



Rapport

Datum: 27 augustus 2007
Rapportnummer: 2007/180

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringinstituut werknemersverzekeringen ondanks alle eerdere gebeurtenissen nog steeds niet haar juiste adres in de systemen heeft opgenomen en geen enkele poging heeft ondernomen om de foutief verstuurde post, met medische gegevens, terug te krijgen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Bij brief van 2 maart 2005 werd verzoekster, mevrouw S.-G., door de arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Eindhoven, geïnformeerd over zijn bevindingen. De brief was gericht aan mevrouw S.-G. te Mierlo. Dit betrof verzoeksters oude adres, X-sstraat, waar zij al jaren niet meer woonde. Een dag later, 3 maart 2005, volgde de feitelijke beslissing.
2. Op 20 maart 2005 diende verzoekster bezwaar in tegen de beslissing van 3 maart 2005, waarmee haar werd meegedeeld dat met ingang van 3 mei 2005 haar uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) werd ingetrokken. De ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift, gedateerd 22 maart 2005, werd gericht aan mevrouw G. en verstuurd naar haar oude adres: X-sstraat te Mierlo. Een tweede brief, gedateerd 19 april 2005, waarin aan verzoekster werd meegedeeld dat de (ex-)werkgever ook belanghebbende was bij de beslissing waartegen zij bezwaar aantekende, werd eveneens geadresseerd aan mevrouw G. en verzonden naar het oude adres. Op 4 mei 2005 werd daarentegen de brief waarbij de mogelijkheid werd aangeboden om de stukken in te zien dan wel toegezonden te krijgen en een hoorzitting te houden wel aan mevrouw S.-G. verzonden en naar het juiste adres: Y-sstraat te Mierlo.
3. Volgens verzoekster ontving zij op 19 mei 2005 op de Y-sstraat van kantoor Amersfoort een kopie van de brief die het UWV haar op 16 december 2004 deed toekomen, maar die zij nooit had ontvangen. Een kopie van de enveloppe, zonder verzenddatum, deed verzoekster aan de Nationale ombudsman toekomen. Hierop staat geen datum vermeld. In de ingesloten brief werd onder andere aan haar meegedeeld dat zij geen oproep voor de strengere herbeoordeling zou ontvangen. De brief, gericht aan mevrouw G. e/v S., was door kantoor Amsterdam naar het oude adres verstuurd. Een eerdere brief over de herbeoordeling WAO/WAZ/Wajong, gedateerd 2 november 2004, was eveneens geadresseerd aan mevrouw G. e/v S. en gericht aan het oude adres.
4. De beslissing op bezwaar werd op 27 oktober 2005 genomen. De brief was gericht aan mevrouw S.-G. en verstuurd naar het oude adres: de X-sstraat.

5. Verzoekster nam op 11 november 2005 telefonisch contact op met het Klanten Contactcentrum (KCC) van het UWV, omdat zij nog geen beslissing op bezwaar had ontvangen. Met de brief van 14 november 2005 zond het UWV de beslissing op bezwaar nogmaals toe, dit keer naar de Y-straat. In de brief werd excuses aangeboden voor de gemaakte vergissing. Twee dagen later, op 16 november 2005, zond het UWV verzoekster nog een brief. Gebleken was dat het UWV vergeten was om kopieën van de bijlagen mee te sturen. Verzoekster wist hierdoor dat het UWV medische stukken destijds naar het oude adres had gestuurd.

6. Verzoekster ging in beroep tegen de beslissing op bezwaar van 27 oktober 2005. Door de rechtbank werd verzoekster op 21 maart 2006 in het gelijk gesteld. Het UWV tekende beroep aan tegen de uitspraak van de rechtbank. De Centrale Raad van Beroep deed tot op heden nog geen uitspraak.

7. Bij brief van 18 juli 2006 deelde verzoeksters gemachtigde aan haar mee dat hij van de griffier van de Centrale Raad van Beroep bij brief van 14 juli 2006 kopieën van stukken had ontvangen. In de stukken zag hij dat de Centrale Raad van Beroep verzoekster op 14 juni 2006 een brief had gestuurd. Die brief was geadresseerd aan het oude adres. Met de brief was een kopie van het (voorlopig) hoger beroepschrift van het UWV meegezonden. Hierin stonden geen medische gegevens vermeld.

