



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Pensioen- en Uitkeringsraad (de PUR) uit Leiden.

Datum: 30 juni 2011

Rapportnummer: 2011/193

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de PUR:

haar zowel bij een bezwaarprocedure als in een klachtprocedure onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord;

bij de klachtafhandeling onvoldoende is ingegaan op haar klacht;

mogelijk medische gegevens van verzoekster naar het Nederlands Informatie Kantoor (het NIK) heeft gestuurd, zonder te verifiëren of een machtiging door verzoekster aan het NIK verstrekt was;

haar niet gewezen heeft op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Verhouding PUR/NIK

Bij de uitvoering van Nederlandse wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen hebben ambassades en consulaten een wettelijke taak. De buitenlandse posten fungeren als postadres voor aanvragen en dragen zorg voor de vergaring van informatie die de PUR nodig heeft voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften en declaraties van Nederlanders in het buitenland. In een aantal landen met hoge concentraties van cliënten zijn meerdere ambtenaren op de buitenlandse posten betrokken bij de uitvoering van deze wetten. In Israël zijn deze ondergebracht in een apart bureau, het Nederlands Informatie Kantoor (NIK) te Jerusalem. Het betrokken personeel is in dienst van het ministerie van Buitenlandse Zaken (Buza). Aangezien de PUR tot 2011 verantwoordelijk is voor de toepassing en uitvoering van deze wetten zijn er met Buitenlandse Zaken afspraken op het terrein van de inzet (benodigde formatie) en de taken. Met betrekking tot de medewerkers ter plaatse is er sprake van een functionele verhouding. De PUR is verantwoordelijk voor tijdige beslissingen en geeft dus richtlijnen en werkinstructies. De PUR heeft zich altijd formeel bevoegd geacht om klachten te behandelen over de behandelduur, de werkwijzen en de procesgang van alles wat met de aanvragen te maken heeft.

Sociale Verzekeringsbank

De SVB is per 1 januari 2011 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Nederlandse wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen.

Voorgeschiedenis

Verzoekster is woonachtig in Israël en heeft een uitkering van de PUR. Verzoekster heeft per brief van 25 januari 2009 een aantal documenten verstuurd aan de PUR vanwege haar emigratie naar Israël. Daarbij verzocht verzoekster tevens om een vergoeding voor het onderhouden van sociale contacten en/of deelname aan het maatschappelijk verkeer.

Op 5 maart 2009 ontving verzoekster van het NIK een ontvangstbevestiging, waarbij haar werd verzocht een machtiging af te geven teneinde de medisch adviseur in staat te stellen medische gegevens op te vragen bij haar arts of behandelaar. Daarbij werd opgemerkt dat van de machtiging alleen gebruik zal worden gemaakt als dat noodzakelijk was voor een zorgvuldige beoordeling van haar aanvraag.

Op dezelfde datum stuurde een medewerkster van het NIK een mail aan de PUR met het verzoek het gehele dossier inclusief medische gegevens van verzoekster toe te zenden.

Op 24 maart 2009 heeft verzoekster een machtiging ondertekend. Met deze machtiging verleende verzoekster toestemming dat diverse instellingen en artsen inlichtingen konden verschaffen over haar medische toestand aan de medisch adviseur van de PUR die benodigd zijn voor de uitvoering van de Wet Uitkeringen Vervolgingslachtoffers 1940-1945 (de Wuv).

Op 17 april 2009 heeft verzoekster de PUR verzocht de grondslag van haar periodieke uitkering op grond van de Wuv te verhogen. Hierop is afwijzend beschikt op 24 juni 2009. Verzoekster heeft hiertegen bezwaar gemaakt.

In een brief van 6 oktober 2009 gaf het NIK aan dat de mogelijkheden die verzoekster had voor het toelichten van het bezwaar, een hoorzitting door een commissie van onderzoek, een persoonlijk dan wel telefonisch onderhoud met het bureauhoofd van het NIK of het niet gebruik maken van de mogelijkheid van een hoorzitting waren.

Hierna ontving zij een antwoordformulier bezwaar Wuv. De opties die werden geboden waren een persoonlijk dan wel telefonisch onderhoud met het NIK of het niet gebruik maken van de mogelijkheid van een hoorzitting. Op 15 oktober 2009 ondertekende verzoekster het antwoordformulier waarop zij aangaf geen gebruik te willen maken van de gelegenheid haar bezwaarschrift mondeling toe te lichten.

Op 23 mei 2010 diende verzoekster een klacht in bij de PUR. Daarin klaagde zij kort samengevat over het antwoordformulier bezwaar Wuv, de mogelijke schending van het medisch geheim en het tutoyeren door medewerkers van het NIK. Zij wenste een diepgaand onderzoek naar de wijze waarop het NIK werkt en de wijze waarop de PUR de procedures controleert en uitvoert.

Deze klacht is per brief van 7 juni 2010 door de PUR beantwoord. Kort samengevat geeft de PUR in deze brief aan dat de PUR het betreurt dat verzoekster zich gekwetst voelde door de handelwijze van de medewerkers van het NIK en dat de PUR zal verzoeken aan

het NIK zich jegens haar op formelere wijze op te stellen. Verdere aanleiding tot onderzoek naar het NIK achtte de PUR op dat moment niet noodzakelijk, nu de handelingen van het NIK jaarlijks worden gecontroleerd. Tenslotte merkt de PUR op dat het medisch geheim niet is geschonden en dat niet is gebleken dat medewerkers van het NIK onzorgvuldig zijn omgegaan met medische gegevens.

Verzoekster kon zich niet verenigen met deze reactie en diende op 26 juni 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Een medewerkster van de PUR verzocht op 31 mei 2010 per e-mail aan een medewerkster van het NIK of er een medische machtiging was naar aanleiding van het verzoek tot het medisch dossier. Op dezelfde dag doet de PUR het sociale dossier van verzoekster toekomen aan het NIK.

Uit een telefoonnotitie van de PUR van 3 juni 2010 blijkt dat er geen machtiging aanwezig is, maar dat het verzoek wordt ingetrokken omdat het NIK voldoende heeft aan de sociale niet medische gegevens.

Visie PUR

Ten aanzien van het behandelen van klachten over het NIK

Met de klacht van verzoekster over de bejegening door medewerkers van het NIK ontstond twijfel bij de PUR over zijn formele bevoegdheid. Die twijfel heeft de PUR niet door laten klinken in het antwoord van 7 juni 2010 aan verzoekster. De PUR heeft gemeend antwoord te moeten geven op het door verzoeksters geuite ongenoegen, ook op het terrein van de bejegening aangezien het de PUR destijds niet klantvriendelijk leek verzoekster daar voor te verwijzen naar Buza. Wel heeft de PUR (thans de SVB) recentelijk afspraken gemaakt met Buza over dergelijke klachten. Afgesproken is dat de PUR vanuit de achtergrond van de functionele verhouding dergelijke klachten voortaan zal behandelen en Buza daarover zal informeren.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

De PUR erkent dat er in de bezwaarprocedure geen hoorzitting heeft plaatsgevonden. Dit vanwege het feit dat verzoekster op het antwoordformulier bezwaarschrift Wuv op 15 oktober 2010 heeft aangegeven: "Ik wens geen gebruik te maken van de gelegenheid het bezwaarschrift mondeling toe te lichten". Daarbij licht de PUR toe dat het betreffende antwoordformulier geen onderscheid maakt tussen het horen door de commissie dan wel door medewerkers van het NIK. Bij het aankruisen van de mogelijkheid voor een persoonlijk onderhoud in Israël wordt vervolgens telefonisch met de cliënt afgestemd of het horen door de commissie of door een medewerker van het NIK plaats zal vinden. Cliënten zijn vrij in die keuze, maar worden gewezen op het feit dat een hoorzitting door een medewerker binnen een korter tijdsbestek plaats zal vinden dan het horen door de

commissie die daarvoor apart bijeengeroepen dient te worden. Medewerkers van het NIK zijn aanwezig bij het horen door de commissie, beantwoorden daarbij vragen over de wetgeving en dragen zorg voor het opmaken van het verslag. Medewerkers van het NIK zijn derhalve op de hoogte van de persoonlijke gegevens van de betreffende cliënt.

De PUR betreft het dat verzoekster zich bij de beantwoording van haar klacht onvoldoende gehoord heeft gevoeld en heeft dit kenbaar gemaakt per brief van 10 juni 2010. De PUR heeft naar aanleiding van de brief van verzoekster van 23 mei 2010 direct telefonisch contact met haar gezocht, maar dat is niet gelukt. Gelet op de aard van haar ongenoegen en de opstelling tegen de medewerkers van het NIK, leek een nader gesprek tussen haar en een medewerker van het NIK op dat moment ook niet aangewezen. Er is daarom gekozen voor een schriftelijke reactie op haar brief.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

In de brief van 7 juni 2010 is de PUR ingegaan op de klacht van verzoekster. Volgens de PUR richtte de klacht zich vooral op de bejegening door medewerkers van het NIK. De PUR heeft het NIK daarop verzocht om zich anders jegens verzoekster op te stellen dan zij normaliter in contacten met cliënten gewend is. Waar de PUR niet op is ingegaan, is een onderzoek naar het functioneren van het NIK, aangezien de PUR dit buiten proportie achtte. Daarbij merkt de PUR nog op dat het in de afgelopen jaren geen enkele klacht heeft ontvangen over het NIK en er ook geen andere signalen over mogelijke misstanden zijn. Ook de reguliere onderzoeken naar het functioneren van het NIK geven geen enkele aanleiding tot het instellen van een nader onderzoek. Dit laatste is ook in de brief van 7 juni 2010 aan verzoekster medegedeeld.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

Medische stukken worden door de PUR alleen toegezonden aan het NIK als het verzoek van de desbetreffende medewerker gepaard gaat met een schriftelijk verzoek van de cliënt zelf, waarin expliciet is aangegeven dat de cliënt het NIK verzoekt om toezending van medische stukken uit zijn/haar eigen dossier. Een medewerker heeft geen medische machtiging nodig om medische stukken bij de PUR op te vragen als deze stukken bestemd zijn voor de cliënt zelf.

De PUR geeft daarbij aan dat er goed onderscheid gemaakt moet worden tussen een medische machtiging en een persoonlijk verzoek om inzage in het medische dossier. Een medische machtiging is een standaard document waarin verzoekster het Medisch Bureau van de PUR machtigt om medische gegevens op te vragen bij instanties en bij haar behandelende artsen of specialisten. Deze machtiging is geldig voor een jaar. Los van een dergelijke machtiging, die nodig is bij de behandeling van een aanvraag, kan verzoekster op ieder gewenst moment persoonlijk verzoeken om inzage in haar medische dossier. Soms machtigen cliënten dan iemand anders om inzage te verkrijgen, maar dat wordt

geen 'medische machtiging' genoemd. Bij verzoeken om inzage of toezending van stukken uit een medisch dossier beoordeelt het Medisch Bureau of dit strijdig is met het medisch geheim en of toezending verantwoord is.

Omtrent de vermeende schending van het medisch geheim stelt de PUR zich op het standpunt dat er niet onzorgvuldig is omgegaan met de medische gegevens, omdat medewerkers van het NIK vanwege hun functie in aanraking komen met medische dossiers. Verzoeken voor het leveren van stukken uit sociale, medische en financiële dossiers worden door aparte afdelingen behandeld. Verzoeken om stukken uit het medisch dossier vallen onder het medisch geheim en worden behandeld door het Medisch Bureau van de PUR. De PUR bevestigt dat het NIK op 5 maart 2009 prematuur het medisch dossier heeft opgevraagd bij de PUR. Dit is volgens de PUR niet gebruikelijk en het NIK is hiertoe niet bevoegd, tenzij het gaat om een verzoek om toezending van het medische dossier van een cliënt zelf. De PUR heeft echter geen medische gegevens van verzoekster verzonden aan het NIK. De PUR heeft bij het NIK geïnformeerd naar een schriftelijk verzoek van de cliënt om toezending van de stukken uit haar medische dossier. Toen bleek dat er geen schriftelijk verzoek van cliënt aan het verzoek van het NIK ten grondslag lag, heeft het Medisch Bureau aangegeven geen stukken uit het medisch dossier te kunnen versturen aangezien deze onder het medisch geheim vallen. Het NIK heeft het verzoek om toezending daarna ingetrokken en aangegeven dat de gegevens in het sociale dossier voldoende waren om tot een oordeel te komen. Er is ook geen sprake geweest van het tussentijds verzenden van medische stukken door de medische adviseur, aangezien er altijd een aantekening wordt gemaakt in het medisch dossier van een verzending van medische stukken. Deze aantekening is niet in het dossier aanwezig.

Voor de tijdsperiode tussen de e-mail van de medewerkster van het NIK van 5 maart 2009 met het verzoek om het medische dossier en het e-mailbericht van de medewerker van de PUR van 31 mei 2010 is geen verklaring gevonden in het dossier of in de geautomatiseerde systemen. Volgens de PUR lijkt het erop dat de administratie van de afdeling buitenland van de PUR het verzoek van maart 2009 op 25 mei 2010 pas heeft opgepakt. Volgens de PUR is zeker dat een medewerker van de administratie het gehele sociale dossier naar het NIK heeft gezonden en het medisch bureau heeft verzocht om toezending van stukken aan het NIK, mits niet strijdig met het medisch geheim.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

Bij uitingen van ongenoegen neemt de PUR in het algemeen direct telefonisch contact op met een klager. De klager krijgt daarbij de gelegenheid om het ongenoegen verder toe te lichten en de manager geeft antwoord en uitleg. Waar mogelijk of nodig wordt direct actie ondernomen en excuses gemaakt. Als de klager hier niet tevreden over is, wordt de klacht formeel in behandeling genomen. Dergelijke klachten worden schriftelijk afgedaan en ondertekend door de directeur. Bij de afhandeling daarvan wordt standaard verwezen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, aldus de PUR. In

het geval van de klacht van verzoekster is getracht om telefonisch contact te krijgen. Toen dat niet lukte, heeft de betreffende manager besloten schriftelijk antwoord te geven op haar grieven. Daarbij is verzuimd om aan te geven dat als verzoekster het antwoord onbevredigend achtte, de klacht formeel zou worden onderzocht. Toen er geen reactie van verzoekster op de brief was gekomen heeft de PUR haar brief als informeel afgehandeld beschouwd. Naar aanleiding van dit geval, zal de PUR zijn procedures aanpassen. Daar waar geen persoonlijk contact is geweest, zal de klacht voortaan direct in de formele procedure worden behandeld.

Visie verzoekster

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

Verzoekster geeft ten aanzien van het niet vermelden van de optie gehoord te worden door een commissie van onderzoek aan, dat haar desgevraagd telefonisch door een medewerkster en het bureauhoofd van het NIK is verteld dat het moeilijk was om zo'n commissie bijeen te krijgen. In het telefoongesprek werd opgemerkt dat het bureauhoofd en haar secondant over ruim voldoende ervaring beschikken om verslag te kunnen maken en de inhoud te kunnen beoordelen. Verzoekster heeft daarop geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te worden gehoord, omdat zij hier geen vertrouwen in had en zij omwille van haar privacy liever had geopteerd voor een hoorzitting van een commissie. Ze vindt het onterecht dat de optie op het formulier is weggelaten en voelde zich ontmoedigd om voor deze optie te gaan. Verzoekster voelde zich misleid en het wekte bij verzoekster een niet-transparante indruk.

Verder verbaast verzoekster zich over het feit dat de PUR het betreurt dat zij zich bij de beantwoording van haar klacht onvoldoende gehoord heeft gevoeld. Daarbij merkt zij op dat de brief van 10 juni waar het PUR over spreekt, niet bekend is bij haar. In de brief van 7 juni 2010 wordt in ieder geval niets opgemerkt over dat de PUR het betreurt dat zij zich onvoldoende gehoord voelde. Bovendien begrijpt zij niet waarom hun poging haar telefonisch te bereiken niet is gelukt, aangezien zij veel thuis is en zij een antwoordapparaat heeft.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

De PUR besteedde volgens verzoekster buitenproportioneel veel aandacht aan haar klacht over de bejegening door medewerkers van het NIK, terwijl de PUR daarentegen niet of nauwelijks ingaat op haar andere klachtonderdelen. Hierdoor is volgens verzoekster volkomen voorbij gegaan aan het gewicht dat zij aan haar klachten heeft willen geven. Ook merkt verzoekster op dat zij zich niet "ernstig gekwetst" voelde door het tutoyeren, enkel dat zij het bijzonder ongepast vond. Bovendien vindt verzoekster de motivering die de PUR geeft om de klacht niet verder te onderzoeken raar, namelijk dat de PUR nooit klachten krijgt over medewerkers van het NIK en de handelingen van het NIK jaarlijks gecontroleerd

worden door een interne controledienst en een externe accountant. Verzoekster voelde zich door de wijze van afhandeling van haar klachten absoluut niet serieus genomen.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

Verzoekster meent dat er voor de behandeling van een aanvraag voor vervoer voor het onderhouden van sociale contacten en/of deelname aan het maatschappelijk verkeer geen medisch dossier in Jeruzalem noodzakelijk is, omdat elke medische beoordeling omtrent de toekenning van een voorziening in Nederland plaats dient te vinden.

Daarbij is verzoekster van mening dat een medewerkster van het NIK prematuur en zonder grond op 5 maart 2009 haar medisch dossier heeft opgevraagd. Dit terwijl verzoekster pas op 24 maart 2009 toestemming heeft gegeven tot het opvragen van haar medische gegevens. Verzoekster vermoedt dat een medisch adviseur van de PUR zonder te vragen waar dit noodzakelijk was rond 10 maart 2009 het dossier aan het NIK heeft gezonden. Verzoekster is in een telefonisch onderhoud met een medewerkster en het bureauhoofd van de NIK verteld dat bij een dergelijke aanvraag, de PUR automatisch het dossier zendt. Dit was echter nu achterwege gelaten omdat er reeds voldoende grond was om de aanvraag af te wijzen. Wel is er in een gesprek op 20 mei 2009 erkend dat het opvragen van het medische dossier te vroeg en ongemandateerd is gedaan. Juist nu de Joods-Nederlandse kring klein is en helemaal in Israël, vindt verzoekster een schending van de geheimhouding van haar medische gegevens extra kwalijk.

Verzoekster geeft ten slotte nog aan dat zij het vreemd vindt dat nadat zij een klacht heeft ingediend over de handelwijze en de mogelijke schending van het medisch geheim, de PUR nog met het NIK mailt over de verificatie van de machtiging.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

Verzoekster vindt het antwoord van de PUR op dit onderdeel zwak. De PUR lijkt met dit antwoord klachten zeer serieus op te vatten, echter als zij dit afmeet aan de wijze waarop de PUR met haar klacht is omgegaan, heeft zij hier haar twijfels over.

Beoordeling

Beoordeling eerste klachtonderdeel

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

Verzoekster stelt zich op het standpunt dat zij onvoldoende in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord in zowel de bezwaarprocedure als de klachtenprocedure. De PUR stelt zich op het standpunt dat verzoekster middels een antwoordformulier zelf heeft

aangegeven geen gebruik te willen maken van een hoorzitting inzake de bezwaarprocedure. Omtrent de klachtenprocedure merkt de PUR op dat het betreurt dat verzoekster zich onvoldoende gehoord voelde, maar dat er geprobeerd is telefonisch contact met haar op te nemen. Daarbij geeft de PUR aan dat gelet op de aard van het ongenoegen en de opstelling tegen de medewerkers van het NIK een nader gesprek niet aangewezen leek en voor een schriftelijke reactie is gekozen.

In de *bezwaarprocedure* kreeg verzoekster de mogelijkheid om haar bezwaarschrift toe te lichten. Verzoekster heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van deze mogelijkheid. Dat verzoekster geen fiducia had in de wijze van horen door medewerkers van het NIK en dat er niet specifiek vermeld stond op het antwoordformulier dat horen door een commissie ook een optie was, maakt niet dat de PUR verzoekster niet de gelegenheid heeft geboden om te worden gehoord. In zoverre is de gedraging behoorlijk.

De Nationale ombudsman meent dat een kanttekening hierbij wel op zijn plaats is. De optie gehoord te willen worden door een commissie, wordt niet vermeld op het antwoordformulier bezwaar Wuv. Dit maakt dat verzoekster mogelijk een afweging heeft gemaakt, die bij duidelijkere informatie anders was uitgevallen. Op dit punt had de PUR derhalve haar informatie over de procedure kunnen aanvullen.

Ten aanzien van de *klachtprocedure* schrijven zowel de Algemene wet bestuursrecht (Awb) als de klachtenregeling van de PUR voor dat de klager bij het indienen van een klacht in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord, tenzij de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of de klacht kennelijk ongegrond is. De Nationale ombudsman constateert dat van beide uitzonderingsgevallen geen sprake is. De Nationale ombudsman meent dat de PUR onvoldoende aan dit recht tegemoet is gekomen door de enkele poging vanuit de PUR telefonisch contact met verzoekster te krijgen. Het feit dat de PUR klaarblijkelijk het beleid heeft om te trachten eerst de klacht op informele wijze af te handelen, maakt niet dat bij het uitblijven van deze informele afhandeling van het horen kan worden afgezien. De PUR had verzoekster ook schriftelijk kunnen vragen of zij gebruik wilde maken van de gelegenheid gehoord te willen worden inzake haar klacht zoals ook gebeurd is in de bezwaarprocedure.

Bovengenoemde leidt ertoe dat de Nationale ombudsman van oordeel is dat de PUR voor wat betreft de klachtprocedure heeft gehandeld in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

De onderzochte gedraging is op dit punt derhalve niet behoorlijk.

Beoordeling tweede klachtonderdeel

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Verzoekster meent dat er onvoldoende op haar klacht is ingegaan. De PUR geeft aan ingegaan te zijn op de klachten van verzoekster. Volgens de PUR richtte de klacht zich vooral op de bejegening door medewerkers van het NIK.

Vooropgesteld wordt dat de PUR heeft gemeend antwoord te moeten geven op het door verzoeksters geuite ongenoegen ook waar het om het NIK gaat. Verwacht kan worden dat de PUR alle klachtonderdelen van een reactie voorziet. De Nationale ombudsman constateert dat op sommige klachtonderdelen van verzoekster niet of zeer summier is ingegaan. Zo wordt er bijvoorbeeld geheel niet ingegaan op de klacht van verzoekster dat op het antwoordformulier bezwaar Wuv de optie om te worden gehoord door een commissie achterwege is gelaten. Als de PUR meent op deze klacht te zijn ingegaan door te vermelden dat het geen aanleiding ziet nader onderzoek in te stellen naar het functioneren van het NIK omdat de handelingen van het NIK jaarlijks worden gecontroleerd, merkt de Nationale ombudsman op dat hij een dergelijke motivering onvoldoende vindt.

Daarbij deelt de Nationale ombudsman de visie van de PUR niet dat de klacht van verzoekster zich voornamelijk richt op de bejegening door medewerkers van het NIK. Verzoekster geeft zelf in haar klachtbrief aan dat haar klacht uit diverse onderdelen bestaat en nergens merkt zij in haar brief op dat het onderdeel over de bejegening zwaarder weegt dan de andere klachtonderdelen.

Bovengenoemde leidt ertoe dat de Nationale ombudsman van oordeel is dat de PUR op dit onderdeel heeft gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Beoordeling derde klachtonderdeel

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten worden gerespecteerd. Het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is neergelegd in verdragen en de Grondwet.

Verzoekster stelt dat de PUR mogelijk medische gegevens van verzoekster aan het NIK heeft gestuurd, zonder te verifiëren of een machtiging door verzoekster aan het NIK verstrekt was. De PUR geeft aan dat het geen medische gegevens heeft gestuurd aan het NIK en dat het tevens, weliswaar na een opmerkelijke lange periode, heeft geverifieerd of er een persoonlijk verzoek was. Wel erkent de PUR dat het NIK prematuur het medische dossier heeft opgevraagd zonder hiertoe bevoegd te zijn.

Voor de Nationale ombudsman is het niet aannemelijk geworden dat de PUR medische gegevens aan het NIK heeft gestuurd.

De klacht mist op dit punt feitelijke grondslag.

Wel is komen vast te staan dat het NIK prematuur en zonder daartoe bevoegd te zijn het medische dossier heeft opgevraagd. Dit had niet mogen gebeuren.

Beoordeling vierde klachtonderdeel

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Verzoekster klaagt erover dat de PUR haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. De PUR geeft hieromtrent aan dat het na indiening van een klacht altijd eerst de klacht op informele wijze tracht af te handelen alvorens de klacht formeel in behandeling wordt genomen. Bij de formele afhandeling wordt standaard verwezen naar de Nationale ombudsman. In dit specifieke geval erkent de PUR te hebben nagelaten aan verzoekster te vermelden dat indien verzoekster het antwoord op haar klacht onbevredigend achtte, de klacht formeel zou worden onderzocht. De PUR gaat hierop haar procedures aanpassen.

Vaststaat dat in de brief van 7 juni 2010 niet aan verzoekster is vermeld dat zij haar klacht kon voorleggen bij de Nationale ombudsman. Daarbij was tevens niet duidelijk gemaakt dat de klacht als informeel afgehandeld werd beschouwd en dat een formele afhandeling zou worden toegepast op het moment dat zij het antwoord onbevredigend vond, waarna zij na de formele klachtafhandeling op de hoogte zou zijn gebracht dat zij zich kon wenden tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman meent dat het niet vermelden van één van de bovengenoemde opties de PUR valt aan te rekenen.

Op grond van het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de PUR op dit onderdeel heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van de PUR is gegrond:

Ten aanzien van het niet in de gelegenheid stellen van verzoekster om te worden gehoord over haar klacht, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

Ten aanzien van het ingaan op de klacht van verzoekster, wegens schending van het motiveringsvereiste.

Ten aanzien van het niet verwijzen naar de Nationale ombudsman na afhandeling van de klacht, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ten aanzien van het niet horen in de bezwaarprocedure en het zenden van medische gegevens zonder verificatie van een machtiging, is de klacht niet gegrond.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat de PUR (thans het SVB) zijn procedure aanpast en daar waar er geen persoonlijk contact is geweest met een klager, de klacht voortaan direct in de formele klachtenprocedure wordt behandeld.

Onderzoek

Op 26 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over gedragingen van de PUR. Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd de algemeen directeur van de PUR verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Nadien werden hem een aantal vragen gesteld. Verzoekster kreeg de gelegenheid te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoekster en de PUR gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen c.q. aan te vullen.

Informatieoverzicht

Het verzoekschrift van verzoekster van 26 juni 2010 met bijbehorende bijlagen en nadere informatie;

De reactie van de PUR met bijbehorende bijlagen van 15 oktober 2010;

De reacties van de PUR op aanvullende vragen van 14 december 2010 en 25 maart 2011;

De reactie van verzoekster van 24 januari 2011;

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 9:10 Awb

Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:12 Awb

Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Klachtenregeling PUR

De behandeling van klaagschriften

(...)

f. De Raad stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden. Van het klagen wordt een verslag gemaakt. (Awb 9:10).

(...)

h. De Raad stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij de Nationale ombudsman wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt. (Awb 9:12)

(...)

11

2010.07363

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman