



Rapport

h2>Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Centrum Indicatiestelling Zorg (hierna: CIZ) omgaat met haar privacy in het kader van haar verzoek om een indicatiestelling.

Beoordeling

1. In de AWBZ (Algemene Wet Bijzonder Ziektekosten) staat beschreven welke bijzondere ziektekosten voor vergoeding in aanmerking komen. Om in aanmerking te komen voor deze kosten moet een aanvraag worden ingediend. Bij deze aanvraag moeten onder meer medische gegevens van de aanvrager worden meegezonden.
2. Het CIZ stelt als enige instantie indicaties voor de AWBZ. Een ieder die in aanmerking wil komen voor AWBZ-zorg dient daarvoor een aanvraag in te dienen bij het CIZ.
3. Verzoekster heeft van 1998 tot 2000 bij het CIZ gewerkt. Vanaf 2000 is zij werkzaam bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV). Vanuit die functie is zij drie dagen per week gedetacheerd bij het Project Gezamenlijk Beoordelen. Dit is een samenwerkingsproject tussen het CIZ en het UWV. Verzoekster werkt zodoende nauw samen met medewerkers van het CIZ van het district waarin zij ook woonachtig is.
4. Verzoekster diende op 9 februari 2009 een aanvraag voor AWBZ-zorg bij het CIZ, district oost Nederland, in. Dit is het district waarin verzoekster woonachtig is. Daarbij heeft zij uitdrukkelijk verzocht om discretie. Verzoekster was toegezegd dat haar aanvraag discreet zou worden behandeld. Dit hield in dat de indicatie zou worden gesteld door een andere regio dan waarin verzoekster werkt en woonachtig is. Korte tijd later werd verzoekster gebeld door een medewerkster van het CIZ met wie zij samenwerkt binnen het Project Gezamenlijk Beoordelen. Deze collega deelde verzoekster mede dat zij de aanvraag van verzoekster in het computersysteem in zou gaan voeren. Verzoekster schrok zo van het feit dat haar aanvraag door haar collega's behandeld zou worden en dat haar collega's zodoende tot haar medische gegevens toegang hadden, dat zij vervolgens besloten heeft haar aanvraag voor de AWBZ-zorg in te trekken.
5. Op 17 februari 2009 diende verzoekster een klacht in bij het CIZ over het feit dat er binnen het CIZ geen procedure bestaat voor het behandelen van privacygevoelige aanvragen van bijvoorbeeld eigen werknemers. Daarnaast klaagde verzoekster erover dat de beloofde discretie bij het behandelen van haar aanvraag voor AWBZ-zorg niet is gewaarborgd, waardoor directe collega's van verzoekster de medische gegevens van verzoekster onder ogen kregen. Bij brief van 27 maart 2009 reageerde het CIZ op de klacht van verzoekster. Het CIZ gaf in die brief -samengevat- aan dat het zij geen extra maatregelen gaat treffen om aanvragen van medewerkers aanvullend af te schermen omdat dat niet werkbaar zou zijn. Daarnaast gaf het CIZ aan dat de aanvraag van verzoekster niet door een ander district van het CIZ in zijn geheel kan worden afgehandeld

omdat communicatie tussen het CIZ en de ketenpartners van het CIZ alleen mogelijk is via het district van het CIZ waar de aanvrager woonachtig is.

6. Op 6 april 2009 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Nadat de Nationale ombudsman verschillende keren informatie heeft gevraagd aan het CIZ, opende de Nationale ombudsman op 5 oktober 2009 een schriftelijk onderzoek. In reactie op de aan CIZ voorgelegde vragen en de klacht deelde het CIZ - samengevat - het volgende mee:

Indien een aanvraag voor een indicatie bij het CIZ wordt ingediend, wordt deze behandeld door het CIZ kantoor van het district van de woonplaats van de aanvrager. De gegevens van de aanvrager, waaronder de medische gegevens, worden geregistreerd in een geautomatiseerd systeem (GINO-systeem). Dit systeem zet noodzakelijke medische gegevens in een ander geautomatiseerd systeem (AZR-systeem).

Dit is noodzakelijk omdat het zorgkantoor, dat de uiteindelijke zorg moet realiseren, toegang moet hebben tot de daartoe noodzakelijke gegevens. Het zorgkantoor heeft alleen toegang tot het AZR-systeem van het district, waarin het zich bevindt.

Alleen de geautoriseerde medewerkers van het CIZ-district, waar de aanvraag wordt behandeld, hebben toegang tot deze systemen en alle daarin aanwezige gegevens. Met andere woorden: het district Amsterdam kan geen (medische) gegevens inzien van een aanvrager uit Middelburg. Een indicatie kan eventueel wel door een ander district worden gesteld maar dan dienen de gegevens alsnog in het GINO-systeem van het district, waar de aanvrager woont, te worden gezet.

Het CIZ maakt geen uitzondering voor aanvragers. Iedere aanvraag en indicatie wordt in het GINO-systeem gezet en is voor iedere geautoriseerde medewerker van het district in te zien. Er worden geen uitzonderingen op deze regel gemaakt, door bijvoorbeeld voor sommige aanvragers een afgeschermd omgeving te creëren in het GINO-systeem, omdat:

1. dit zou leiden tot een onwerkbaar systeem daar niet duidelijk is wie wel en wie niet de gegevens in mag zien;
2. en ook niet duidelijk is wie wel en wie niet in een dergelijke afgeschermd omgeving dienen te worden behandeld;
3. er problemen kunnen optreden indien een indicatiesteller die wel een bepaalde aanvraag mag inzien met vakantie is; wie mag dan de indicatie stellen? En wie moet de vragen van bijvoorbeeld de cliënt of zijn huisarts beantwoorden indien de gemachtigde indicatiesteller met vakantie is;

4. er een soort "klassenjustitie" komt, waarbij bepaalde mensen een min of meer persoonlijke indicatiesteller krijgen toegewezen.

Het CIZ stelt dat het geen wettelijke verplichting heeft om voor bepaalde mensen een afgeschermd omgeving te creëren, dat het voldoet aan de verplichtingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: WPB) en dat de medewerkers een geheimhoudingsplicht hebben.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Centrum Indicatiestelling Zorg (hierna: CIZ) omgaat met haar privacy in het kader van haar verzoek om een indicatiestelling. Verzoekster doelt daarmee op het feit dat zij niet wil dat haar directe (voormalig) collega's haar medische gegevens in kunnen zien.

2. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten worden gerespecteerd. Het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is neergelegd in verdragen en de Grondwet en houdt in dat behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen een ieder recht heeft op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer. Indien mogelijk dienen bestuursorganen daarom voorzieningen te treffen voor (een groep) personen, waarbij de privacy een extra gevaar loopt.

3. Het feit dat het CIZ geen wettelijke regels overtreedt door geen afgeschermd omgeving te creëren voor bepaalde personen wil niet zeggen, dat er ook behoorlijk wordt gehandeld. Het is immers goed voor te stellen dat het voor een (voormalig) werknemer niet prettig is als zijn (voormalige) collega's toegang hebben tot zijn medische gegevens. Dat is een schending van de persoonlijke levenssfeer.

4. De door het CIZ aangevoerde praktische bezwaren kunnen naar het oordeel van de Nationale ombudsman de schending van de persoonlijke levenssfeer niet rechtvaardigen. Het is de Nationale ombudsman bekend dat andere instanties als het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV) en de Raad voor de Rechtspraak protocollen (beiden niet openbaar) hebben opgesteld hoe omgegaan dient te worden met zaken waar (voormalig) werknemers bij zijn betrokken. In deze protocollen worden de praktische problemen die door het CIZ worden aangevoerd, beschreven en wordt aangegeven hoe met deze problemen omgegaan dient te worden.

5. Tevens biedt een protocol het voordeel dat (voormalig) werknemers standaard niet worden beoordeeld door hun directe (voormalige) collega's. Indien dit wel zou gebeuren bestaat immers de mogelijkheid dat bij de buitenwereld de indruk van vooringenomenheid (vriendjespolitiek) ontstaat.

6. Nu van het CIZ mag worden verwacht dat hij een veilige omgeving weet te creëren voor alle aanvragers en de argumenten van het CIZ om dit niet te doen niet opwegen tegen de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en mogelijk ondervangen kunnen worden, wordt geconcludeerd dat de onderzochte gedraging niet behoorlijk is.

7. In het vorenstaande heeft de Nationale ombudsman aanleiding gezien aan dit rapport twee aanbevelingen te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CIZ is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste dat grondrechten- in dit geval het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer- dienen te worden gerespecteerd.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het CIZ in overweging om op korte termijn voor verzoekster een oplossing te zoeken om alsnog een CIZ- indicatie aan te vragen, met de garantie dat directe (voormalige) collega's geen toegang hebben tot de medische gegevens van verzoekster.

De Nationale ombudsman geeft het CIZ in overweging om onderzoek te doen naar de mogelijkheid om een protocol op te stellen, dat ziet op aanvragen voor een indicatiestelling van (voormalige) werknemers en hun directe familieleden en waarin de privacy van deze aanvragers wordt gewaarborgd.

De voorzitter van de Raad van Bestuur van het CIZ liet weten dat er een afspraak met verzoekster was gemaakt voor een overleg over haar klacht. In dat gesprek zal het CIZ excuses aanbieden voor de wijze waarop verzoeksters aanvraag is afgehandeld en haar persoonlijke levenssfeer is geschonden. Tevens zal haar de mogelijkheid worden geboden om opnieuw een aanvraag in te dienen die door een teamleider van een andere zal worden behandeld. Zo zijn er bij de afhandeling geen collega's van verzoekster betrokken. Tenslotte iedt het CIZ aan om de door verzoekster tot nog toe gemaakte kosten te vergoeden.

In reactie op de tweede aanbeveling liet het CIZ weten dat, totdat het nieuwe ICT-systeem zal worden overgegaan, bovengenoemde werkwijze in een protocol zal worden vastgelegd dat eveneens op de internetsite zal worden geplaatst.

Onderzoek

Op 6 april 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw X te Y, met een klacht over een gedraging van het Centrum Indicatiestelling Zorg te Driebergen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Stichting Centrum Indicatiestelling Zorg, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het CIZ 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. Verzoekster heeft niet gereageerd op het verslag van bevindingen. Naar aanleiding van opmerkingen van het CIZ zijn de bevindingen op enkele kleine punten aangepast.

Informatieoverzicht

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

brief van verzoekster aan het CIZ van 17 februari 2009;

brief van het CIZ aan verzoekster van 27 maart 2009;

verslag van het telefoongesprek tussen een medewerker van de Nationale ombudsman en een medewerkster van het CIZ van 11 juni 2009;

e-mail van het CIZ aan de Nationale ombudsman van 16 juni 2009;

e-mails van het CIZ aan de Nationale ombudsman van 25 september 2009 en 28 september 2009;

brief van het CIZ aan de Nationale ombudsman van 13 oktober 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond