

Rapport

Datum: 29 december 1998
Rapportnummer: 1998/589

Klacht

Op 31 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg te Utrecht. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

1. Verzoeker, die op 18 maart 1998 het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG) om toezending heeft verzocht van enkele stukken betreffende een derde partij, een instelling voor geestelijke gezondheidszorg, klaagt erover dat het COTG zonder zijn toestemming en zonder hem hiervan vooraf in kennis te stellen, zijn persoonlijke gegevens aan deze instelling heeft doorgegeven.

2. Voorts klaagt verzoeker erover dat het COTG:

a. aan hem gerichte correspondentie naar zijn privé-adres heeft gestuurd in plaats van naar zijn correspondentie-adres; b. toen hij hier op 19 mei 1998 telefonisch over klaagde, een met naam genoemde medewerker van het COTG de verbinding verbrak.

ACHTERGROND Algemene wet bestuursrecht Artikel 1:2, eerste lid "Onder belanghebbende wordt verstaan: degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken." Artikel 6:5 "1. Het bezwaar- of beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

a. de naam en het adres van de indiener..." Artikel 6:6 "Indien niet is voldaan aan artikel 6:5 of aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaar of beroep, kan dit niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG) te Utrecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd het COTG een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het COTG gaf aanleiding het verslag op een punt aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Bij brief van 18 maart 1998 richtte verzoeker zich tot het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG) met het verzoek om toezending van de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB) van 10 maart 1998 inzake de financiering van een bepaalde stichting voor ambulante geestelijke gezondheidszorg, alsmede om toezending van een afschrift van enkele aan deze uitspraak ten grondslag liggende stukken. Voorts vroeg verzoeker het COTG om de twee meest recente jaarverslagen en jaarrekeningen van bedoelde stichting. Verzoeker beriep zich daarbij uitdrukkelijk op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).
2. Op 30 maart 1998 stuurde het COTG verzoeker onder meer de door hem gevraagde uitspraak van het CBB toe. In de begeleidende brief stelde het COTG het volgende: "...Op grond van het Besluit gegevensverstrekking Wet tarieven gezondheidszorg en het Reglement gegevensbeheer COTG kunnen wij de andere door u gevraagde gegevens niet doen toekomen. De jaarverslagen, jaarrekeningen en het beroepschrift zijn gegevens waar, op grond van het Reglement gegevensbeheer Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg, een beperkt aantal personen rechtstreeks toegang tot hebben. Aangezien u niet behoort tot de kring van personen die hier toegang tot hebben, kan niet voldaan worden aan uw verzoek om ook de jaarverslagen, de jaarrekeningen en het beroepschrift toe te zenden..." Het COTG stuurde zijn brief met bijlagen naar het door verzoeker opgegeven postbusnummer.
3. Bij brief van 23 april 1998 maakte verzoeker bij het COTG bezwaar tegen de gedeeltelijke afwijzing van zijn verzoek van 18 maart 1998. Onderaan zijn brief vermeldde verzoeker zijn naam, zijn postbusnummer, alsmede zijn telefoonnummer.
4. Het COTG deelde bij brief van 29 april 1998 het volgende mee aan verzoeker: "...Ingevolge artikel 6:5, lid 1 onder a, van de Algemene wet bestuursrecht, dient een bezwaarschrift de naam en het adres van de indiener te bevatten. Aangezien een postbusnummer niet als een werkelijk adres kan worden aangemerkt, voldoet het bezwaarschrift niet aan alle vereisten van de wet om het in behandeling te kunnen nemen. Ingevolge artikel 6:6 van de Algemene wet bestuursrecht wordt u in de gelegenheid gesteld om binnen drie weken na verzending van deze brief het bovengenoemde verzuim te herstellen. Overschrijding van deze termijn leidt tot niet-ontvankelijkverklaring van het bezwaarschrift..."
5. Bij faxbericht van 5 mei 1998 deelde verzoeker aan het COTG zijn huisadres mee.
6. Bij brieven van 14 mei 1998 liet het COTG zowel aan verzoeker als aan de desbetreffende stichting weten dat naar aanleiding van verzoekers bezwaarschrift op 3 juni 1998 een hoorzitting zou worden gehouden op het kantoor van het COTG, en dat zij in de gelegenheid werden gesteld om te worden gehoord. Het COTG stuurde de brief aan verzoeker naar het door hem op 5 mei 1998 opgegeven huisadres.
7. Enkele dagen later werd verzoeker over deze zaak telefonisch benaderd door de bedoelde stichting. Naar aanleiding daarvan nam verzoeker op 19 mei 1998 telefonisch contact op met het COTG.
8. Verzoeker diende op 19 mei 1998 een klacht in bij het COTG. In zijn klachtbrief stelde

hij onder meer het volgende:

"...Bij dezen wil ik een formele klacht indienen over het feit dat u zonder mijn toestemming en zonder mij daarvan vooraf in kennis te stellen mijn persoonlijke gegevens (adres en telefoonnummer) heeft doorgegeven aan de Stichting (...). Er is geen enkele wettelijke reden om deze persoonlijke gegevens aan derden door te geven. (Bedoelde stichting; N.o.) heeft geen enkel belang bij deze gegevens. Ik beschouw verstrekking van deze gegevens dan ook als een ernstige en onaanvaardbare aantasting van mijn persoonlijke levenssfeer. Tevens beklaag ik mij over het optreden van (een bepaalde medewerker van het COTG; N.o.) (...). Heden heb ik hem gebeld met de vraag waarom mijn persoonlijke gegevens aan derden werden verstrekt, waarop hij antwoordde dat (bedoelde stichting; N.o.) belanghebbende zou zijn. Daarop vroeg ik hem waarom het COTG de aan mij te sturen post niet het door mij opgegeven postadres stuurde, maar in plaats daarvan naar mijn privé-adres (met het grote risico van vermissing). (De bedoelde COTG-medewerker; N.o.) zei hierop dat hij de verbinding zou verbreken, wat hij direct daarop deed. Ik vind dit optreden getuigen van een absolute minachting voor burgers en uitermate onbehoorlijk. Ik verzoek u deze klacht op zo kort mogelijke termijn serieus af te handelen..."

9. Op 3 juni 1998 werd verzoekers bezwaarschrift aan de orde gesteld tijdens een hoorzitting van het COTG. Verzoeker maakte gebruik van de mogelijkheid om zijn standpunt toe te lichten. Van de zijde van genoemde stichting was geen vertegenwoordiger bij de hoorzitting aanwezig.

10. In zijn besluit van 29 juni 1998 gaf het COTG aan op welke wijze tegemoet werd gekomen aan verzoekers bezwaren. In deze brief werd geen aandacht besteed aan verzoekers klachtbrief van 19 mei 1998.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt in de eerste plaats verwezen naar de klachtformulering en naar de inhoud van zijn brief van 19 mei 1998 (zie onder A.8.). In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman merkte hij onder meer nog het volgende op: "...Ik heb heden (30 juli 1998; N.o.) met de directeur van het COTG (...) gesproken en die vertelde mij dat mijn eerste klacht (met betrekking het doorzenden van zijn brieven aan de stichting; N.o.) afdoende was afgehandeld (zonder mij aan te kunnen geven hoe dit zou zijn geschied) en dat mijn tweede klacht (met betrekking tot de reactie van een medewerker van het COTG op zijn grief over het versturen van post naar zijn huisadres; N.o.) een medewerker van het COTG betrof en dat die klacht dus intern afgehandeld was. (...) Ik vraag u met name ook een uitspraak over de vraag of het COTG in dezen behoorlijk heeft gehandeld bij het doorgeven van mijn naam, adressen en telefoonnummer aan derden. Er is geen enkele bestuursrechtelijke grond voor deze handeling, de stukken hadden zonder enig probleem geanonimiseerd kunnen worden. Dit had geen gevolgen gehad voor de inhoudelijke kant van de stukken. (...) Mocht het COTG van mening zijn dat mijn personalia doorgegeven hadden moeten worden dan had zij zich eerst op de hoogte dienen te stellen van mijn belangen om die gegevens niet bij het COTG (bedoeld wordt de stichting; N.o.) bekend te laten worden. Dat heeft het COTG ook nagelaten..."

C. Standpunt COTG

Het COTG deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...Bij fax van 5 mei 1998 (...) is het bezwaarschrift door (verzoeker; N.o.) aangevuld en is een adres verstrekt. Daarbij is geen melding gemaakt van het feit dat bezwaar zou bestaan tegen het richten van verdere correspondentie aan dit adres. Bij brief van 14 mei 1998 heeft het COTG (verzoeker; N.o.) en (de bedoelde stichting; N.o.) ingevolge artikel 7:16 Awb uitgenodigd voor een hoorzitting (...). De uitnodiging is gericht aan het door (verzoeker; N.o.) opgegeven adres. Dit is niet met opzet gebeurd, maar een gevolg van het feit dat de laatste fax van (verzoeker; N.o.) een opgave van het betreffende adres bevatte. Toen in het telefoongesprek van 19 mei 1998 (...) bleek dat (verzoeker; N.o.) daar geen prijs op stelde, is verdere correspondentie naar het opgegeven correspondentie-adres gestuurd. Het COTG heeft naast (verzoeker; N.o.) tevens (de bedoelde stichting; N.o.) voor de hoorzitting uitgenodigd, aangezien deze instelling als belanghebbende in de zin van artikel 1:2 Awb kan worden aangemerkt bij het verzoek van (verzoeker; N.o.) en het door hem ingediende bezwaarschrift. Daarbij is een afschrift van het bezwaarschrift van 23 april 1998 aan (de bedoelde stichting; N.o.) verstrekt. De overige processtukken zijn ingevolge artikel 7:18 Awb ter inzage gelegd bij het COTG. Het bezwaarschrift bevatte naast de naam ook het correspondentie-adres en het telefoonnummer van (verzoeker; N.o.). Het COTG heeft geen aanleiding gezien deze gegevens te anonimiseren, aangezien (verzoeker; N.o.) niet heeft aangegeven dat hij bezwaar had tegen het bekend worden van deze gegevens bij de belanghebbende. Het COTG erkent dat in dezen wellicht zorgvuldiger gehandeld had kunnen worden en meer actief opgetreden had kunnen worden richting (verzoeker; N.o.) over al dan niet anonimisering van de persoonsgegevens. Verzoeken en bezwaarschriften van burgers worden bij het COTG zelden behandeld, aangezien bij de tariefstelling in de gezondheidszorg verzekeraars enerzijds en instellingen en vrije beroepsbeoefenaren anderzijds ingevolge de Wtg belanghebbenden zijn. (...). Vraagstukken omtrent het al dan niet anonimiseren van persoonsgegevens spelen in het Wtg-kader geen rol. In de twee gevallen waarin tot nu toe burgers wel bij het COTG gereageerd hebben (bijvoorbeeld tegen een tariefbesluit voor een ziekenhuis), is dit ook nooit een probleem geweest. Het COTG merkt tevens op dat noch de Awb noch enige andere wettelijke bepaling een eventueel anonimiseren voorschrijft. Het COTG concludeert dat er op zichzelf geen dwingende redenen waren tot het anonimiseren van de in het bezwaarschrift opgenomen persoonsgegevens. Naar aanleiding van de uitnodiging voor de hoorzitting, heeft (verzoeker; N.o.) de heer (...), hoofd juridische zaken, op 19 mei 1998 telefonisch benaderd. In dit gesprek heeft (verzoeker; N.o.) gevraagd waarom zijn persoonlijke gegevens zijn doorgegeven aan (de bedoelde stichting; N.o.). (De betrokken medewerker van het COTG; N.o.) heeft geantwoord dat (de bedoelde stichting; N.o.) als belanghebbende bij het bezwaarschrift aangemerkt dient te worden, zodat het bezwaarschrift aan deze is toegestuurd. Aangezien (verzoeker; N.o.) na dit antwoord dezelfde vraag meerdere malen herhaalde en daarbij in toenemende mate geagiteerd raakte, heeft (de betrokken medewerker van het COTG; N.o.) hem meegedeeld dat een gesprek op deze wijze geen zin had. Uiteindelijk, na

herhaalde waarschuwingen, heeft (de betrokken medewerker van het COTG; N.o.) meegedeeld dat hij het gesprek als beëindigd beschouwde en vervolgens het gesprek daadwerkelijk beëindigd. Op 3 juni 1998 heeft een hoorzitting op bezwaar plaatsgevonden. (...). De beslissing op bezwaarschrift is op 29 juni 1998 aan (verzoeker; N.o.) verzonden. (...). Ten aanzien van de afhandeling van de klacht van (verzoeker; N.o.) van 19 mei 1998, merkt het COTG het volgende op. Binnen de afdeling juridische zaken is afgestemd dat met gegevens van burgers in het kader van verzoeken en bezwaarschriften in het vervolg nog zorgvuldiger zal worden omgegaan. Voor wat betreft de klacht dat volgens (verzoeker; N.o.) door (de betrokken medewerker van het COTG; N.o.) het telefoongesprek van 19 mei 1998 zonder verklaring is verbroken, meent het COTG dat de hierboven gegeven uitleg geen reden geeft tot een verdere behandeling. Deze klacht acht het COTG ongegrond. Indien (verzoeker; N.o.) er prijs op stelt dat dit hem op schrift wordt meegedeeld, dan is het COTG daar uiteraard toe bereid..." **BEOORDELING**

I. . Ten aanzien van het doorgeven van persoonlijke gegevens van verzoeker aan de stichting

1. Verzoeker heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat het COTG, in het kader van een bezwaarschriftprocedure, persoonlijke gegevens van hem, te weten zijn naam, zijn post- en zijn huisadres alsmede zijn telefoonnummer, ter kennis heeft gebracht van de stichting waarover hij, met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur, het COTG om informatie had gevraagd. Volgens verzoeker heeft het COTG op deze wijze zijn persoonlijke levenssfeer aangetast. In dat verband stelde hij zich op het standpunt dat het op de weg van het COTG had gelegen om vooraf contact met hem op te nemen, wanneer het COTG het noodzakelijk had geacht om zijn persoonsgegevens mee te delen aan de stichting. 2. Het COTG wees er in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op dat de stichting als belanghebbende was uitgenodigd voor de hoorzitting, en dat de stichting in dat kader een kopie van verzoekers bezwaarschrift was toegezonden. Het COTG had geen aanleiding gezien verzoekers persoonlijke gegevens te anonimiseren aangezien verzoeker niet had aangegeven dat hij bezwaar had tegen kennisgeving van die gegevens aan de stichting. Het COTG voegde daar nog aan toe dat er op zichzelf geen dwingende redenen waren tot anonimisering van die gegevens, en dat er geen wettelijke bepalingen zijn die anonimiseren voorschrijven. Niettemin erkende het COTG dat wellicht zorgvuldiger gehandeld had kunnen worden en dat op het punt van anonimiseren meer actief richting verzoeker had kunnen worden opgetreden. 3. Van bestuursorganen mag worden verlangd dat zij zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens van burgers die zich tot hen richten. Indien het nodig wordt geacht deze gegevens ter kennis te brengen van derden, behoort het betrokken bestuursorgaan de betrokkene hierover in beginsel vooraf te informeren. 4. In deze zaak heeft het COTG een kopie van verzoekers bezwaarschrift toegezonden aan de desbetreffende stichting. Het is niet juist dat het COTG over die toezending niet vooraf contact heeft opgenomen met verzoeker. Het enkele feit dat verzoeker niet zelf had aangegeven dat hij bezwaar had tegen kennisgeving van zijn persoonlijke gegevens aan de stichting doet hier niet aan af.

Verzoeker behoefde immers niet direct te verwachten dat het COTG de stichting als (derde) belanghebbende zou aanmerken. Verzoeker had namelijk gevraagd om informatie waarover het COTG beschikte, en het COTG - en niet de betrokken stichting - diende de afweging te maken of dit verzoek moest worden ingewilligd. Voorts had het COTG zich moeten realiseren dat het Wob-verzoek inzake de stichting mogelijk verband hield met een geschil tussen verzoeker en de stichting, zodat er reden was geweest om eerst met verzoeker contact op te nemen. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. . Ten aanzien van de verzending van correspondentie naar verzoekers privé-adres

1. Verzoeker heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat het COTG correspondentie naar zijn privé-adres heeft gestuurd in plaats van naar zijn correspondentie-adres.
2. Het COTG wees er in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op dat de uitnodiging voor de hoorzitting niet met opzet is verzonden naar verzoekers huisadres. Volgens het COTG was het gebruik van dit adres het gevolg van het feit dat verzoekers laatste faxbericht, van 5 mei 1998, een opgave van zijn huisadres bevatte. Nadat verzoeker het COTG had laten weten dat hij het niet op prijs stelde dat correspondentie naar zijn privé-adres werd verstuurd, is in het vervolg weer gebruik gemaakt van zijn postbusnummer, aldus het COTG.
3. Van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij reacties op brieven van burgers verzenden naar het door de betrokkenen zelf opgegeven postadres.
4. Verzoeker gaf in zijn correspondentie met het COTG aanvankelijk alleen zijn postbusnummer op. Op uitdrukkelijk verzoek van het COTG verstrekke hij op 5 mei 1998 ook zijn privé-adres. Bij deze gelegenheid gaf hij niet aan dat hij er bezwaar tegen had indien het COTG dit privé-adres ook als correspondentieadres zou gebruiken. Gelet hierop bestaat er onvoldoende grond voor het verwijt dat het COTG de uitnodiging voor de hoorzitting naar dit privé-adres heeft gestuurd. De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.
5. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Het COTG heeft het standpunt ingenomen dat in een geval als het onderhavige een postbusnummer niet kan worden aangemerkt als een adres in de zin van artikel 6:5, eerste lid, onder a, van de Awb, zodat het niet vermelden van een huisadres moet leiden tot niet-ontvankelijkverklaring van een bezwaarschrift. Het COTG kan in dit standpunt niet worden gevolgd. Bedoelde bepaling van de Awb strekt er toe het een bestuursorgaan mogelijk te maken te corresponderen met de indiener van een bezwaar- of een beroepschrift. Niet valt in te zien waarom een postbusnummer in dat verband niet zou voldoen. Dit zou anders kunnen zijn indien het antwoord op de vraag of iemand is aan te merken als belanghebbende zou afhangen van betrokkenes feitelijke woonadres. Van een dergelijke situatie was in dit geval - een Wob-zaak - overigens geen sprake. Verder is degene die als zijn adres een postbusnummer opgeeft er verantwoordelijk voor om ervoor te zorgen dat hij tijdig kennis neemt van daar bezorgde stukken.

III. . Ten aanzien van het afbreken van het telefoongesprek

1. Verzoeker heeft er in de derde plaats over geklaagd dat een met naam genoemde medewerker van het COTG op 19 mei 1998 de verbinding met hem heeft verbroken toen hij telefonisch klaagde over het feit dat het COTG persoonlijke gegevens van hem had doorgegeven aan de betrokken stichting, en post voor hem naar zijn huisadres had gestuurd. Volgens verzoeker had deze medewerker hem direct nadat hij zijn klacht over het gebruik van zijn huisadres kenbaar had gemaakt, laten weten dat hij de verbinding zou verbreken, en vervolgens onmiddellijk de daad bij het woord gevoegd.
2. Volgens het COTG is verzoeker op 19 mei 1998 tijdens het telefoongesprek met de bedoelde medewerker van het COTG in herhaling gevallen en in toenemende mate geagiteerd geraakt, en heeft deze medewerker verzoeker toen meegedeeld dat een gesprek op die wijze geen zin had. Na herhaalde waarschuwingen heeft hij verzoeker vervolgens laten weten dat hij het gesprek als beëindigd beschouwde, en vervolgens het gesprek daadwerkelijk beëindigd, aldus het COTG.
3. Over het verloop van het telefoongesprek tussen verzoeker en de betrokken medewerker van het COTG lopen de lezingen van verzoeker en die van de zijde van het COTG uiteen. Met name is niet duidelijk op welke wijze de betrokken medewerker verzoekers vraag naar de reden van het gebruik van zijn huisadres heeft beantwoord alvorens het gesprek te beëindigen. Gelet hierop onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit klachtonderdeel van een oordeel.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg te Utrecht is gegrond ten aanzien van het doorgeven van de persoonlijke gegevens van verzoeker aan de desbetreffende stichting en niet gegrond ten aanzien van het gebruik van het huisadres van verzoeker. Ten aanzien van de wijze waarop verzoeker op 19 mei 1998 telefonisch te woord is gestaan, wordt geen oordeel gegeven.