8. Verzoekster diende op 1 augustus 2006 telefonisch een klacht in bij het UWV. Op deze klacht reageerde het UWV bij brief van 8 augustus 2006. Het UWV vatte verzoeksters klacht als volgt samen:

"...U geeft aan dat de correspondentie naar het verkeerde adres gaat en/of uw meisjesnaam alleen wordt vermeld. Zo is de beslissing op bezwaar ook verkeerd geadresseerd. U bent erachter gekomen dat UWV bij de Centrale Raad van Beroep in hoger beroep is gegaan. De correspondentie van de Centrale Raad is echter naar het oude adres gegaan. Hier kwam uw advocaat achter op 13 juli 2006. De Centrale Raad van Beroep heeft dus van UWV een verkeerd adres gekregen..."

Het UWV merkte over de klacht het volgende op:

"...Bij brief van 19 april 2005 hebben wij de ontvangst van uw bezwaarschrift bevestigd. In deze brief is echter alleen uw meisjesnaam gehanteerd evenals uw oude adres, (X-straat; No). In de volgende brief van 22 maart 2005 is dit tevens geschied. In de brief van 19 mei 2005 waarin u vervolgens bent uitgenodigd voor de hoorzitting is uw juiste naam gehanteerd evenals het juiste adres. Echter tot onze grote spijt moeten wij constateren dat ook de beslissing op bezwaar van 25 oktober 2005 (bedoeld is 27 oktober 2005; No) wederom uw oude adres vermeldt. Voor deze onzorgvuldigheid bieden wij u onze excuses aan. De Centrale Raad van Beroep heeft in haar correspondentie ogenschijnlijk het adres in de beslissing op bezwaar overgenomen. Wij zullen de Centrale Raad middels een

aparte brief op de hoogte stellen van het juiste correspondentieadres (zie bijlage)..."

Het UWV verklaarde de klacht van 1 augustus 2006 gegrond.

9. Ook in het hoger beroepschrift van 1 mei 2006 vermeldde het UWV een onvolledige naam, G., en het verkeerde adres, X-sstraat. De Centrale Raad van Beroep hanteerde vervolgens ook het verkeerde, oude, adres. Het UWV bood hiervoor bij ongedateerde brief excuses aan, zoals hij bij brief van 8 augustus 2006 reeds aan verzoekster had aangegeven. Het UWV gaf in zijn brief tot de Centrale Raad van Beroep aan dat tot zijn spijt gedurende verzoeksters bezwaarprocedure meerdere malen een onjuist adres was gehanteerd. De beslissing op bezwaar van 27 oktober 2005 vermeldde dientengevolge ook een onjuist adres, aldus het UWV. Om die reden verzocht het UWV de Centrale Raad van Beroep het correspondentieadres te wijzigen voor zover het oude adres werd gehanteerd.

10. Bij brief van 23 november 2006, ontvangen op 5 december 2006, diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Ze klaagde erover dat het UWV door onzorgvuldig handelen op diverse momenten haar privacy in ernstige mate had geschaad. Verzoekster schreef:

"...Op 19 mei 2005 ontving ik een brief van het UWV, waarin ik vrijgesteld werd van herkeuring. Deze brief was gedateerd op 16 december 2004 en verstuurd naar een adres waar ik sinds enkele jaren niet meer woonde. Door deze fout in de adressering ben ik toch opgeroepen voor herkeuring en arbeidsgeschikt bevonden. Ook nadat ik telefonisch aangegeven heb, zie verslag rechtbank, dat mijn adresgegevens niet correct waren is het UWV in gebreke gebleven om dit aan te passen. Zij hebben hierna nog meerdere malen belangrijke stukken naar het verkeerde adres gestuurd. Dit betrof ook zaken zoals mijn medisch dossier, sofinummer en andere privacygevoelige gegevens. Ook het gebruik van mijn achternaam is steeds wisselend. Tijdens de rechtzaak, die diende bij de rechtbank Den Bosch is dit ook genoemd, UWV heeft hiervoor excuses aangeboden. Dit is voor het UWV geen enkele reden geweest om hier zorgvuldiger mee om te gaan. Nadat ik in het gelijk ben gesteld door de rechtbank, verstreek de termijn van zes weken waarin beroep mogelijk was. Doordat mijn advocaat verder op zoek is gegaan naar verdere informatie, ben ik erachter gekomen dat het UWV in hoger beroep is gegaan. Tot mijn grote verbazing bleek namelijk dat het bericht over het beroep weer naar het verkeerde adres was gestuurd. Het UWV erkent dat hij hierbij in gebreke is gebleven maar niet in staat is om hier zelf verandering in te brengen. Hij adviseerde mij ook om deze klacht aan U voor te leggen. Ik voel mij ernstig geschaad in mijn privacy en vind het onacceptabel dat een organisatie als het UWV zo onzorgvuldig omgaat met mijn gegevens. Vooral omdat dit ook is vastgesteld door de rechtbank en door het UWV als zodanig is erkend..."

Op 22 december 2006 gaf verzoekster telefonisch aan dat haar bij de verzekeringsarts was gebleken dat haar adres nog steeds onjuist stond geregistreerd.

11. Bij e-mailbericht van 4 januari 2007 legde de Nationale ombudsman de klacht en enkele vragen voor aan het UWV. Het UWV gaf bij e-mailbericht van 18 januari 2007 aan dat hem gebleken was dat het correspondentieadres van verzoekster niet juist geregistreerd stond in het adressenbestand van zijn polisadministratie. Het UWV had ook verzoeksters eigen naam ingevoerd. Tevens gaf het UWV aan geen specifiek beleid te hebben met betrekking tot het geval dat medische gegevens werden verstuurd naar een onjuist adres. Wel had het UWV beleid ontwikkeld teneinde te voorkomen dat medische gegevens in onbevoegde handen raakten. Dit beleid was neergelegd in de richtlijn "Beheer gegevens vallen onder het medisch beroepsgeheim van de verzekeringsarts". Voor de omgang met medische gegevens tijdens bezwaar- en beroepsgegevens is deze Richtlijn uitgewerkt in de Regeling Beheer en Verkeer medische gegevens bij bezwaar en beroep. Deze regeling bevat afspraken met betrekking tot het gebruik van medische gegevens en het beheer van deze gegevens in bezwaar- respectievelijk beroepsprocedures. De regeling voorziet er onder andere in dat medewerkers die toegang hebben tot medische gegevens een verklaring dienen te tekenen, de zogenoemde verklaring afgeleid medisch beroepsgeheim. Hierin verklaart de medewerker ervoor zorg te dragen dat deze gegevens niet in onbevoegde handen komen, verloren raken of uit onachtzaamheid openbaar worden.

Middels deze richtlijnen en afspraken tracht het UWV zoveel als mogelijk te waarborgen dat op correcte wijze omgegaan wordt met vertrouwelijke gegevens. Niettemin blijft het risico bestaan dat de individuele medewerker tekortschiet in de te betrachten omzichtigheid, aldus het UWV.

Het UWV gaf voorts aan dat in verzoeksters geval gegevens naar een onjuist adres waren verstuurd. Aangezien deze gegevens niet retour waren ontvangen en deze gegevens verzoekster uiteindelijk wel bereikt hadden, was het aannemelijk dat de onjuist geadresseerde post naar haar was doorgestuurd. Het UWV zag hiervan uitgaande geen aanleiding om de gegevens terug te vragen bij de geadresseerde.

12. De reactie van het UWV werd op 24 januari 2007 telefonisch met verzoekster besproken. Verzoekster gaf aan dat het standpunt van het UWV dat de medische gegevens naar haar waren doorgestuurd niet klopte. Wel had ze meerdere malen aangegeven dat de post naar het verkeerde adres was verstuurd. Desondanks stuurde het UWV de medische gegevens naar het oude adres.

13. Bij brief van 15 februari 2007 stuurde de Nationale ombudsman een brief aan het UWV. De Nationale ombudsman gaf in die brief onder andere aan dat naar zijn mening, ook al kende het UWV geen specifiek beleid voor de situatie dat er medische gegevens naar een onjuist adres waren gestuurd, er alles aan gedaan moet worden om in het geval medische gegevens naar een verkeerd adres waren verstuurd, de gemaakte fout zo spoedig mogelijk te herstellen door te trachten die gegevens bij de verkeerd geadresseerden terug te halen. De Nationale ombudsman verzocht het UWV daarom aan

te geven in hoeverre er voor hem aanleiding was om expliciet (aanvullend) beleid ter zake te formuleren. Tevens verzocht de Nationale ombudsman alsnog contact op te nemen met de bewoners van het oude adres om te bekijken of het UWV de verkeerd geadresseerde gegevens terug kon halen.

14. Bij e-mailbericht van 30 maart 2007 gaf het UWV het volgende aan:

"...U geeft aan dat onze veronderstelling dat nu de stukken verzoekster uiteindelijk hebben bereikt, aannemelijk is dat de onjuist geadresseerde post naar haar is doorgestuurd, niet juist is. De door u genoemde feiten maken inderdaad duidelijk dat onze veronderstelling geen stand kan houden. Gelet op het feit dat we inmiddels anderhalf jaar verder zijn, ondernemen wij geen actie meer richting de bewoners van het oude adres.

Als aanvulling op de te betrachten zorgvuldigheid bij UWV beveelt u ons aan er alles aan te doen om in het geval medische stukken naar een verkeerd adres zijn gestuurd, de gemaakte fout zo spoedig mogelijk te herstellen.

Wij informeerden u reeds over de richtlijnen en afspraken waarmee wij trachten zoveel als mogelijk te waarborgen dat op correcte wijze omgegaan wordt met vertrouwelijke gegevens. Wij zullen de uitvoering via een uitvoeringsbericht informeren dat ingeval het medische informatie betreft bij onjuiste adressering gevraagd wordt deze gegevens terug te sturen in een portvrije enveloppe waarop staat medisch geheim..."

Op 6 april 2007 verzocht de Nationale ombudsman om een toelichting op het woord 'uitvoeringsbericht'. Bij e-mailbericht van 27 april 2007 gaf het UWV aan dat een uitvoeringsbericht een officiële berichtgeving is aan de uitvoering met uitvoeringsinstructies. Deze berichtgeving gaat naar het management van de uitvoering en de regionale staf. Het uitvoeringsbericht is terug te vinden op intranet. Een instructie is een vorm van operationeel beleid.

15. Op 15 en 16 mei 2007 had de Nationale ombudsman telefonisch contact met verzoekster. In die gesprekken gaf verzoekster onder andere aan dat ze in de bezwaarprocedure de stukken had opgevraagd en deze in eerste instantie niet had gekregen. Ze vroeg ze daarna opnieuw op. De kans bestond derhalve, aldus verzoekster, dat het gehele (medische) dossier naar het oude adres was verzonden. Verzoekster belde meerdere keren met en schreef aangetekende brieven aan het UWV inzake de onjuiste adressering.

Verzoeksters echtgenoot was nog wel naar het oude adres geweest om de aan haar gerichte post op te halen. Doordat er op dat moment personen van Poolse komaf woonden was dat niet gelukt. Volgens verzoekster was het een soort van doorstroomhuis, waarin mensen tijdelijk woonden. Verzoekster woonde daar ook tijdelijk totdat ze destijds naar haar huidige woning verhuisde.

Verzoekster gaf aan dat zij ook de stukken in de bezwaarprocedure in eerste instantie niet had ontvangen. In tweede instantie wel. Zij vermoedde dat haar gehele dossier naar het verkeerde adres was gestuurd.

16. Het UWV gaf op 6 augustus 2007 aan een brief naar verzoeksters oude adres te hebben verstuurd. In deze brief van 2 augustus 2007 verzocht het UWV aan de huidige bewoners, indien nog aanwezig, de (medische) stukken die betrekking hebben op verzoekster te retourneren door middel van de bijgevoegde enveloppe.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de onjuiste adressering

17. Verzoekster klaagt erover dat het UWV ondanks alle eerdere gebeurtenissen nog steeds niet haar juiste adres in de systemen heeft opgenomen.

18. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

19. De Nationale ombudsman is van mening dat het UWV onnauwkeurig is geweest met de registratie van verzoeksters adres. Het UWV heeft meerdere signalen ontvangen dat verzoeksters adres niet juist stond geregistreerd, doch in januari 2007 stond verzoekster nog steeds verkeerd geregistreerd. Niet alleen stond het adres nog verkeerd geregistreerd, maar ook haar naam stond nog onjuist in het systeem. Het UWV heeft aangegeven dat alle gegevens thans correct staan geregistreerd.

De Nationale ombudsman constateert verder dat het verkeerd vermelden van het adres in het hoger beroepschrift zeer slordig is, omdat bij het verzenden van de beslissing op bezwaar reeds gebleken was dat een foutief adres was gebruikt. In tegenstelling tot verzoekster komt de Nationale ombudsman echter niet tot de conclusie dat de Centrale Raad van Beroep hierdoor medische gegevens naar het oude adres heeft verstuurd. Uit de stukken valt enkel en alleen op te maken dat de Centrale Raad van Beroep een brief, gedateerd 14 juni 2006, met als bijlage het hoger beroepschrift naar het oude adres heeft verstuurd. In het hoger beroepschrift stonden geen medische gegevens vermeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van het terugverkrijgen van de (medische) gegevens

20. Verzoekster klaagt erover dat het UWV geen enkele poging heeft ondernomen om de foutief verstuurde post, waaronder medische gegevens, terug te krijgen.

21. Behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen heeft een ieder recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.

22. Op grond van de stukken acht de Nationale ombudsman het zeer waarschijnlijk dat het UWV met de beslissing op bezwaar van 27 oktober 2005 de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts naar het oude adres heeft verzonden. Mogelijk is dit in het kader van de bezwaarprocedure ook met de door verzoekster opgevraagde stukken gebeurd. Het UWV ondernam nadien geen enkele poging om in ieder geval de beslissing op bezwaar met bijbehorende medische en arbeidskundige rapportage terug te krijgen en gaf tijdens het onderzoek aan van mening te zijn dat het geen zin meer had om de stukken nog op het oude adres op te vragen. Na het uitbrengen van het verslag van bevindingen heeft het UWV bij brief van 2 augustus 2007 alsnog aan de huidige bewoners van verzoeksters oude adres verzocht om, voor zover nog aanwezig, (medische) stukken te retourneren door middel van de bijgeleverde enveloppe.

De Nationale ombudsman is van mening dat een burger op grond van het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een bestuursorgaan mag verwachten dat indien door het bestuursorgaan privacygevoelige brieven naar een onjuist adres worden verzonden, het bestuursorgaan alles in het werk stelt om deze direct terug te krijgen. Het UWV heeft dat met betrekking tot verzoekster aanvankelijk nagelaten, terwijl dit wel had moeten gebeuren. Het UWV heeft destijds dan ook niet behoorlijk gehandeld.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen is

gegrond ten aanzien van:

de onjuiste adressering, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

het terugverkrijgen van naar het verkeerde adres verzonden medische gegevens, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het UWV

- door middel van een uitvoeringsbericht haar organisatie zal informeren dat ingeval het medische informatie betreft, bij onjuiste adressering gevraagd wordt om deze gegevens terug te sturen in een portvrije enveloppe waarop staat medisch geheim. -

- alsnog een brief met portvrije enveloppe naar het oude adres heeft verzonden met het verzoek aan verzoekster gerichte stukken te retourneren.

Onderzoek

Op 5 december 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 23 november 2006, van mevrouw S. te Mierlo, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Zowel aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen als aan verzoekster werden nadere vragen gesteld.

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

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

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 23 november 2006 gericht aan de Nationale ombudsman met diverse bijlagen, w.o.:

- brief UWV aan verzoekster van 2 november 2004;
- brief UWV aan verzoekster van 16 december 2004;
- brief UWV aan verzoekster van 2 maart 2005;
- brief UWV aan verzoekster van 19 april 2005;
- brief UWV aan verzoekster van 4 mei 2005;
- brief UWV aan verzoekster van 22 maart 2005
- beslissing op bezwaar van 27 oktober 2005 (2x);
- brief UWV aan verzoekster van 14 november 2005;

- brief UWV aan verzoekster van 16 november 2005;
- brief Stichting Rechtsbijstand aan verzoekster van 18 juli 2006;
- klachtafhandelingsbrief UWV van 8 augustus 2006;
- ongedateerde brief van het UWV aan de Centrale Raad van Beroep.

Reactie UWV op de klacht, gedateerd 18 januari 2007;

Reactie UWV op nadere bevraging, gedateerd 30 maart 2007;

Reactie UWV op nadere bevraging, gedateerd 27 april 2007;

Reactie Stichting Rechtsbijstand, gemachtigde van verzoekster tijdens de (hoger) beroepsprocedure, op vragen Nationale ombudsman, gedateerd 11 juni 2007, met bijlagen, w.o.:

- brief CRvB aan verzoekster van 14 juni 2006;
- brief Stichting Rechtsbijstand aan CRvB van 13 juli 2006;
- hoger beroepschrift UWV van 1 mei 2006;
- uitspraak Rechtbank van 's Hertogenbosch van 21 maart 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond