



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar

Datum: 28 juli 2011

Rapportnummer: 2011/215

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar voor de beoordeling van zijn recht op Zw-uitkering:

zonder aankondiging, telefonisch contact met hem opnam en hem vragen stelde over privacygevoelige medische en financiële gegevens;

hem in het telefoongesprek niet duidelijk maakte dat het hem vrij stond deze vragen niet te beantwoorden.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

1. Verzoeker werd op 20 oktober 2010 telefonisch benaderd door een medewerkster van het UWV die hem voor de beoordeling van zijn recht op Zw-uitkering, een aantal vragen stelde over zijn medische en financiële situatie. Verzoeker was het niet eens met deze gang van zaken en diende daarom diezelfde dag nog een klacht in bij het UWV. Hij klaagde erover dat hij de wijze waarop het UWV hem benaderd had bezwaarlijk vond, te meer omdat het om zeer (privacy) gevoelige gegevens ging. Verzoeker stelde voorts dat hij, gezien de grote financiële belangen die gemoeid zijn bij het bekostigen van ziekte-uitkeringen door werkgevers, bang was dat andere instanties dan het UWV ook zo maar onaangekondigd met zieken zouden gaan bellen. Het UWV handelde de klacht met een brief op 4 november 2010 af. Het UWV legde in deze brief uit dat het voor de beoordeling van het recht op Zw-uitkering moet weten of iemand daadwerkelijk arbeidsongeschikt is. Om de arbeidsongeschiktheid zo snel mogelijk te kunnen beoordelen had het UWV naar eigen zeggen gekozen voor een telefonisch benadering. In het eerste telefoongesprek na ontvangst van de Zw-aanvraag, werd volgens het UWV daarom een aantal vragen over de ziekte gesteld. Om de uitkering zo snel mogelijk over te kunnen maken werd, aldus het UWV, tevens naar het bankrekeningnummer gevraagd. Het UWV erkende dat de informatie die het had opgevraagd zeer gevoelig was. Juist daarom kende het UWV, naar eigen zeggen, een aantal protocollen dat de geheimhouding van dergelijke informatie veiligstelde. Een aantal van deze protocollen zou in wet- en regelgeving zijn vastgelegd. Volgens het UWV kon verzoeker er daarom zeker van zijn dat zijn persoonlijke gegevens bij het UWV in vertrouwde handen waren. In de klachtafhandelingsbrief werd tevens aangegeven dat het verzoeker vrij stond om telefonische vragen niet te beantwoorden. In dat geval zou hij schriftelijk worden uitgenodigd voor een gesprek op het dichtstbijzijnde kantoor. Het UWV achtte de klacht van verzoeker ongegrond.

2. Verzoeker kon zich niet vinden in de klachtafhandeling van het UWV en wendde zich op 6 november 2010 tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding daarvan nam de

behandelend medewerkster contact op met verzoeker om zijn klachten nader te

bespreken. Verzoeker liet weten dat hem tijdens het telefoongesprek van 20 oktober 2010 niet was verteld dat hij de vragen niet hoefde te beantwoorden en dat hij dan voor een gesprek zou worden uitgenodigd zoals in de klachtafhandelingsbrief van 4 november 2010 was aangegeven. Hij schreef in zijn verzoekschrift dat hij zich door het UWV overvallen voelde. Ook voelde hij zich onder druk gezet de gestelde vragen te beantwoorden te meer omdat hij zich in een van het UWV afhankelijke situatie bevond. Verzoeker vond het vreemd dat hij na afloop van het gesprek van het UWV geen bevestiging van het controleresultaat kreeg. Hij vroeg zich af wie de medische gegevens controleerde. Tenslotte gaf verzoeker aan het ontoelaatbaar te vinden dat hij onaangekondigd werd gecontroleerd door het UWV, terwijl hij - omdat het telefoonnummer was afgeschermd - niet met zekerheid kon vaststellen dat het UWV belde. De Nationale ombudsman legde het UWV op 9 december 2010 verzoekers klacht voor en stelde daarbij enkele aanvullende vragen.

3. In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht en vragen, liet het UWV op 13 januari 2011 het volgende weten:

"Naar aanleiding van uw vraagstelling van 9 december 2010 hebben wij een onderzoek ingesteld. Dit onderzoek is nu afgerond en wij kunnen u het volgende meedelen:

Er is een ziektegeval bekend m.i.v. 30-1-2009. Voor deze ziekmelding heeft verzekerde de controlevoorschriften toegestuurd gekregen waarin duidelijk staat dat hij gebeld kan worden na een ziekmelding en dat hij bereikbaar moet zijn. Ook heeft hij op 2-2-2009 een cob-brief (contact opnemen voor afspraak) gehad waarin is aangegeven dat wij geprobeerd hebben om hem te bellen maar dat we hem niet konden bereiken.

Er is een volgend ziektegeval vanaf 4 augustus 2011 (2010; N.o). Vangnet in verband met einde dienstverband met ingang van 16 oktober 2010. Deze melding kwam binnen op 18 oktober 2010. Op 20 oktober 2010 werd verzekerde gebeld door de medewerker verzuim begeleiding (MVB). Schriftelijke bevestiging van dit gesprek vond plaats op

20 oktober 2010 met de controle voorschriften.

Uit de telefoonnotitie van de MVB blijkt dat tijdens het gesprek wel degelijk ter sprake is gekomen dat betrokkene wantrouwend is en persoonlijke gegevens niet graag via de telefoon doorgeeft. Dit was voor de MVB ook aanleiding om niet door te vragen en verzekerde over te dragen aan de re-integratiebegeleider die een oproep voor een spreekuur kan plannen.

Antwoord op uw vragen:

Vraag 1: Het klopt dat verzekerde van te voren niet is geïnformeerd over het feit dat hij in verband met de beoordeling in het kader van de ziekwet gebeld zou kunnen worden door UWV met vragen. Hierbij willen we wel opmerken dat betrokkene voor zijn ziektegeval aangevangen op 30 januari 2009 wel uitvoerig is geïnformeerd over de regels waar hij zich (aan; N.o.) moet houden als hij ziek is. In deze regels staat ook dat

er gebeld kan worden na een ziekmelding. O.i. kan hier worden gesteld dat het verzekerde redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn wat hij na een ziekmelding kan verwachten en aan welke regels hij zich moet houden.

Vraag 2: Een kopie van de door ons gebruikte geheimhoudingsverklaring is bijgevoegd.

Vraag 3: Uit de telefoonnotitie van de medewerker van UWV blijkt dat tijdens het gesprek wel degelijk ter sprake is gekomen dat betrokkene wantrouwend is en persoonlijke gegevens niet graag via de telefoon doorgeeft. Dit was voor UWV aanleiding om geen verdere vragen te stellen en betrokkene op te roepen op het spreekuur. Op uw verzoek doen wij u hierbij een kopie van de stukken die op deze zaak betrekking hebben toekomen. De eventueel in de telefoonnotitie opgenomen medische gegevens hebben wij om privacy redenen achterwege gelaten."

4. Verzoeker werd op 14 januari 2011 door de Nationale ombudsman in de gelegenheid gesteld om op de brief van het UWV te reageren. Hiervan maakte verzoeker gebruik. Omdat de reactie van het UWV naar de mening van de Nationale ombudsman op een aantal punten niet duidelijk was, legde hij het UWV op 16 februari 2011 schriftelijk een aantal aanvullende vragen voor. Zo schreef hij onder meer dat de reactie van het UWV de indruk wekte dat een verzekerde slechts eenmaal van het UWV informatie ontvangt over regels waar een verzekerde rekening mee moet houden wanneer hij zich ziek meldt. De Nationale ombudsman vroeg het UWV of dit klopte en zo ja of dit naar het oordeel van het UWV redelijk was. Hij stelde tevens een aantal vragen over protocollen en over hetgeen in het telefoongesprek van 20 oktober 2010 was besproken. Daarbij vroeg hij het UWV een afschrift te overleggen van het bewuste telefoongesprek. Verzoeker had hiervoor via een schriftelijke machtiging toestemming verleend.

5. Bij brief van 8 april 2011 liet het UW in reactie op de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman het volgende weten:

"Naar aanleiding van uw aanvullende vragen van 16 februari 2011 hebben wij nader onderzoek ingesteld. Dit onderzoek is afgerond en wij kunnen u het volgende meedelen.

Een verzekerde ontvangt bij iedere ziekmelding informatie over de regels waaraan men zich bij een ziekmelding dient te houden. Dit gebeurt bij ieder schriftelijk contact. Bovendien is deze informatie te allen tijde terug te vinden op internet en in brochures.

Naar aanleiding van het telefoongesprek is op 20 oktober 2010 een brief verzonden waarbij de controlevoorschriften gevoegd waren (zie bijlage)

Er zijn nog andere protocollen die de geheimhouding van privacygevoelige informatie veiligstellen. De belangrijkste daarvan is de Instructie Gegevensverstrekking aan Derden (IGAD). Dit is de algemene UWV-beschrijving voor uitvoering van gegevensverstrekking in het kader van de sv-taak. Hierin staat uitputtend beschreven welke informatie niet aan welke partijen kan worden verstrekt. De grondslagen voor deze instructie zijn onder meer vervat in de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens), SUWI (Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen),

Burgerlijk wetboek en BIG (wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg).

Uit het verslag van het telefoongesprek met klager blijkt niet expliciet dat hem is meegedeeld dat hij niet verplicht is vragen te beantwoorden en dat hij bij weigering zou worden uitgenodigd voor een gesprek ten kantore van het UWV. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat het computerprogramma, dat gebruikt wordt voor verzuimbeheersing en vastlegging hiervan, invulvelden kent die voornamelijk bedoeld zijn voor praktische informatie over onder meer de plausibiliteit van de ziekmelding, de betaling en eventuele vervolgccontrole.

Als een klant niet wil meewerken aan de telefonische uitvraag (klant wil bijvoorbeeld geen medische informatie verstrekken) dan behoort het tot de taak van de medewerker verzuimbeheersing om aan klant te vertellen dat hij de vragen niet hoeft te beantwoorden maar dan een oproep van de verzekeringsarts kan verwachten. Voor zover wij hebben kunnen nagaan is dit niet in een instructie vastgelegd. Deze afspraak wordt tijdens de opleiding van een medewerker verzuimbeheersing onder de aandacht gebracht.

Op uw verzoek treft u het volledige telefoonverslag als bijlage aan dat conform het bovenstaande is opgesteld (zie Achtergrond onder 1.; N.o)."

6. In reactie op hetgeen het UWV de Nationale ombudsman had laten weten meldde verzoeker onder meer dat de brief van 20 oktober 2010 hem nooit had bereikt. Hij vroeg zich af waarom het UWV dan in de eerdere reactie had aangegeven dat de controlevoorschriften reeds bij een eerder ziektegeval te weten 30 januari 2009 waren toegezonden. Indien deze voorschriften inderdaad op 20 oktober 2010 verzonden waren waarom had het UWV dit dan niet eerder aangegeven? Verzoeker schreef voorts:

"In haar brief van 13 januari stelt (medewerkster UWV; N.o): "uit de telefoonnotitie van de medewerker verzuimbegeleiding blijkt, dat tijdens het gesprek wel degelijk ter sprake is gekomen dat betrokkene wantrouwend is en persoonlijke gegevens niet graag via de telefoon doorgeeft. Dit was voor de medewerker verzuimbegeleiding ook aanleiding om niet door te vragen en verzekerde over te dragen (...)". De telefoonnotitie met daarin

–zoals verwacht- keiharde medische gegevens toont aan, dat er WEL doorgevraagd is. Daarom moest (medewerkster UWV; N.o) ook schrijven: "de EVENTUEEL in de telefoonnotitie opgenomen medische gegevens hebben wij om privacy redenen achterwege gelaten". Als (medewerkster UWV; N.o.) meteen had toegegeven dat er medische gegeven in het telefoonverslag stonden, dan was haar betoog direct ingestort omdat dit aantoont dat er wel degelijk door is gevraagd naar medische gegevens. Daarom moest ze het woord EVENTUEEL als listige kunstgreep gebruiken."

De uitleg van het UWV met betrekking tot het niet willen meewerken van een klant aan een telefonische uitvraag vond verzoeker ongeloofwaardig. Hij stelde:

"In zijn algemeenheid is het makkelijker om te achterhalen wat er in korte en bondige instructies staat, dan wat er in een uitgebreide opleiding (mondeling) aan de orde komt.

Toch bouwt (medewerkster UWV; N.o.) bij de instructies een voorbehoud in "voor zover wij hebben kunnen nagaan" en is ze zogenaamd volkomen zeker van het 'feit' dat er op wijzen dat onaangekondigde telefonische vragen over medische gegevens niet beantwoord hoeven te worden, in de opleiding aan de orde komt. Heel vreemd allemaal. Zoiets belangrijks als waar het hier om gaat, dient uiteraard nauwkeurig omschreven te staan in de instructies."

II Beoordeling

7. Een overheidsinstantie voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie. Dit betekent dat het UWV voorafgaand aan een (telefonische) beoordeling in het kader van Zw de betrokken burger uit eigen beweging en zo volledig mogelijk informeert.

8. Het UWV heeft aangegeven dat het voor de beoordeling van het recht op een Ziektewetuitkering moet weten of iemand arbeidsongeschikt is. Om dit zo snel mogelijk te kunnen beoordelen heeft het UWV ervoor gekozen betrokkenen telefonisch te benaderen. Hiertoe is het UWV in beginsel ook gerechtigd. Bovendien zal deze wijze van benaderen in vele gevallen wenselijk zijn, want het is juist ook ten behoeve van de burger dat er zo snel mogelijk duidelijkheid bestaat over de vraag of hij al dan niet recht heeft op een uitkering. Maar, omdat het hierbij gaat om het verstrekken van privacygevoelige informatie, is het uitermate belangrijk dat de uitvoering met de nodige waarborgen wordt omgeven en dat dit op zorgvuldige wijze plaatsvindt. De vraag is of dit in deze zaak het geval is geweest.

9. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat hij werd overvallen door het telefoontje van het UWV op 20 oktober 2010. Het UWV daarentegen stelt zich op het standpunt - althans dat valt onder meer op te maken uit de reactie van 8 april 2011 - dat verzoeker had kunnen weten dat hij gebeld zou worden door een medewerker van het UWV en verwijst daarbij naar de eigen website op het internet, brochures en naar de controlevoorschriften waarin

dit ook gemeld staat. De controlevoorschriften worden meegezonden bij ieder eerste schriftelijk contact na een ziekmelding, zo liet het UWV weten. Bovendien had verzoeker volgens het UWV op grond van een eerder ziektegeval uit 2009 op de hoogte kunnen zijn dat hij na een ziekmelding gebeld zou kunnen worden. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat verzoeker op 20 oktober 2010 eerst door een medewerker van het UWV werd gebeld. Vervolgens werd een brief aan verzoeker geschreven. Deze brief, waarvan verzoeker overigens heeft aangegeven deze niet te hebben ontvangen, is gedateerd op 20 oktober 2010. De bedoelde controlevoorschriften waren kennelijk bij deze brief gevoegd. Op het moment dat verzoeker werd gebeld door de medewerkster van het UWV kon hij dus niet in het bezit zijn van de controlevoorschriften, simpelweg omdat hij de brief met bijbehorende bijlage op dat moment nog niet kon hebben ontvangen.

10. Juist in situaties als de onderhavige, waarbij het gaat om kwetsbare van het UWV afhankelijke burgers, is het van belang dat men weet waar men aan toe is. Omdat voor een burger een beoordeling in het kader van de Zw dermate grote gevolgen heeft, mag van het UWV dan ook wel wat meer worden verwacht. Zo had het UWV verzoeker voorafgaand aan het telefoongesprek schriftelijk kunnen informeren over de mogelijkheid dat hij telefonisch zou worden benaderd door een medewerker verzuimbegeleiding en dat in dit gesprek mede vragen zouden worden gesteld over de medische situatie. Verzoeker had zich dan op dit telefoongesprek kunnen voorbereiden. Nu dit niet is gebeurd is het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman in zijn verplichting tot informatieverstrekking tekort geschoten.

10. Uit het onderzoek is tevens gebleken dat verzoeker tijdens het telefoongesprek van 20 oktober 2010 niet te horen kreeg dat hij niet verplicht was de (privacygevoelige) vragen te beantwoorden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de UWV-medewerker dit wel aan verzoeker kenbaar had moeten maken, te meer omdat verzoeker ook reeds tijdens het telefoongesprek aangaf moeite te hebben met het beantwoorden van de gestelde vragen. Het UWV heeft naar eigen zeggen niet in een instructie vastgelegd dat als een klant niet wil meewerken aan een telefonische uitvraag het tot de taak van de UWV-medewerker behoort om aan de klant te vertellen dat hij de vragen niet hoeft te beantwoorden. Wel zou dit punt tijdens de opleiding van een medewerker verzuimbeheersing onder de aandacht worden gebracht. De vraag is of hiermee kan worden volstaan. Het is goed dat in de opleiding van de medewerkers 'verzuimbeheersing' aandacht voor dit punt bestaat en dat de medewerkers hierop getraind worden. Toch zou de Nationale ombudsman ervoor willen pleiten dat betrokkenen hier voortaan actief over worden geïnformeerd. De Nationale ombudsman is op basis van bovenstaande van oordeel dat de informatieverstrekking door het UWV ook op dit punt onvoldoende is geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Dit geeft aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het UWV in overweging om te waarborgen dat betrokken burgers een brief ontvangen waarin onder meer staat aangegeven dat het UWV in het kader van de beoordeling van het recht op Zw-uitkering telefonisch contact zal opnemen

met vragen over de situatie van betrokkenen alsmede algemene informatie over de procedure.

Onderzoek

Op 11 november 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van 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. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op de door het UWV verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid gebruik.

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

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Het UWV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

Verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 6 november 2011 met bijbehorende bijlagen.

Reacties van het UWV op de klachtformulering en aanvullende vragen van 13 januari respectievelijk 8 april 2011.

Reacties van verzoeker, gedateerd op 26 januari respectievelijk 17 april 2011.

Achtergrond

Telefoonverslag 20 oktober 2010

"BELACTIE UITGEVOERD DOOR

(...)

VOORONDERZOEK

Vangnetter: Ziek/anders Dienstverband

(...)

ALGEMEEN

Datum registratie ZM: 19-10-2010 12.35.11

(...)

Rekeningnummer gecontroleerd

Rekeningnummer juist

Opmerkingen:

BELACTIE UITGEVOERD DOOR

(...)

KLACHT/BEPERKINGEN

Mogelijke datum (gedeeltelijke) werkhervatting:

Percentage (gedeeltelijke) werkhervatting)

Klacht: hart(vaat)klachten, hoge bloeddruk

Onder behandeling van: naam behandelaar

20-10 blh gesproken. Hartaanval gehad en er dreigt een tweede

Plan van aanpak in placet: beperkt in aandacht, concentratie, geheugen

Blh is een heel vriendelijke man maar hij vindt het vervelend om over de telefoon door te nemen. Hij is wantrouwig tegen de belmaatschappij om zomaar tegen een vreemde dit soort gegevens te vertellen, niet zeker wetend dat hij daadwerkelijk door het uuv gebeld wordt.

Daarom de ziekmelding ook niet uitgebreid met bhl doorgenomen (zoals taken werk; info arbo en verdere beperkingen)

OVERIGE VERZUIMGEGEVENS"