



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Datum: 11 december 2013

Rapportnummer: 2013/0187

Klacht

Verzoekster klaagt over de informatieverstrekking door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) over de taken en bevoegdheden van de verzuimbegeleider en de re-integratiecoach bij de verzuimbegeleiding vanuit de Ziektewet.

Ook klaagt zij erover dat in rapportages standaard vermeld staat dat de inhoud besproken en akkoord bevonden is, maar dat deze rapportages niet in kopie aan de klant worden verstrekt.

Daarnaast klaagt zij erover dat het UWV audio-opnames van gesprekken met medewerkers van het UWV in principe niet toestaat.

Tot slot klaagt zij erover dat het UWV over het inhoudelijk aspect van de klacht geen oordeel, maar over het bejegeningaspect van de klacht wel een oordeel geeft.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster ontving een werkloosheidsuitkering (WW) van het UWV toen er bij haar een aandoening werd ontdekt waarvoor zij geopereerd moest worden. Op 8 december 2011 heeft zij zich ziek gemeld. Vanaf 8 maart 2012 ontving zij een Ziektewetuitkering (ZW).

I Bevindingen

Primaire Klachtbehandeling

2. Verzoekster klaagde bij het UWV over een verzekeringsarts van het UWV. De gesprekken met deze arts werden door verzoekster als zeer stressvol en negatief ervaren. Zij vond hem belerend, autoritair, dreigend, dwingend en intimiderend. Bovendien voelde zij zich door de arts niet als individu gezien, maar als een statistisch geval. Volgens die statistieken zou verzoekster op het moment van zijn onderzoek al weer in staat zijn om 24 uur per week te werken. Verzoekster vond zijn optreden niet professioneel.

3. Verzoekster was het er ook niet mee eens dat haar dossier aan een re-integratiecoach werd overgedragen die ging bepalen wat haar belastbaarheid was op termijn. Volgens verzoekster kon een re-integratiecoach dat niet bepalen, omdat de coach als niet medicus geen inzage in haar medisch dossier had. Zij vroeg zich dan ook af of het UWV onderscheid maakt tussen het medisch- en het re-integratiedossier en verzocht het UWV duidelijkheid te verschaffen over de bevoegdheden van verzekeringsarts en re-integratiecoach. Zij verzocht het UWV ook om de klacht uitsluitend schriftelijk af te handelen.

4. Verzoeksters klachten werden, op een na, ongegrond verklaard door het UWV en gevraagde stukken werden aan haar toegezonden. Volgens het UWV hoefde bij de aandoening waarvoor verzoekster zich ziek had gemeld geen informatie bij haar specialist opgevraagd te worden. Toen er na enige maanden geconcludeerd werd dat er restklachten waren die mogelijk met een interventie, volgens het UWV bestaande uit psychische hulp, verholpen konden worden, werd die hulp aangeboden. Volgens het UWV was er niet aangegeven dat verzoekster al 24 uur kon werken, maar dat zij geleidelijk aan kon opbouwen met als uiteindelijk doel het weer arbeidsgeschikt zijn voor haar laatste arbeid. Toen verzoekster de hulp weigerde, is haar verteld dat een interventie niet vrijblijvend is, omdat de ZW naast rechten ook plichten kent. Een van de plichten is om zo snel als mogelijk weer geheel of gedeeltelijk aan het arbeidsproces deel te nemen. De verzekeringsarts had volgens het voor deze aandoening geldende protocol en professioneel juist gehandeld. Hij herkende zich niet in het beeld dat van hem werd geschetst. Hij vond het wel naar dat verzoekster zich door hem als nummer behandeld had gevoeld. Dat was zijn intentie niet geweest. Op het punt van het bezigen van de term statistieken werd de klacht gegrond verklaard.

5. Volgens het UWV wordt er een strikte scheiding tussen het medische en het re-integratiedossier gehanteerd ter bescherming van de medische gegevens van cliënten. De verzekeringsarts valt op grond van artikel 88 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG) onder het medisch beroepsgeheim. Op grond van artikel 74 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) mogen echter zonder toestemming van de cliënt gegevens verstrekt worden aan onder andere een re-integratiebegeleider als dat nodig is voor de re-integratietoek. In de situatie van verzoekster was er gehandeld conform de geldende richtlijn "beheer medische gegevens" van het UWV en conform de richtlijn over het omgaan met medische gegevens van de beroepsorganisatie Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG).

6. Verzoekster reageerde schriftelijk met een aantal vragen en opmerkingen. Zij vond dat het UWV zich bleef verschuilen achter wet- en regelgeving. Ook was haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts onterecht ongegrond verklaard. Dit oordeel was niet gemotiveerd en er was enkel op de verklaring van de arts afgegaan. Over de scheiding van het medische van het re-integratiedossier en de bevoegdheden van overige verzuimbegeleiders merkte zij op dat zij zowel door de re-integratiecoach als door een medewerkster van het UWV-kantoor uitvoerig was bevraagd en dat daarbij ook om medische informatie was gevraagd. Het eerste telefonische contact met de verzekeringsarts vond pas plaats op 13 februari 2012, twee maanden na de ziekmelding. Zij voelde zich genoodzaakt om in de toekomst gesprekken met medewerkers van het UWV op te nemen om misverstanden achteraf te voorkomen.

7. Het UWV beantwoordde vervolgens nog een aantal vragen onder andere over de voorgestelde interventie, het plan van aanpak en bijstellingen en protocollen. Ook gaf het

UWV aan dat de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider geïnstrueerd zijn om aan te geven dat ze geen medicus zijn en dat er alleen die informatie genoteerd wordt die door de klant is verstrekt én die relevant is voor de gevalsbehandeling. Over het gebruik van audioapparatuur merkte het UWV op dat geluidsopnamen in beginsel niet zijn toegestaan, tenzij er sprake is van een bijzonder geval. Er mag wel altijd iemand mee naar spreekuren en er kan gebruik gemaakt worden van het inzage- en correctierecht.

8. Op deze reactie van het UWV volgde weer een reactie van verzoekster. Zij vond onder meer dat het UWV haar vragen niet afdoende beantwoord had. Ten aanzien van de instructie van het UWV aan de medewerkers verzuimbeheer en re-integratiebegeleiding merkte verzoekster op dat zij deze instructie niet kon rijmen met het feit dat deze medewerkers haar allerlei vragen van medische aard hadden gesteld. Ook vroeg zij zich af hoe het kon dat er bij het re-integratiedossier dat zij had ontvangen een kopie van de medische rapportage zat. Dit zou toch niet mogelijk kunnen zijn als het medische en het re-integratiedossier gescheiden zijn. De motivering van het ongegrond verklaren van haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts was volgens verzoekster ondeugdelijk.

9. Het UWV stelde hierop voor om in een persoonlijk gesprek de klachten te bespreken, omdat de schriftelijke reacties over en weer geen uitkomst boden en slechts leidden tot een herhaling van standpunten. Van dit gespreksaanbod wilde verzoekster geen gebruik maken. Zij verzocht het UWV om schriftelijk te reageren. Het UWV liet hierop weten dat er geen wijziging in hun standpunten was gebracht door de nadere reactie van verzoekster en dat het UWV daarom graag wilde dat verzoekster haar weigering van een gesprek zou heroverwegen.

Onderzoek door Nationale ombudsman

10. Verzoekster liet het UWV weten dat zij een schriftelijke afhandeling wilde en wendde zich vervolgens tot de Nationale ombudsman. Op 28 maart 2013 opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar een deel van de klachten van verzoekster. Hij vroeg het UWV ook te reageren op de nog openstaande vragen van verzoekster.

11. Later liet de Nationale ombudsman het UWV nog weten dat hij uit artikel 74 van de SUWI, dat gaat over de geheimhoudingsplicht en het verstrekken van medische gegevens, niet rechtstreeks kon afleiden welke bevoegdheden de verzuimbegeleider en re-integratiecoach hebben ten aanzien van de kennisname van medische gegevens en het vergaren van min of meer medische gegevens (Achtergrond onder 1). Hij vroeg het UWV om dit punt nader toe te lichten.

12. Op 18 april 2013 reageerde het UWV op de laatste drie onderdelen van de klachtformulering. Volgens het UWV worden medische rapportages vanuit de ZW Arbo niet standaard verstuurd omdat er altijd een plan van aanpak en bijstellingen daarvan verstrekt worden. In het geval van verzoekster had zij het primaire plan van aanpak om onduidelijke

reden niet ontvangen. Het was na haar klacht van 14 september 2012 met verontschuldigen alsnog toegestuurd. De medische rapportages zijn haar toen ook toegezonden. Overigens worden dergelijke rapportages altijd aan de klant verstrekt als die daar om verzoekt. Over het standaard vermelden in rapportages dat de inhoud besproken en akkoord is bevonden, merkte het UWV op dat in de rapportage staat: "bovenstaande is met klant besproken en klant kan zich hierin vinden". Als een klant het hiermee niet eens is, wordt er een aantekening van gemaakt in de rapportage. In het geval van verzoekster had zij over de rapportage van april 2012 geen opmerkingen en over de rapportages van juni en augustus 2012 wel. In die laatste twee rapportages is daar aantekening van gemaakt.

13. Over het al dan niet toestaan van geluidsopnamen door de klant van gesprekken met medewerkers van het UWV gaf het UWV aan dat hier gehandeld was conform de aanbevelingen van de Nationale ombudsman uit het rapport 2012/041. Het maken van geluidsopnamen is wel bespreekbaar, maar was in dit geval niet aan de orde omdat de klant geen (telefonische en persoonlijke) gesprekken meer wilde met medewerkers van het UWV in het kader van de klachtenprocedure.

14. Wat het bejegeningaspect betreft vond het UWV dat in de klachtafhandelingsbrief van september 2012 de formulering wellicht wat ongelukkig was. Het UWV bedoelde te zeggen dat het zich geen oordeel had kunnen vormen over de wijze van bejegening. Bij bejegening gaat het om interactie tussen partijen. Om daar een oordeel over te kunnen hebben, is een gesprek nodig en dat wilde verzoekster niet. Het niet serieus genomen zijn, had het UWV geïnterpreteerd als niet professioneel/onzorgvuldig handelen. Op dat aspect had het UWV de klacht ongegrond geoordeeld. Het UWV betreurde het dat verzoekster zich vanuit het bejegeningsoogpunt niet serieus genomen voelde. Wellicht dat juist op dit punt een gesprek in het kader van de klachtbehandeling het misverstand had kunnen voorkomen.

15. Op 13 juni 2013 ontving de Nationale ombudsman de schriftelijke reactie op de klacht en de vragen over de bevoegdheden van verzuimmedewerkers nadat dit onderdeel eerder op 29 mei 2013 al mondeling was toegelicht aan de onderzoeker van de Nationale ombudsman. Het UWV schreef daarover het volgende:

"In uw mailbericht van 10 juli jl. aan het klachtenbureau UWV stelt u een aantal vragen over het medisch beroepsgeheim. Samengevat gaat het om de volgende vragen:

Welke bevoegdheden hebben de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider ten aanzien van de kennisname van medische gegevens?

Welke bevoegdheden hebben de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider ten aanzien van het vergaren van min of meer medische gegevens?

Welke richtlijnen en instructies worden er gehanteerd?

Geldt de Richtlijn "Beheer gegevens vallend onder het medisch beroepsgeheim van de verzekeringsarts" van maart 2010 nog?

Welke medewerkers hebben naast de verzekeringsarts (al dan niet beperkt) toegang tot de medische gegevens?

Om uw vragen op een geïntegreerde wijze te beantwoorden, wordt het beleid en doel van de Ziektewet Arbo-rol van UWV uiteen gezet.

UWV voert de Ziektewet uit voor mensen die geen dienstverband meer hebben en als gevolg van ziekte niet in staat zijn om te werken. Voor deze groep werknemers zonder werkgever (onder meer uitzendkrachten, zieke WW'ers en mensen van wie het arbeidscontract afloopt tijdens de ziekte) is de Ziektewet bedoeld als vangnet. Voor deze zogenaamde vangnetters vervult UWV (SMZ) de Arbo-rol. Voor langdurig zieken zonder een stevige band met een bedrijf of organisatie is het lastig om weer aan de slag te komen. Ons beleid is gericht op het maximaal benutten van arbeidskansen voor personen die kunnen werken. Dat betekent dat wij vanaf de ziekmelding alert zijn op arbeidsmogelijkheden. Naast de verzekeringsarts hebben de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider hierbij een belangrijke rol.

De telefonische ziekmeldingen komen binnen bij de medewerker verzuimbeheer op de BackOffice. De medewerker verzuimbeheer stelt vast of het aannemelijk is dat de klant ongeschikt is voor het verrichten van zijn arbeid. De medewerker verzuimbeheer op de BackOffice ZW mag alleen *functionele* informatie (dus geen *medische* informatie) over de klant met betrekking tot verzuim en herstel mondeling bij de klant en de arbodienst uitvragen en vastleggen. De medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider hebben dus geen toegang tot het medisch dossier. De kring van personen die rechtstreeks toegang hebben tot het medisch dossier is beperkt tot de volgende medewerkers:

1. De behandelende verzekeringsarts;
2. De sociaal medisch verpleegkundige die de behandelende verzekeringsarts ondersteunt;
3. De teamondersteuner die de behandelende verzekeringsarts ondersteunt;
4. Bij ontstentenis van voornoemde functionarissen, hun vervanger of opvolger.

Wanneer de vangnetter problemen ervaart in het verwoorden van zijn belemmeringen en of klachten omdat die zijn gezondheid betreffen, draagt de medewerker verzuimbeheer de gevalbehandeling direct over aan de re-integratiebegeleider en de verzekeringsarts. Betrokkene kan dan een gesprek krijgen met de verzekeringsarts.

Net als de medewerker verzuimbeheer mag de re-integratiebegeleider alleen functionele informatie verzamelen en vragen naar belemmeringen die betrokkene ervaart.

Wij kunnen cliënten uiteraard niet verbieden om medische gegevens aan anderen te vertellen. Het kan dus voorkomen dat de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider met spontaan door de cliënt gemelde medische gegevens geconfronteerd worden, ook als zij, conform de instructie, duidelijk kenbaar hebben gemaakt aan de cliënt dat zij geen arts zijn. De re-integratiebegeleider of medewerker verzuimbeheer geven in alle situaties alleen aan wat de klant als belemmeringen voor arbeid ervaart en de medische gegevens mogen nooit genoteerd worden. Deze medewerkers stellen de plausibiliteit van de ongeschiktheid vast en bepalen of er re-integratieactiviteiten mogelijk zijn. De medewerker verzuimbeheer en re-integratiebegeleider mogen geen medische gegevens vastleggen of daar actief naar vragen bij de klant.

Op grond van de 'Regeling Procesgang eerste en tweede ziektejaar voor vangnetters zonder werkgever' heeft UWV de re-integratiebegeleider aangewezen als de persoon die de vastgelegde activiteiten in het plan van aanpak begeleidt en het contact verzorgt tussen de vangnetter en UWV (Artikel 4, lid 2, onder c van de Regeling). De re-integratiebegeleider monitort de voortgang en het verloop van het verzuim en re-integratieproces van de vangnetter.

In de richtlijn 'Beheer gegevens vallend onder het medisch beroepsgeheim van de verzekeringsarts' staat beschreven hoe UWV de omgang met medische gegevens heeft geborgd. Deze richtlijn is voor het laatst herzien in 2010 en nog altijd actueel.

In het geval van mevrouw M. is niet conform het beleid gehandeld omdat de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider kennelijk wel medische gegevens hebben uitgevraagd en hebben vastgelegd. Hoewel het hier om een op zichzelf staand incident gaat, hebben wij inmiddels meerdere soortgelijke op zichzelf staande incidenten geconstateerd. Gelukkig gaat het in heel veel gevallen goed, maar deze incidenten zijn voor ons wel aanleiding geweest om een traject voor deskundigheidsbevordering in gang te zetten en extern advies in te winnen. Inmiddels is een werkgroep ingesteld om dit te realiseren en met voorstellen te komen over de wijze waarop de omgang met medische gegevens zo mogelijk nog beter kan worden geborgd binnen het werkproces."

In het gesprek met de onderzoeker van de Nationale ombudsman is nog toegelicht dat met het huidige belscript dat de medewerker verzuimbeheer en re-integratiebegeleider hanteren niet goed valt te voorkomen dat klanten uit zichzelf vertellen over hun ziekte en behandelingen. Bezien wordt onder meer of het belscript moet worden aangepast, dan wel om ook de verzuimbegeleiders net als de (staf)verzekeringsarts en de teamondersteuner onder het medisch beroepsgeheim te laten vallen.

16. Verzoekster beoordeelde de reactie van het UWV als onvolledig omdat er geen antwoord op al haar vragen was gegeven. Zij had de medische rapportages pas gekregen nadat ze een klacht had ingediend. Met het niet tijdig verstrekken van het plan van aanpak en de weigering een bijstelling plan van aanpak te maken had (de verzekeringsarts van) het UWV haar het recht ontnomen om bezwaar te maken tegen besluiten. De opmerkingen over de standaardformulering in de rapportages achtte verzoekster onbegrijpelijk: Hoe kan een klant akkoord zijn met een rapportage als die rapportage niet wordt verstrekt? Het klopte bovendien niet dat er in de rapportages aantekeningen van haar bezwaren zijn gemaakt. Volgens verzoekster corrigeert het UWV medische rapportages nooit. Iemand meenemen naar het spreekuur heeft dan ook geen zin. Er rest vaak alleen een procedure bij de rechtbank.

17. Ook het antwoord van het UWV op het punt van de audio opnames vond verzoekster niet duidelijk. Dat volgens het UWV het maken van geluidopnames bespreekbaar was, maar hier niet aan de orde was omdat zij uitsluitend schriftelijk wilde corresponderen, achtte zij niet relevant. Het UWV zou haar immers op kunnen roepen en dan zou het toestaan van geluidsoptnames wel weer van belang zijn.

18. Volgens verzoekster had het UWV ook met een gesprek zich geen oordeel kunnen vormen over wat er tijdens het spreekuur was voorgevallen. Ook klopte het argument voor het wel serieus nemen van haar klachten niet. Niet de verzekeringsarts, maar de medewerker verzuimbeheer had haar voor de ZW geaccepteerd. De verzekeringsarts zag zij pas na vier maanden ziekte voor het eerst.

19. Volgens verzoekster hadden de verzuimbegeleiders nooit kenbaar gemaakt dat zij geen medische vragen mogen stellen. In diverse door deze medewerkers gehanteerde formulieren staan ook medische vragen. Gelet op de ernst van haar aandoening vindt verzoekster het onbegrijpelijk dat de verzekeringsarts niet eerder was ingeschakeld. Volgens haar staat het vragen naar functionele belemmeringen gelijk aan medische vragen stellen. Dat het UWV nu heeft erkend dat er fouten zijn gemaakt vindt verzoekster positief. Zij hoopt dat het UWV zich gaat bezinnen op zijn beleid en met name de vraagstelling op de diverse formulieren gaat aanpassen.

20. De Nationale ombudsman verzocht het UWV nog aan te geven of het klopte dat verzoekster de verzekeringsarts vier maanden na haar ziekmelding voor het eerst gezien had en aan wie zij de gegevens had verstrekt op basis waarvan haar verzuimbegeleiding was ingezet. Dit omdat in de eerste klachtafhandelingsbrief was aangegeven dat de verzekeringsarts conform het bij deze aandoening behorende protocol had gehandeld.

Ook verzocht hij het UWV nog te reageren op het standpunt van verzoekster over de door de medewerker verzuimbeheer en re-integratiebegeleider gehanteerde formulieren waarop een aantal vragen volgens verzoekster van medische aard zijn.

21. Volgens het UWV had de opmerking dat de verzekeringsarts volgens de protocollen had gehandeld betrekking op de situatie waarover de eerste klacht in september 2012 ging. Toen hadden er inmiddels een aantal spreekuurcontacten plaatsgevonden. De arts kan na een spreekuur besluiten om medische informatie op te vragen, als hij dat nodig acht. Dat vond hij hier niet nodig, maar dat betekende niet dat hij daarmee onzorgvuldig had gehandeld. Het eerste spreekuurcontact na de ziekmelding van 8 december 2011 was op 5 april 2012. Voorafgaande aan dat eerste contact had verzoekster contact gehad met een medewerkster verzuimbeheer en niet met de teamondersteuner. Ten aanzien van de vragen op de door de medewerkster verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider gehanteerde formulieren verwees het UWV terug naar het eerdere antwoord. Deze medewerkers mogen alleen functionele informatie verzamelen en vragen naar belemmeringen. Die belemmeringen moeten vastgelegd worden. Als de klant spontaan medische informatie verstrekt, mag dat niet vastgelegd worden. Dat dit hier wel is gebeurd, had niet gemogen. In de eerdere reactie was ook al aangegeven dat het UWV onderzoekt hoe de omgang met medische gegevens in het werkproces verbeterd kan worden. In het geval van verzoekster waren de formulieren waar zij aan refereerde inmiddels in het medisch dossier opgeborgen.

22. Verzoekster liet in haar reactie op dit antwoord nog weten dat nu duidelijk was dat de medewerkster verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider ten onrechte medische informatie bij haar verzameld hadden, ook het daaruit voortvloeiende re-integratietraject juridisch niet juist was. Met name de manier waarop het plan van aanpak tot stand gekomen is en vervolgens ook niet aan haar verstrekt werd, kan in haar ogen niet door de beugel.

II Beoordeling

De taken en bevoegdheden van de medewerkster verzuimbegeleiding en de re-integratiebegeleider

23. Behoorlijk overheidsoptreden betekent dat de overheid eerlijk en betrouwbaar moet zijn. Dit houdt onder meer in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

24. Het UWV heeft onder meer tot taak mensen die een ZW-uitkering ontvangen te begeleiden bij hun terugkeer naar werk. Om die begeleiding, rekening houdend met de medische beperkingen van de klant, mogelijk te maken, dient het UWV te beschikken over medische gegevens. Medische gegevens mogen alleen door de verzekeringsarts en diens vervanger of opvolger en een beperkt aantal medewerkers die onder het medisch beroepsgeheim van de behandelend arts vallen, verzameld en vastgelegd worden. Op dit moment zijn dat de teamondersteuner en de sociaal medisch verpleegkundige. De organisatie van de verzuimbegeleiding dient dan ook zo ingericht te zijn dat alleen die

bevoegde personen de medische gegevens verzamelen en vastleggen. In het geval van verzoekster staat vast dat er medische gegevens zijn vastgelegd op de door de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider gehanteerde formulieren. Door medewerkers dus die niet onder het medisch beroepsgeheim vallen. Op basis van die gegevens is vervolgens de verdere verzuimbegeleiding ingezet. Zo werd een eerste spreekuurcontact met de verzekeringsarts daardoor kennelijk pas na bijna vier maanden nodig geacht.

25. Het UWV erkent dat de medewerker verzuimbegeleiding en de re-integratiebegeleider fout gehandeld hebben door medische gegevens vast te leggen. Het UWV is zich er ook van bewust dat de inrichting van de organisatie op dit punt verbeterd moet worden. De medewerkers die niet onder het medisch beroepsgeheim vallen mogen geen medische gegevens uitvragen, maar het komt voor dat klanten uit zich zelf medische gegevens verstrekken. Het UWV heeft aangegeven dat het zich bezint op mogelijkheden om dit te voorkomen. Dit zou kunnen door aanpassing van het belscript of door de medewerker verzuimbegeleiding, die het eerste contact heeft met de klant, onder het medisch beroepsgeheim te brengen. Daarnaast worden medewerkers die niet onder het medisch beroepsgeheim vallen, geïnstrueerd om bij elk klantcontact direct aan te geven dat zij geen medische informatie mogen verzamelen. Verzoekster stelt dat er bij haar wel om medische informatie is gevraagd door onbevoegde medewerkers. De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit aspect van een oordeel omdat er anderhalf jaar na datum niet goed meer is vast te stellen hoe de (telefoon)gesprekken precies zijn verlopen. Voor zijn oordeel is het ook niet nodig nu immers vast staat dat er medische gegevens door onbevoegde medewerkers zijn vastgelegd.

De gedraging is niet behoorlijk.

De standaardvermelding in medische rapportages

26. Een ander kenmerk van behoorlijk overheidsoptreden is dat de overheid open en duidelijk moet zijn. Dit houdt onder meer in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

27. De verzekeringsarts maakt zijn rapportage na het spreekuurcontact met de klant. Wat hij gaat vastleggen bespreekt hij met de klant en vraagt of die zich er in kan vinden. De rapportages worden volgens het UWV vanuit ZW-Arbo niet standaard verstuurd omdat er ook altijd een plan van aanpak en bijstellingen daarvan worden gestuurd aan de klant. In het plan van aanpak staan niet de medische gegevens, maar wel welke belemmeringen en mogelijkheden er zijn voor de klant. Het plan van aanpak kan bijgesteld worden op verzoek van de klant. Het plan van aanpak was in dit geval om onduidelijke reden niet aan verzoekster gestuurd. Later is dit alsnog gebeurd. Door deze administratieve onnauwkeurigheid kon verzoekster pas later kenbaar maken dat zij het niet eens was met

de conclusies van de verzekeringsarts over haar belemmeringen en mogelijkheden.

28. De Nationale ombudsman stelt vast dat de gang van zaken rond de toezending van het plan van aanpak niet goed verlopen is. Dit erkent en betreurt het UWV ook. Dat het UWV er bij de ZW-Arbo voor kiest om niet standaard een (leken)medische rapportage aan de klant te zenden, omdat de relevante gegevens in het plan van aanpak staan, acht hij op zichzelf redelijk. Maar dat betekent wel dat het plan van aanpak moet worden toegezonden, tijdig en proactief. Dat is hier niet gebeurt.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Dat er in medische rapportages standaard vermeld staat dat de inhoud besproken is, acht hij ook redelijk. Dat er in de eerste rapportage stond dat verzoekster zich kon vinden in het besprokene, bleek achteraf (nadat verzoekster de medische rapportages had ontvangen) niet te kloppen. Of er tijdens het spreekuur door verzoekster bezwaar is gemaakt tegen de inhoud van het besprokene is niet meer vast te stellen. Op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich dan ook van een oordeel.

De audio opnames

29. Dit onderdeel wordt getoetst aan het vereiste van transparantie dat inhoudt dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom daarvan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

30. Verzoekster meldde het UWV dat zij voortaan geluidsopnamen zou maken van alle gesprekken met medewerkers van het UWV. Het UWV antwoordde dat dit in beginsel niet is toegestaan, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn. Later gaf het UWV aan dat het maken van geluidsopnamen wel bespreekbaar is, maar hier niet aan de orde was omdat verzoekster zelf geen gesprekken wilde. De Nationale ombudsman meent dat de reactie van het UWV op de mededeling van verzoekster dat zij voortaan alle gesprekken met UWV medewerkers zou gaan opnemen, niet in lijn is met wat de Nationale ombudsman hierover eerder op merkte.

31. In zijn rapport 2012/041 oordeelde de Nationale ombudsman het in strijd met het vereiste van transparantie als het UWV een klant, die daar uitdrukkelijk om verzoekt, zonder meer verbiedt geluidsopnamen van een spreekuurcontact met de verzekeringsarts te maken. Hij gaf het UWV ook in overweging om de beleidsregel die het maken van beelden en geluidopnamen niet toestond aan te passen met inachtneming van dit rapport (Achtergrond onder 2). Het UWV had verzoekster dan ook naar zijn oordeel moeten laten weten, dat zij telkens als zich een concrete gesprekssituatie zou voordoen, een verzoek

kon indienen om geluidsopnamen te mogen maken. Bij de beoordeling van zo'n verzoek, dient naar het oordeel van de Nationale ombudsman het uitgangspunt te zijn dat dit wordt toegestaan, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn die hier aan in de weg staan. Het UWV hoeft niet zo ver te gaan dat het bij voorbaat al toestemming verleent om van alle (toekomstige) gesprekken geluidsopnamen te maken.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

De klachtafhandeling over het bejegeningaspect

32. Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

33. Verzoekster voelde zich door de verzekeringsarts onheus bejegend. Het UWV vond dat de verzekeringsarts professioneel gehandeld had en haar klachten serieus genomen had. Over de interactie tussen de verzekeringsarts en verzoekster kon geen oordeel gegeven worden. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman gaf het UWV aan dat de formulering in de eerste reactie van het UWV niet helemaal duidelijk is geweest omdat geen duidelijk onderscheid was gemaakt tussen het klachtonderdeel serieus genomen worden in het kader van het professioneel handelen van de arts en het bejegeningaspect. Deze onduidelijkheid had volgens het UWV weggenomen kunnen worden als een gesprek met verzoekster hierover gevoerd had kunnen worden.

34. Bij bejegeningklachten is door een derde die niet bij het gesprek aanwezig was moeilijk vast te stellen wat er precies gebeurd en gezegd is. Daarom heeft het UWV nu naar aanleiding van een aantal rapporten van de Nationale ombudsman het beleid dat bij dergelijke klachten altijd een driegesprek wordt aangeboden. Omdat verzoekster te kennen had gegeven alleen nog schriftelijk te willen communiceren met het UWV, heeft zo'n gesprek niet plaatsgevonden en kwam het UWV tot de conclusie dat over dit aspect geen oordeel gegeven kon worden. De Nationale ombudsman kan het UWV in die conclusie volgen. Het is wel belangrijk dat een dergelijk oordeel duidelijk en goed gemotiveerd wordt. Dat is in dit geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet gebeurd. Dat wordt overigens ook door het UWV erkend.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is

Gegronde op alle klachtonderdelen.

De informatieverstrekking door het UWV over de taken en bevoegdheden van de medewerker verzuimbeheer en de re-integratiebegeleider wegens strijd met het vereiste van goede organisatie;

De standaardvermelding in medische rapportages dat de inhoud besproken en akkoord is bevonden wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking;

De reactie op de mededeling audio opnamen te zullen maken wegens strijd met het vereiste van transparantie;

De klachtafhandeling over de bejegening door de verzekeringsarts wegens schending van het vereiste van goede motivering.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de mededeling van het UWV dat het stappen onderneemt om beter te waarborgen dat de medische informatie alleen blijft bij zij die onder het medisch beroepsgeheim vallen. Vanwege het grote belang voor burgers om er zeker van te kunnen zijn dat hun medische gegevens niet onder onbevoegden bekend raken, dringt hij er wel bij het UWV op aan om de noodzakelijke wijzigingen in het werkproces voortvarend in te voeren. Ook vraagt hij het UWV om hem op de hoogte te houden van de voortgang van dit proces.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 20 december 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Gronsveld, met klachten over een aantal gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedragingen van De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klachten te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te passen.

Informatieoverzicht

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

1. De (klacht) brieven van verzoekster aan het UWV van 3 en 14 september 2012, 24 oktober en 8 november 2012.
2. De reacties van het UWV in september, 8 oktober en 2 en 13 november 2012.
3. De brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 20 december 2012.
4. De reacties van het UWV van 18 april en 13 juni 2013.
5. De mondelinge toelichting van het UWV op 29 mei 2013.
6. De brief van verzoekster van 12 juli 2013.
7. De aanvullende reactie van het UWV van 24 september 2013.
8. De reactie van verzoekster van 18 oktober 2013.

Achtergrond

1. Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.

Artikel 74. Geheimhoudingsplicht

1. Het is een ieder verboden hetgeen hem uit of in verband met enige werkzaamheid bij de uitvoering van deze wet over de persoon of zaken van een ander blijkt of wordt meegedeeld, verder bekend te maken dan voor de uitvoering van deze wet noodzakelijk is dan wel op grond van deze wet is voorgeschreven of toegestaan.

2. Het in het eerste lid vervatte verbod is niet van toepassing indien:

- a. enig wettelijk voorschrift tot de bekendmaking verplicht;
- b. degene op wie de gegevens betrekking hebben schriftelijk heeft verklaard tegen de verstrekking van deze gegevens geen bezwaar te hebben;
- c. de gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele natuurlijke personen.

3. Degene die op grond van de artikelen 62, 72 of 73 gegevens verstrekt dient na te gaan of degene aan wie de gegevens worden verstrekt redelijkerwijs bevoegd is te achten om die gegevens te verkrijgen.

4. Onverminderd het eerste tot en met derde lid is artikel 464 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek voor zover het betreft de overeenkomstige toepassing van de artikelen 457 en 464, tweede lid, onderdeel b, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing indien in verband met de uitvoering van deze wet handelingen worden verricht op het gebied van de geneeskunst door personen, voor wie het in het eerste lid vervatte verbod geldt.

2. Rapport 2012/041

(...)

14. Met enige regelmaat ontvangt de Nationale ombudsman klachten over verzekeringsartsen van het UWV.

(...)

15. Nu het gebruik van sociale media toeneemt is het voor te stellen dat het UWV maatregelen wil nemen om bijvoorbeeld de privacy van de eigen medewerkers te beschermen. Tegenwoordig heeft bijna iedereen een telefoon waarmee gesprekken eenvoudig zijn op te nemen. Deze gesprekken kunnen dan vervolgens (al dan niet geknipt en geplakt) op het internet gezet worden, hetgeen vanzelfsprekend niet wenselijk is. De Nationale ombudsman kan de behoefte van het UWV om de bestaande regeling hierop aan te passen, daarom begrijpen. Dit neemt niet weg dat van een overheidsinstantie als het UWV een open houding mag worden verwacht. Het UWV waarborgt dan ook dat de handelingen van verzekeringsartsen getoetst kunnen worden, in het bijzonder wanneer er meningsverschillen bestaan over de vraag of een UWV-cliënt al dan niet arbeidsgeschikt kan worden geacht.

16. Het is naar het oordeel van de Nationale ombudsman dan ook in strijd met het vereiste van transparantie als het UWV een cliënt, die daar uitdrukkelijk om verzoekt, zonder meer verbiedt geluidsopnamen van een spreekuurcontact met de verzekeringsarts te maken. Dit geldt overigens eveneens voor het niet toestaan van een telefonische conferentieschakeling.

De onderzochte gedraging/beleidsregel is niet behoorlijk.

(...)

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het UWV in overweging de beleidsregel van 3 augustus 2011 luidende: "Niet toestaan van beeld- en geluidsopnamen en conferentieschakeling op verzoek van cliënt tijdens het spreekuur van de verzekeringsarts" aan te passen met inachtneming van dit rapport.

Slotbeschouwing

In een eerder rapport overwoog de Nationale ombudsman al dat het niet bij wet verboden is om gesprekken met medewerkers van overheidsdiensten op te nemen. Ook niet als de desbetreffende medewerker daarover niet is geïnformeerd. Het ging in dit rapport om gesprekken met een gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg die heimelijk waren opgenomen.¹

(...)

De situatie in dit rapport was anders in die zin dat het hier niet ging om het stiekem maken van geluidsopnamen. Verzoekers hadden het UWV expliciet *verzocht* om het gesprek met de verzekeringsarts op te mogen nemen. Dit werd hen door het UWV niet toegestaan. Volgens het UWV zijn de regels: dergelijke verzoeken worden niet gehonoreerd. De Nationale ombudsman kan zich echter niet vinden in een absoluut verbod op het maken van geluidsopnamen en het niet toestaan van telefonische conferentieschakelingen. Wanneer het maken van geluidsopnamen zonder iemand hiervan op de hoogte te stellen, in sommige situaties toelaatbaar is dan valt niet in te zien waarom het maken van een geluidsopnamen waarvoor vooraf toestemming wordt gevraagd, niet zou mogen worden toegelaten.

De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat het absolute verbod van het UWV geluidsopnamen tijdens het gesprek met de verzekeringsarts te maken alsmede het niet toestaan van een telefonische conferentieschakeling, in strijd is met het beginsel van transparantie. Dit geldt uiteraard niet alleen voor het UWV, maar ook voor andere overheidsinstanties.