



Rapport

Rapport over een klacht betreffende het college van burgemeester en wethouders van Enschede.

Datum: 5 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/292

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat haar dossier, dat is gevormd in het kader van het wijkzorgteam, door de gemeente is vernietigd. Zij kan daardoor geen kennis meer nemen van de inhoud van het dossier.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

De gemeente Enschede kent vijf wijkzorgteams. Een samenwerking tussen de gemeente en diverse (hulpverlenings)organisaties met als doel zogeheten multi-problematiek aan te kunnen pakken. De gemeente heeft de regie en brengt deskundigheid samen. Er kan bijvoorbeeld een beroep op het wijkzorgteam worden gedaan als sprake is van problematiek op drie of meer leefgebieden, van zorgmijders of van spoed. Niet alle problematiek valt automatisch onder een wijkzorgteam. Veel cliënten worden in de reguliere hulpverlening goed geholpen en het toevoegen van gemeentelijke regie is dan overbodig.

Ongewenste overheidsbemoeienis?

Verzoekster schreef de Nationale ombudsman op 27 juli 2009 dat haar uit een rapportage van de Raad voor de Kinderbescherming was gebleken dat haar gezin was aangemeld voor het wijkzorgteam. Toen zij daar bij de gemeente naar vroeg, was haar meegedeeld dat er geen dossier bestaat en zij dus ook niet kon controleren wat er over haar gezin was vastgelegd.

Enkele weken daarvoor had zij een brief gestuurd naar de gemeente en haar bezwaar geuit tegen door de gemeente verstrekte informatie. Omdat hier nog niet op was gereageerd, stuurde de Nationale ombudsman de email door aan het college van burgemeester en wethouders met het verzoek deze als klacht te behandelen. Per ommegaande ontving de Nationale ombudsman een afschrift van de brief van 16 juli 2009, waarbij de gemeente verzoekster had geïnformeerd over haar aanmelding. Tevens werd hierin opgemerkt dat na aanmelding een informatieronde is opgestart. Toen bleek dat er reeds een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming liep, is afgesproken dat er vooralsnog geen bemoeienis zou plaatsvinden vanuit het wijkzorgteam.

Nadere betrokkenheid Nationale ombudsman

Toen verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman wendde, is alsnog nadere informatie opgevraagd bij de gemeente Enschede. Daaruit bleek dat de gemeente verzoekster, nadat de brief van 16 juli 2009 was verstuurd, heeft uitgenodigd voor een gesprek op 17 augustus 2009. Dit vanwege haar verzoek tot inzage van haar dossier.

Omdat zij niet was verschenen, is verzoekster op 21 augustus 2009 meegedeeld dat de gemeente getracht heeft haar telefonisch te bereiken. Dit was echter niet gelukt. Zij werd gevraagd zelf contact op te nemen met de gemeente als haar verzoek tot inzage nog steeds van toepassing was. Omdat er vervolgens geen contact meer is geweest tussen verzoekster en de gemeente zijn de gegevens die in het systeem van het wijkzorgteam waren vastgelegd verwijderd, omdat eerder was besloten dat verzoekster niet onder het wijkzorgteam zou vallen.

Verder deelde de gemeente mee dat het een digitaal dossier betrof en daarvan een papieren uitdraai is gemaakt na het verzoek tot inzage. Omdat de casus van verzoekster niet onder het wijkzorgteam viel, is overeenkomstig het werkproces het digitale dossier verwijderd en is ook de papieren uitdraai vernietigd.

Belang verzoekster

Tijdens een gesprek met twee medewerkers van de Nationale ombudsman gaf verzoekster aan nog steeds bij diverse instanties te worden geconfronteerd met negatieve beeldvorming. Deze instanties grijpen steeds terug op informatie die in meldingen en rapporten staan vermeld. Zij kan dit niet meer rechtzetten, bijvoorbeeld omdat haar dossier bij de gemeente Enschede is vernietigd. Een eventueel onderzoek door de Nationale ombudsman zou het beeld over haar kunnen nuanceren.

Onderwerp van onderzoek

Bij de opening van het onderzoek is het college van burgemeester en wethouders gevraagd wat het werkproces van het wijkzorgteam inhoudt en hoe dit zich verhoudt tot de verplichting dossiers een bepaalde tijd te bewaren.

In zijn reactie schreef het college dat het wijkzorgteam de cliënt schriftelijk op de hoogte brengt als zijn situatie onder de regie van het team valt. Als dit niet het geval is, is de aanmeldende organisatie verantwoordelijk om de cliënt te informeren. De in het Vangnet informatie signalerings systeem (VIS2) reeds vastgelegde informatie wordt binnen twee weken nadat is beslist dat de casus niet onder de regie van het team gaat vallen verwijderd. Het signaleringssysteem is door de gemeente, op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens, aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens.

Tevens schreef het college dat voor het bewaren van stukken de Wet bescherming persoonsgegevens uitgangspunt is en in het bijzonder het bepaalde in artikel 10 dat gegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. Omdat het wijkzorgteam had besloten de casus van verzoekster niet door het team te laten behandelen, werd het niet noodzakelijk geacht haar gegevens nog langer te bewaren en is overgegaan tot verwijdering van het digitale dossier.

Ook de papieren uitdraai, welke was aangemaakt na het verzoek om haar dossier in te mogen zien, is vernietigd toen verzoekster geen gebruik had gemaakt van de uitnodiging voor een gesprek op 17 augustus 2009.

Nadere reactie verzoekster

Naar aanleiding van de reactie van het college, schreef verzoekster in haar brief van 21 augustus 2011 onder meer:

"Wat mij vooral heel angstig heeft gemaakt is dat ik mij heb moeten maar niet kunnen verdedigen tegen onjuiste aannames gewoonweg omdat ik niet eens op de hoogte was van de aanmelding bij een zogenaamd wijkzorgteam - ik wist niet eens wat het was! De informatie was reeds opgenomen in een raadsrapport zonder dat ik wist of kon achterhalen wie deze informatie verstrekt had. E.e.a. heeft het leven in Nederland voor mij zeer onveilig en onberekenbaar gemaakt. Mijn vertrouwen is zeer ernstig beschadigd. ik ben hier ernstig door getraumatiseerd. De gevolgen voor mijn gezin zijn desastreus geweest.

(...)

Deze verwijzing voor de klachtbehandeling (naar de Nationale ombudsman; N.o.) is een wassen neus gebleken nu de gemeente haar dossier m.b.t. mijn aanmelding bij het wijkzorgteam heeft vernietigd lopende het onderzoek van de Nationale ombudsman. Hiermee wordt elke mogelijkheid tot gedegen onderzoek ontnomen, immers de feiten zijn niet meer boven water te krijgen.

(...)

Verder stelt de gemeente dat ze mij de gelegenheid heeft gegeven om het dossier in te zien. Echter ik heb hier in het geheel niet toe verzocht en hoewel dit later eventueel een mogelijke wens van mij zou kunnen zijn geweest, was op het op dat moment niet voor mij aan de orde en bevreedde deze reactie van de gemeente mij aangezien deze (...) niet passend was bij de door mij gestelde vragen aan de gemeente. Verder was deze brief zeer kort tevoren aan mij gestuurd zodat ik niet de kans heb gehad om hier tijdig op te reageren en schriftelijk aan te geven dat ik niet op de uitnodiging in wilde gaan en dit met redenen te omkleden. De gemeente hield er in het geheel geen rekening mee hoezeer ons leven op de kop is komen te staan door alle gebeurtenissen die zich opstapelden (...).

Ik voel mij in het geheel niet meer veilig en (...), zo heeft het gebeuren naar aanleiding van het verloop van het raadsonderzoek in samenhang met de aanmelding bij het wijkzorgteam voor mij mijn wereldbeeld op de kop gezet en is mijn leven nooit meer hetzelfde geweest. Ik durf niet meer blind te vertrouwen op mensen of instanties en vooral daar waar het de overheid aangaat heb ik een zeer groot wantrouwen gekregen en voel ik mij niet veilig in eigen land."

II Beoordeling

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Dit impliceert dat overheidsinstanties voorafgaande aan een beslissing, alle relevante feiten en omstandigheden moeten achterhalen en er bij de afweging van belangen geen sprake mag zijn van willekeur.

Op grond van artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en artikel 10 van de Grondwet heeft een ieder recht op respect voor zijn privé leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie. Op dit recht is geen inmenging door overheidsinstanties toegestaan, tenzij dit in de wet nader is geregeld. Daarnaast hebben overheidsinstanties ook de plicht om burgers te beschermen tegen de inbreuk op dit recht door anderen. In Nederland is hier onder andere uitwerking aan gegeven via de Wet bescherming persoonsgegevens.

Bij de aanmelding van iemand voor een wijkzorgteam speelt de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer een belangrijke rol. De aanmelding is bij verzoekster hard aangekomen. Of, zoals zij zelf schrijft, 'vooral daar waar het de overheid aangaat heb ik een zeer groot wantrouwen gekregen'.

Een wantrouwen dat bij verzoekster is gegroeid, mede omdat zij niet meer kan nagaan wat er nu precies in haar dossier bij het wijkzorgteam stond opgenomen. In dit rapport wordt geen oordeel gegeven over de aanmelding bij het wijkzorgteam zelf, maar over de beslissing om het digitale dossier en de papieren uitdraai te vernietigen.

De Nationale ombudsman heeft begrip voor de wens van verzoekster om mogelijke negatieve beeldvorming over haar bij diverse instanties te nuanceren. Kennis van de inhoud van haar dossier bij het wijkzorgteam had daar aan kunnen bijdragen. Kennisname is echter niet meer mogelijk. In het geval van verzoekster kan dit worden betreurd. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het wijkzorgteam tot een redelijke belangenafweging is gekomen door als uitgangspunt te kiezen dat dossiers en gegevens van zaken die niet door het team worden behandeld vernietigd worden. Op deze wijze worden op de beste wijze burgers beschermd tegen een mogelijke inbreuk op het recht op respect voor zijn privé leven of familie- en gezinsleven.

Het wijkzorgteam heeft gehandeld overeenkomstig het uitgangspunt om gegevens niet langer te bewaren dan strikt noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. Op het moment dat het wijkzorgteam had besloten de casus van verzoekster niet door het team te laten behandelen, was de bescherming van haar persoonlijke levenssfeer gediend met spoedige vernietiging van het dossier.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Slotbeschouwing

De gemeente Enschede heeft redelijk gehandeld door het dossier te vernietigen, kort nadat besloten was de aangemelde casus niet te behandelen. En toch is daar niet alles mee gezegd. Voorkomen dient te worden dat de aanmelding van een casus bij het wijkzorgteam een eigen leven gaat leiden in de verschillende administratieve systemen. Dat zou het geval kunnen zijn als, terwijl besloten wordt geen verdere actie naar aanleiding van een aanmelding te ondernemen, het feit dat er een aanmelding heeft plaatsgevonden opgenomen blijft staan in rapportages of registraties van derde organisaties.

De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat van de gemeente, als regisserende instantie mag worden verwacht dat er op wordt toegezien dat naar aanleiding van de beslissing om verder geen actie te ondernemen ook verwijzingen naar de aanmelding bij het wijkzorgteam worden verwijderd voor zover die verwijzingen mogelijk een eigen leven gaan leiden. Aldus kan worden voorkomen dat burgers tot in lengte der jaren worden aangesproken op een dergelijke, en achteraf onjuist gebleken aanmelding.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Enschede, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer