werden overhandigd.

Verder schetste UWV het verloop van de gang van zaken ten aanzien van verzoekers inzageverzoek. Duidelijk werd dat op 23 april 2010 het verzoek binnenkwam op de afdeling Bezwaar en Beroep te Almere. Op 10 mei 2010 verzocht het management een met naam genoemde medewerker verzoeker een reactie te geven. Nog diezelfde dag nam de desbetreffende medewerker telefonisch contact op met verzoeker. Het UWV merkte hierover op dat de afdeling Bezwaar en Beroep, na ontvangst van het verzoek tot inzage de zaak snel en adequaat en nauwgezet had opgepakt en dat daarbij in het kader van zorgvuldigheid de belangen van anderen (de getuigen) werden gerespecteerd.

Ten aanzien van de overige punten merkte het UWV op:

"...2. Eenzijdige beëindiging telefoongesprekken

In zijn schrijven van 13 mei 2010 heeft ook (verzoeker; N.o.) opgemerkt dat zowel hijzelf als zijn echtgenote de telefoongesprekken eenzijdig hebben beëindigd. Dat schrijven evenals de telefoonnotities treft u als bijlagen aan.

3. Aanvullende klacht

De afdeling Bezwaar en Beroep Almere heeft de klacht van (verzoeker; N.o.) op 1 juni 2010 afgehandeld. Het nadien ontvangen schrijven van (verzoeker; N.o.) van 16 juli 2010 is om die reden doorgezonden naar het Centraal Klachtenbureau van UWV hetgeen met (verzoeker; N.o.) werd gecommuniceerd (zie bijgevoegd schrijven).

4. Ontvangen van niet in het dossier aanwezige stukken

Vermoedelijk zijn deze stukken er niet. Op de eerste plaats is de bewaartermijn al lang en breed verstreken. Daarnaast betreft het informatie uit medische dossiers die niet in bezit zijn van de afdeling Bezwaar & Beroep nu het onderwerp van de bezwaar- en beroepprocedure fraude was en niet de belastbaarheid (medisch). Die gegevens zouden dan bij de afdeling SMZ moeten zijn. Zoals in eerdergemeld schrijven van UWV van 1 juni 2010 aangegeven waren er bij de afdeling SMZ geen originele dossiers meer aanwezig.

Gezien het verstrijken van de bewaartermijn dient het ervoor te worden gehouden dat de originele medische en claim dossiers niet langer voorhanden zijn zodat de door (verzoeker; N.o.) gewenste inzage (...) niet realiseerbaar is. ..."

7. Omdat de reactie naar de mening van de Nationale ombudsman op een aantal punten niet duidelijk was, legde hij het UWV op 13 september 2010 aanvullende vragen voor. Het UWV liet hierop het volgende weten:

"... 1. Het op de hoogte stellen van verzoeker en de (beperking in de) omvang van de inzage

In het inzagegesprek met verzoeker op 27 mei 2010, (...) is aan verzoeker toegelicht dat de gegevens van getuigen niet ter inzage worden gegeven. Ook in het aan verzoeker toegezonden schrijven van de afdeling Bezwaar & Beroep van 28 mei 2010 wordt beargumenteerd aangegeven waarom de gegevens van getuigen zijn weggelaten.

2. Regeling inzage- en correctierecht UWV en artikel 35 WBP

Op grond van artikel 7, lid 5 van de Regeling inzage- en correctierecht UWV moet het gaan om een derde (bijv. een getuige) die naar (onze) verwachting bezwaar zal hebben tegen de verstrekking van persoonsgegevens aan betrokkene/verzoeker om inzage. Alsdan moeten wij die derde (getuige) in de gelegenheid stellen zijn zienswijze met betrekking tot de (niet) verstrekking naar voren te brengen. Hij moet dus wel benaderd worden tenzij dit onmogelijk is (adres niet te achterhalen, getuige overleden etc.) of onevenredige inspanning kost.

Naar aanleiding van de door de derde gegeven zienswijze beslist UWV of inzage wordt geweigerd omdat dat noodzakelijk is bijvoorbeeld in het belang van bijv. de veiligheid van de staat of de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen. De beslissing tot gehele of gedeeltelijke afwijzing van een verzoek om inzage moet vermelden op welke gronden een beperking van de inzage heeft plaatsgevonden.

Naar het oordeel van de afdeling Bezwaar en Beroep UWV Almere, is het voor onze afdeling een onevenredige inspanning om de gehoorde getuigen te achterhalen en in de gelegenheid te stellen hun zienswijze in deze kwestie naar voren te brengen. Het betreft een fraudeonderzoek uit een ver verleden waarbij in de periode juli/augustus 1996 meerdere getuigen, volgens onze gegevens 14 getuigen, werden gehoord.

Daarnaast stelt de Afdeling Bezwaar en Beroep UWV te Almere zich, gezien de gevoeligheid van de zaak (fraude-onderzoek), los van de zienswijze van de derden (getuigen) op het standpunt de persoonsgegevens van de getuigen niet te verstrekken, zulks ter bescherming van de rechten en vrijheden van die getuigen. De afdeling Bezwaar en Beroep UWV te Almere acht hier een eigen verantwoordelijkheid aanwezig. Zoals hiervoor onder punt 1 van dit schrijven aangegeven, is die grond van beperking in de

inzage zowel schriftelijk als mondeling met verzoeker gecommuniceerd.

3. Schonen van dossiers

Het schonen van de dossiers betrof het weglaten van de gegevens van getuigen in het fraude-onderzoek (...)

4. Het vermoedelijk niet aanwezig zijn van de opgevraagde brieven

Uit het interne e-mailbericht van 25 mei 2010 (...) volgt dat alle beschikbare dossiers voorhanden zijn. Die dossiers werden aan verzoeker ter inzage verstrekt ..."

8. Bij brief van 28 september 2010 werd verzoeker in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie te geven op hetgeen het UWV de Nationale ombudsman had laten weten. Op 15 oktober 2010 liet verzoeker telefonisch weten dat hij niet op korte termijn kon reageren op de schriftelijke reactie van het UWV, onder meer omdat deze reactie hem zo had aangegrepen - daarbij doelend op het door het UWV aangehaalde fraudeonderzoek -. Bij e-mailbericht van 17 januari 2011 reageerde verzoeker op de reactie van het UWV. Bij dit e-mailbericht had verzoeker een uitgebreide brief, gedateerd op 16 januari 2011 - met bijlage - gevoegd. In de brief van 16 januari 2011 schreef verzoeker onder meer dat de fraudezaak helemaal niets met de dossierinzage als zodanig te maken had en kennelijk maar één doel diende, namelijk hem opnieuw in het verdachtenbankje plaatsen. Het was verzoeker dan ook een raadsel welke getuigen waartegen beschermd zouden moeten worden, omdat hij al jaren in het bezit was van alle getuigenverklaringen vanuit het fraudeproces - althans hiervan was verzoeker altijd uitgegaan -. Nu wist verzoeker naar eigen zeggen wel beter omdat het UWV tijdens de fraudezaak en ook onlangs bij de dossierinzage, belangrijke informatie zou hebben achtergehouden. Hiermee doelde verzoeker op de ontbrekende brieven waarover hij bij het UWV een aanvullende klacht had ingediend. Verzoeker schreef dat hij met veel moeite inmiddels één van de brieven had weten te achterhalen en dat hij er van overtuigd was dat dit de enige reden was dat het UWV alle dossiers uiterst grondig en zorgvuldig schoonde. De bij de brief van 16 januari 2011 gevoegde bijlage bevatte een brief van het voormalig UWV kantoor ("gak Nederland bv") aan de huisarts van verzoeker, gedateerd op 28 juli 1998, waarin onder meer werd aangegeven dat op 13 februari 1997 over verzoeker een advies inzake de WAO was opgesteld en dat de strekking van dit advies was dat verzoeker niet arbeidsongeschikt in het kader van de WAO werd geacht (dit naar aanleiding van een eerdere brief van 7 februari 1997 waaruit kennelijk geconcludeerd had kunnen worden dat verzoeker volledig arbeidsongeschikt zou zijn in het kader van de WAO). Volgens verzoeker zijn bij het UWV alle alarmbellen gaan rinkelen op het moment dat verzoekers verzoek om inzage werd ontvangen. Dit zou naar de mening van verzoeker een ander licht werpen op het direct verstrekken van kopieën van de dossiers in plaats van de inzage in de originele dossiers. Verzoeker concludeerde dan ook dat het UWV "tenminste de wettelijk verplichte dossierinzage, niet heeft verstrekt."

Het vermoeden van het UWV dat de afhandeling van zijn inzageverzoek op het kantoor Rotterdam enige tijd in beslag had genomen was volgens verzoeker volstrekt onjuist omdat uit zijn chronologisch overzicht van gebeurtenissen met betrekking tot zijn inzageverzoek duidelijk bleek dat zijn verzoek direct van het kantoor Rotterdam naar het kantoor Amsterdam werd geretourneerd. Verzoeker stelde dat het kantoor Amsterdam zijn inzageverzoek op 3 maart 2010 had doorgestuurd naar het kantoor Almere. Dit zou volgens verzoeker door een simpele raadpleging van het landelijk computer-informatiesysteem door het UWV bevestigd kunnen worden. Verder schreef verzoeker:

“Opnieuw maakt UWV duidelijk het met de waarheid niet zo nauw te nemen: in haar antwoord van 10 september maakt zij melding van de ontvangst op 20 april van mijn (2e) verzoek gedateerd 1 april 2010. De werkelijkheid is echter dat op het gehele kantoor in Almere volgens mijn telefonische UWV informanten (minimaal 6 verschillende personen) t/m 28 april niets bekend of geregistreerd is. Noch van de oorspronkelijke aanvraag noch van de tweede. Pas dan is het ene mevrouw A, toevallig via een doorkiesnummer zelf benaderd, die het dossier weet te lokaliseren. Na raadpleging van het alwetende computersysteem weet zij mij te informeren dat `vandaag' (28 april) de stukken aan mevrouw B van de afdeling Bezwaar en Beroep ter afhandeling zullen worden voorgelegd. Ik krijg mevrouw B zelfs aan de telefoon. Zij gaat de betreffende 6 dossiers in het centraal archief (onder in het gebouw) opvragen. Ene mevrouw C van de afdeling `Uitkeringen' zal mij daarna uitnodiging voor de feitelijke inzage.

Verbazend genoeg is het opnieuw 12 dagen doodstil vanuit het UWV kantoor Almere. Noch mevrouw C noch mevrouw B bellen terug. Nog verbazender is de plotselinge ziekte van mevrouw B op 10 mei en het `niet op haar plaats zijn' van mevrouw C. Ook nu belt mevrouw C niet (meer) terug. Een nieuwe telefonische contactpoging, later die dag, standt op het KCC, de heer D: nu doorverbinden met mevrouw C. kan niet!! Over wat voor dubieuze of middeleeuwse ICT-verbindingen beschikt dit UWV??

2. Op 10 mei om ca. 16.15 uur komt eindelijk, na ruim 3 ½ maand!!! een telefoongesprek met ene heer X tot stand. Het verloop van dat gesprek heb ik in mijn klacht al aangegeven.(...)

3. Om mij volstrekt onduidelijke reden wordt de aanvullende klacht niet door UWV in behandeling genomen.

4. (...) “Vermoedelijk zijn deze stukken er niet” schrijft het UWV. Wie zou die dan uit de dossiers van het UWV hebben verwijderd? Alle andere stukken (voor zover ik dat kan overzien) zijn er namelijk wel. Dus ook de interne rapporten van verzekerings-geneeskundige dokter Y. Dus ook haar rapport van 7 februari 1997 dat zij op diezelfde dag met een begeleidend schrijven, met haar medische conclusies, aan mijn toenmalige huisarts toestuurde. Die brief zou er nu `vermoedelijk niet meer zijn'. Onbegrijpelijk!!!!

Bovendien zou de bewaartermijn volgens UWV zijn verstreken. Welke bewaartermijn hier wordt bedoeld is mij niet duidelijk. Bovendien waren diezelfde stukken tijdens de beroepsprocedure in 2003 kennelijk nog wel aanwezig maar wilde het GAK/UWV die niet in procedure brengen.

Conclusie: ik eis de brief van 7 februari 1997 nog steeds op. De ook ontbrekende brief van dokter Z heb ik inmiddels op andere wijze in mijn bezit gekregen. De inhoud daarvan bewijst nogmaals en zonder enige twijfel het bestaan van de brief van mevrouw Y van 7 februari 1997!!!! (...)

Het zal u duidelijk zijn dat ik de conclusie als zou 'de afdeling Bezwaar & Beroep de zaak snel, adequaat en nauwgezet' hebben opgepakt niet onderschrijf. Ontslag op staande voet voor diverse personen wegens ernstig plichtsverzuim en geschiedvervalsing zou m.i. meer in de rede liggen."

Vervolgens stelde verzoeker dat er op geen enkele wijze door UWV actie werd ondernomen of enige moeite werd gedaan getuigen te achterhalen teneinde hun zienswijze over het inzageverzoek kenbaar te maken. Dit had naar de mening van verzoeker dan ook niet tot enige vertraging in de afhandeling van zijn inzageverzoek kunnen leiden. Verzoeker wees er tenslotte nog op dat het UWV melding had moeten maken van de gronden waarop een algehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn inzageverzoek zou zijn gebaseerd en dat een eventuele (gedeeltelijke) afwijzing van zijn verzoek in een eerder stadium aan hem kenbaar gemaakt had moeten worden.

II Beoordeling

Ten aanzien van het inzageverzoek.

9. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit betekent dat het UWV in beginsel binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen op een verzoek om inzage dient te beslissen en daarna zo snel mogelijk de stukken die ingezien mogen worden, beschikbaar stelt.

10. Op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) (zie Achtergrond onder 1.) mag een burger een overheidsinstantie vragen of en zo ja welke persoonsgegevens er van hem of haar worden verzameld en vastgelegd. De overheidsinstantie is verplicht hierop binnen vier weken schriftelijk te reageren. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoeker het UWV op 22 februari 2010 verzocht hem inzage te geven in zijn dossiers. Op 24 februari 2010 bevestigde het UWV de ontvangst van verzoekers inzageverzoek. Het UWV meldde verzoeker in een telefoongesprek van 10 mei 2010 dat het verzoek om inzage werd gehonoreerd. Dit werd bij brief van 11 mei 2010 schriftelijk bevestigd. Dit is 11 weken nadat verzoeker zijn inzageverzoek bij het UWV had ingediend. Hiermee is derhalve de wettelijke termijn ruimschoots overschreden. Uit het onderzoek is niet van

omstandigheden gebleken die een dergelijke overschrijding van de wettelijke termijnen zouden kunnen rechtvaardigen. Bovendien had het - op het moment dat het UWV constateerde dat de inzage niet binnen de wettelijke termijn gerealiseerd kon worden - naar het oordeel van de Nationale ombudsman in de rede gelegen dat het UWV verzoeker hierover uit eigen beweging tussentijds informeerde.

11. In het onderzoek is tevens vast komen te staan dat het UWV pas bij de inzage op 27 mei 2010 aan verzoeker liet weten dat bepaalde stukken, te weten gegevens van getuigen en een proces-verbaal, niet ter inzage werden gegeven. In reactie op vragen van de Nationale ombudsman liet het UWV hierover weten dat in het verleden getuigen waren gehoord in verband met een fraudeonderzoek naar verzoeker. Dit was echter een aantal jaren geleden. Nu werd het UWV naar eigen zeggen 'opeens' geconfronteerd met verzoekers inzageverzoek, zonder dat duidelijk was wat het doel was. Omdat het UWV meende dat het belang van deze getuigen op bescherming prevaleerde boven het belang van verzoeker op inzage, werden de nog aanwezige dossiers in dit kader, in opdracht van het management, geschoond.

Door aan te geven dat het na jaren werd geconfronteerd met een inzageverzoek van verzoeker, zonder dat duidelijk was wat het doel hiervan was, lijkt het UWV te suggereren dat een verzoeker bij een verzoek om inzage zou moeten aangeven wat het doel van zijn inzage was of wat zijn belang hierbij was. Dit is echter niet juist. Een burger hoeft bij een verzoek om inzage de overheidsinstantie niet hierover nader te informeren. De enig relevante vraag is of zich gerechtvaardigde belangen van derden verzetten tegen het (volledig) ter inzage geven van stukken in verzoekers dossier.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op.

12. De vraag of het UWV verzoeker terecht bepaalde stukken uit het dossier, te weten de getuigenverklaringen, heeft onthouden is in dit onderzoek niet aan de orde gekomen. Verzoeker heeft hierover geen klacht ingediend. Wel hecht de Nationale ombudsman eraan op te merken dat in die gevallen waarin het UWV, al dan niet terecht, besluit burgers bepaalde stukken uit het dossier te onthouden, dit *vooraf* gemotiveerd aan die burger moet worden meegedeeld en niet pas tijdens of na de desbetreffende inzage.

13. Verzoeker heeft, nadat hij inzage had gehad aangegeven dat hij graag een afschrift zou hebben van een tweetal specifieke brieven die volgens hem in zijn dossiers aanwezig zouden moeten zijn. Deze brieven betroffen, naar de Nationale ombudsman heeft begrepen, medische informatie. De bewaartermijn van medische dossiers is in de richtlijn "Beheer gegevens vallend onder het medisch beroepsgeheim van de verzekeringsarts" (zie Achtergrond onder 2.) op tien jaar gesteld. Dit zou kunnen betekenen dat de betreffende brieven, gezien het feit dat het brieven van 1997 betrof, in het medisch dossier

inmiddels zijn vernietigd. Of de brieven al dan niet in het (beroep)dossier aanwezig waren is in het onderzoek niet duidelijk geworden. Het UWV heeft in reactie op vragen van de Nationale ombudsman laten weten dat verzoeker inzage gehad heeft in *alle* beschikbare dossiers en dat deze ter inzage aan hem zijn verstrekt. Hieruit volgt dat de brieven bij de inzage kennelijk niet in verzoekers dossiers aanwezig waren. Of dit ook reeds het geval vóórdat verzoeker zijn verzoek om inzage bij het UWV indiende is in dit onderzoek echter evenmin duidelijk geworden. Het UWV heeft desgevraagd aangegeven welke stukken in het kader van het verzoek om inzage uit de dossiers zijn verwijderd. De Nationale ombudsman heeft op basis van hetgeen uit het onderzoek naar voren is gekomen, geen reden aan te nemen dat de informatie die het UWV over dit punt verstrekke, niet correct zou zijn.

Ten aanzien van de klachtafhandeling.

14. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. De weigering om verzoekers klacht in behandeling te nemen, dient getoetst te worden aan bovenstaand beginsel. In artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 3.) worden de redenen genoemd op grond waarvan een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. De grond waarop het UWV zich nu naar aanleiding van verzoekers (aanvullende) klacht van 16 juli 2010 beroept - te weten dat deze klacht een herhaling van zijn eerdere klacht zou zijn - is in beginsel een grond waarop een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. De vraag die zich hier echter voordoet is, of in casu sprake was van een herhaling van verzoekers eerdere klacht, zoals UWV stelt.

In de brief van 16 juli 2010 aan het UWV stelde verzoeker onder meer dat hij zich niet kon verenigen met het antwoord van het UWV op zijn eerdere klacht van 13 mei 2010. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV ten aanzien van *dit punt* de klacht niet opnieuw in behandeling had hoeven nemen. In de klachtafhandelingsbrief van 1 juni 2010 had het UWV verzoeker laten weten dat, mocht hij niet tevreden zijn met de afhandeling van zijn klacht, hij zich tot de Nationale ombudsman kon wenden. Op dat punt heeft het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman correct gehandeld. Echter, verzoeker formuleerde in zijn brief van 16 juli 2010 tevens een aanvullende klacht omdat hij bij de inzage in zijn dossiers had geconstateerd dat een aantal - voor hem belangrijke - stukken ontbraken. Hij verzocht het UWV dan ook hem per omgaande zijn volledige medische dossier ter inzage dan wel in kopie te verstrekken. Het UWV had naar het oordeel van de Nationale ombudsman de constatering van verzoeker dat enkele voor hem belangrijke stukken ontbraken moeten opvatten als een *nieuwe klacht* en deze als zodanig moeten behandelen.

Gelet op bovenstaande had het UWV de aanvullende klacht van verzoeker in behandeling moeten nemen en was het in strijd met het beginsel van fair play om dat niet te doen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) uit Almere is gegrond ten aanzien van:

- het inzageverzoek wegens strijd met het voortvarendheidsvereiste;
- de klachtafhandeling wegens schending van het beginsel van fair play.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 17 juli 2010 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Almere. Naar deze klacht, die wordt aangemerkt als een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het UWV berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Brief van verzoeker aan het UWV van 22 februari 2010 met het verzoek om inzage in zijn dossiers.

Brief van verzoeker aan het UWV van 1 april 2010.

Verzoekers brief van 13 mei 2010 aan de Nationale ombudsman.

Brief van het UWV aan verzoeker van 1 juni 2010 met een beslissing op verzoekers klacht.

Verzoekers brief aan het UWV van 16 juli 2010 met een aanvullende klacht.

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 17 juli 2010.

Brief van het UWV aan verzoeker van 28 juli 2010.

Reactie van het UWV op de klachtformulering en aanvullende vragen van 10 september respectievelijk 22 september 2010.

Reactie van verzoeker, gedateerd op 17 januari 2011.

Achtergrond

Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Artikel 1 Wbp

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- b. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, (...)
- d. verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Artikel 8 Wbp

"Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:

- a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b.(...);
- c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;

d. de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;

e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert."

Artikel 35 Wbp

"1. De betrokkene heeft het recht zich vrijelijk en met redelijke tussenpozen tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt de betrokkene schriftelijk binnen vier weken mee of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

2. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat de mededeling een volledig overzicht daarvan in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens. ..."

Artikel 36, eerste lid, Wbp

"Degene aan wie overeenkomstig artikel 35 kennis is gegeven van hem betreffende persoonsgegevens, kan de verantwoordelijke verzoeken deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen."

Artikel 43 Wbp

"De verantwoordelijke kan de artikelen 9, eerste lid, 30, derde lid, 33, 34 en 35 buiten toepassing laten voor zover dit noodzakelijk is in het belang van: (...) e. de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen."

Artikel 45 Wbp

"Een beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 30, derde lid, 35, 36 en 38, tweede lid, alsmede een beslissing naar aanleiding van de aantekening van verzet als bedoeld in de artikelen 40 of 41 gelden voor zover deze is genomen door een

bestuursorgaan als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht."

2. Richtlijn "Beheer gegevens vallen onder het medisch beroepsgeheim van de verzekeringsarts", februari 1998

"3.3 (...)

Bewaartermijnen

(...)

Gegevens uit het arbeidsongeschiktheidsverleden kunnen van belang zijn als opnieuw aanspraak wordt gemaakt op uitkeringen c.q. voorzieningen. Gelet op deze overwegingen gaat deze richtlijn met betrekking tot het medisch dossier uit van een bewaartermijn van 10 jaar na de laatste WAO-beoordeling ..."

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. 2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. ..."

Artikel 9:8

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging: a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld; b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden; c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden; d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld; e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of, f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing. ..."

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt."

2

2010.06209

de Nationale ombudsman