



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) niet alleen zijn belofte breekt maar als gevolg daarvan dreigt met het korten van zijn uitkering.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. In 2006 diende verzoeker een klacht in over het UWV. Deze klacht betrof het verzamelen van persoonsgegevens door het UWV, die het UWV voor het uitvoeren van zijn taak in verzoekers specifieke geval niet nodig had.

Na interventie van de Nationale ombudsman beloofde het UWV de redactie van vormgeving van het zogenoemde levensbewijsformulier waarop de persoonsgegevens ingevuld moesten worden, aan te passen en in overeenstemming te brengen met de juiste formele eisen.

Verder deelde het UWV mee dat verzoeker de vragen over de gezinssamenstelling en burgerlijke staat alleen in hoofde te vullen voor zover hij een toeslag op zijn uitkering genoot.

2. In een brief van 28 augustus 2008 klaagde verzoeker er bij de Nationale ombudsman over dat het UWV zich niet aan voornoemde belofte had gehouden.

Verzoeker deelde mee in augustus 2007 opnieuw een levensbewijsformulier te hebben ontvangen dat niet was gewijzigd. Verzoeker vulde daarop het formulier in. Overeenkomstig de eerdere mededeling van het UWV beantwoordde verzoeker de vragen niet die te maken hadden met de gezinssamenstelling en zijn burgerlijke staat. Hierdoor was het niet mogelijk om, gelet op de redactie van het formulier, een ondertekening van de bevoegde buitenlandse instantie te krijgen omdat de instantie gelijktijdig moet verklaren dat de gezinssamenstelling juist is en alle genoemde personen in leven zijn. Verzoeker stuurde het UWV een begeleidende brief met toelichting over de wijze waarop hij het formulier had ingevuld, waarop hij nimmer een reactie ontving.

In augustus 2008 ontving verzoeker opnieuw een ongewijzigd formulier. Nadat verzoeker het formulier op dezelfde wijze als in 2007 had ingevuld en toegestuurd, stuurde het UWV het formulier retour. Verzoeker diende, onder dreiging van het korten van de uitkering, het formulier door de bevoegde instantie te laten ondertekenen en voor een bepaalde datum te retourneren.

3. De Nationale ombudsman legde de klacht op 9 oktober 2008 aan het UWV voor. Verder stelde de Nationale ombudsman het UWV een paar aanvullende vragen.

4. Op 21 oktober 2008 reageerde het UWV via de e-mail naar verzoeker toe. In dit bericht deelde het UWV mee dat het formulier om verschillende redenen niet was aangepast en dat de Nationale ombudsman hem hierover nader zou berichten.

Omdat het UWV wilde voorkomen dat verzoeker door het huidige formulier in de problemen zou komen, gaf het UWV aan een aangepast formulier toe te zullen sturen. Dit formulier zou alleen de noodzakelijke vragen bevatten. Het UWV gaf aan ervan uit te gaan dat verzoeker dat formulier wel door de bevoegde instantie zou kunnen laten ondertekenen.

Verder deelde het UWV mee dat het op dat moment de productie en verzending van het huidige formulier niet kon voorkomen of onderdrukken doordat het automatisch werd verstuurd. Het UWV verzocht verzoeker om na ontvangst van het formulier, het UWV een ontvangstbevestiging per e-mail te sturen en vervolgens om toezending van een aangepast formulier te vragen. Het UWV gaf vervolgens aan naar welk e-mailadres verzoeker een verzoek daartoe kon versturen.

Verzoeker verstuurde de reactie van het UWV naar de Nationale ombudsman en deelde mee uit de reactie af te leiden dat het UWV het oude formulier zou blijven gebruiken. Verzoeker gaf aan de aangedragen oplossing niet voldoende te vinden.

5. Op 6 november 2008 liet het UWV tussentijds aan de Nationale ombudsman weten dat het problemen ondervond bij de toezegging om het formulier aan te passen. Als voorlopige oplossing had het UWV het formulier voor verzoeker handmatig aangepast. Het UWV gaf aan het, net als de Nationale ombudsman, niet juist te vinden dat er meer gegevens worden opgevraagd dan voor de uitvoering van de taken noodzakelijk is.

6. Met de brief van 24 november 2008 berichtte het UWV verzoekers klacht gegrond te achten. Het UWV erkende dat in een aantal gevallen meer informatie middels het formulier wordt gevraagd dan voor de uitvoering van de taken nodig is. Ook erkende het UWV de eerdere toezegging om het formulier aan te passen niet te zijn nagekomen.

Het UWV had het formulier niet aangepast omdat het geen prioriteit had. Dit in verband met het gering aantal wijzigingsverzoeken en de beperkte doelgroep. Het UWV betreunde dit en was op zoek naar een oplossing. Het UWV speelde met de gedachte om het formulier alsnog te wijzigen of te vervangen. Mogelijk zou ervoor gekozen worden om cliënten in het buitenland die geen toeslag ontvangen of inkomsten uit arbeid genieten, een 'basisformulier' toe te sturen. Degenen die wel een toeslag ontvangen of inkomsten genieten, zouden daarnaast een aanvullend formulier toegestuurd krijgen.

Als tijdelijke oplossing kreeg verzoeker een op maat gemaakt formulier toegestuurd. Totdat het oude formulier zou zijn gewijzigd zou verzoeker na ontvangst van het oude formulier contact moeten opnemen met een vaste medewerker. Deze zou hem dan het op 'maat'

gemaakte formulier toesturen dat verzoeker ingevuld en ondertekend zou moeten retourneren.

Deze tijdelijke procedure zou ook gelden voor andere UWV-cliënten die dezelfde problemen ondervinden en die het UWV hierover hebben benaderd of zullen benaderen. In deze situatie zou verder gelden dat als een cliënt niet terzake doende vragen onbeantwoord laat of een buitenlandse instantie daardoor het formulier niet ondertekent, dit niet zal leiden tot het treffen van maatregelen, het schorsen van een uitkering of het opleggen van boete.

In dit specifieke geval werd verzoeker dan ook niet gekort op zijn uitkering.

7. Op 13 mei 2009 deelde het UWV mee dat vanaf juli 2009 een nieuw formulier in diverse talen zal worden ingevoerd en gebruikt. Het UWV sloot een voorbeeld van het formulier bij. In het formulier wordt gevraagd naam, adres, sofinummer en geboortedatum in te vullen. Verder is invulling en afstempeling door de autoriteiten in de woonplaats niet meer aan de orde.

II Beoordeling

8. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

In dit geval was bij verzoeker de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat het UWV in 2006 maatregelen zou nemen om te zorgen dat de verklaring van in leven zijn zodanig zou worden aangepast, dat er geen sprake meer zou zijn van bovenmatige informatievergaring.

9. Het UWV is de belofte niet nagekomen. Tot tweemaal toe is in de jaren 2007 en 2008 aan verzoeker een verklaring van in leven zijn gezonden waarin om meer persoonlijke gegevens werd gevraagd dan noodzakelijk was. In 2008 is verzoeker zelfs gedreigd met schorsing van de uitkering of een boete omdat hij het formulier onvolledig ingevuld had teruggezonden.

Pas nadat - opnieuw - een klacht was ingediend heeft het UWV actie ondernomen om een tijdelijke oplossing te creëren. Dat is te laat en de onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Het UWV heeft inmiddels erkend op dit punt tekort te zijn geschoten en vanaf 1 juli 2009 is een formulier in gebruikgenomen, waarin naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet langer informatie wordt opgevraagd die tot bovenmatige informatievergaring leidt. De Nationale ombudsman heeft van die beide ontwikkelingen met instemming kennis genomen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen per juli 2009 een nieuw formulier "Verklaring van in leven zijn" heeft ingevoerd.

Onderzoek

Op 28 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 28 augustus 2009, van de heer G. te Thailand, met een klacht over een gedraging van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

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 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

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

Informatieoverzicht

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

e-mailbericht van het UWV d.d. 2 november 2006

e-mailbericht met bijlage van verzoeker d.d. 28 augustus 2008

e-mailbericht van het UWV d.d. 21 oktober 2008

e-mailbericht van het UWV d.d. 6 november 2008

e-mailbericht van het UWV d.d. 24 november 2008

e-mailbericht van het UWV d.d. 13 mei 2009

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet bescherming persoonsgegevens

Artikel 1, sub a tot en met g

" In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

a. persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon;

b. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

c. bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen;

d. verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of te zamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;

e. bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen;

f. betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;

g. derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken."

Artikel 11

" 1. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgen worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

2. De verantwoordelijke treft de nodige maatregelen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn."