

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Medische informatie onjuist behandeld

**Dienst Werk en Inkomen
Werkplein Zuid / Oud-West**

8 november 2010
RAI058129

Samenvatting

Een uitkeringsgerechtigde man overhandigt een gesloten envelop met medische informatie, gericht aan de arts van de uitkeringsinstantie, aan zijn klantmanager van DWI. Hij wil dat alleen de arts er kennis van neemt. De klantmanager zegt de envelop aan de arts te geven. De man ondertekent een maand later een formulier, op grond waarvan hij DWI toestemming geeft om medische informatie uit te wisselen in een veldwerkgroep, zonder precies te weten waarvoor hij tekent. Die toestemming trekt de man ruim een maand daarna schriftelijk in, omdat hij er dan achterkomt waarvoor hij getekend heeft.

Tijdens een gesprek hoort de man vervolgens van zijn klantmanager dat hij de envelop geopend heeft en dat een andere klantmanager ermee naar een bijeenkomst van de veldwerkgroep is. Dat betekent dat de medische gegevens daar besproken worden, terwijl de man dat niet wil. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken en dient een klacht in bij de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de klantmanager de gesloten envelop toch heeft geopend en de medische informatie in het klantdossier heeft gevoegd, terwijl verzoeker uitdrukkelijk had vermeld dat alleen een keuringsarts kennis ervan mocht nemen en de envelop ook aan hem was gericht. Vast staat tevens dat de klantmanager in strijd met de werkvoorschriften heeft gehandeld. Verder bleek de informatie van de klantmanager onjuist: de man bleek niet aangemeld voor de veldwerkgroep, en de medische gegevens zijn al helemaal niet besproken. Hierdoor heeft de man zich ten onrechte ongerust gemaakt. Deze ongerustheid had in elk geval bij de klachtafdoening door DWI kunnen worden weggenomen.

Oordeel

DWI heeft in strijd met het rechtszekerheidsvereiste en het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 23 maart 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Zuid / Oud-West en Dienstencentrum Juridische Zaken*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker ontvangt al jaren een uitkering van DWI. Hij heeft psychiatrische problemen waardoor hij niet in staat is aan zijn verplichtingen (informatieplicht!) ten opzichte van DWI te voldoen. Hij wil voorkomen dat dat leidt tot stopzetting van zijn uitkering. Dit is namelijk in het verleden voorgekomen. Daarom wil hij een artsbrief van zijn huisarts met vertrouwelijke medische psychiatrische informatie (hierna: medische informatie / medische gegevens) aan een keuringsarts van DWI geven.

Op 28 augustus 2009 praat verzoeker hierover met zijn klantmanager. Verzoeker benadrukt daarbij dat hij wil dat alleen een keuringsarts kennis neemt van de brief. Daarop spreekt de klantmanager met verzoeker af de artsbrief, die in een gesloten envelop zit én uitdrukkelijk gericht is aan een medicus van de uitkeringsinstantie, aan de keuringsarts te verstrekken.

Op 30 september volgt er andermaal een gesprek met de klantmanager. Verzoeker ondertekent een MSS-formulier, zonder zelf te weten waarvoor hij precies tekent². Op grond van deze ondertekende verklaring kan (medische) dossierinformatie uitgewisseld worden binnen een veldwerkgroep³ - het Maatschappelijke Steun Systeem (MSS). Achteraf komt hij erachter waarvoor hij getekend heeft. Op 7 november 2009 stuurt verzoeker de dienst een brief. Daarin trekt hij zijn goedkeuring voor deelname aan het MSS-systeem in. De reden hiervoor is dat hij niet wil dat allerlei instanties buiten hem om persoonlijke medische gegevens over hem uitwisselen. Hij vraagt de dienst het originele MSS-formulier te retourneren en de informatie niet naar andere instanties door te spelen. Een reactie blijft uit.

Als verzoeker op 22 december 2009 opnieuw met zijn klantmanager spreekt, vertelt die dat de artsbrief niet aan de keuringsarts is gegeven, maar aan een andere klantmanager. Hij vertelt ook dat die klantmanager op dat moment met de artsbrief en verzoekers toestemmingsbrief voor deelname aan het MSS-systeem naar een bijeenkomst van MSS is. Nadat verzoeker benadrukt dat hij zijn toestemming voor deelname aan MSS anderhalve maand tevoren schriftelijk heeft ingetrokken, deelt de klantmanager verzoeker mee de toestemmingsbrief aan verzoeker terug te sturen. Dat blijft uit.

Verzoeker kan zich niet in de gang van zaken vinden en dient op 6 januari 2010 een klacht in bij DWI. Daarbij wijst verzoeker erop dat hij wil dat het origineel en kopieën van de artsbrief en

¹ Het gaat dan in het bijzonder om zijn verplichting DWI te informeren over alles wat van belang is voor zijn recht op uitkering.

² Deelname aan MSS vindt plaats op grond van toestemming van de klant.

³ Bestaande uit stadsdeel Oud Zuid / Zuideramstel (per 1 mei 2010: Zuid), Loket Zorg en Samenleven, GGD Vangnet en Advies, Puur Zuid, Thuiszorg Cordaan, Jellinek Mentrum, HVO Querido, Leger des Heils, DWI, Combiwel en Stichting MEE. Het MSS is gericht op het bieden van op elkaar afgestemde zorg.

bijbehorende medische gegevens uit alle niet-medische dossiers worden verwijderd. Ook wil hij uit het MSS-systeem gehaald worden en daarvan bewijs ontvangen.

Op 27 januari 2010 stuurt werkplein Zuid / Oud-West, op verzoek van het klachtenteam⁴, verzoeker zijn medische gegevens retour. Daarop schrijft verzoeker op 24 februari 2010 aan de teammanager van het werkplein dat hij een duidelijke verklaring wenst waarin is vastgelegd dat er geen kopieën meer bestaan van zijn medisch psychiatrisch dossier, noch bij DWI, noch bij een andere instantie. Ook geeft verzoeker aan het originele MSS-formulier te willen hebben en een garantie dat ook daarvan geen kopieën meer in dossiers zitten.

Op 25 maart 2010 reageert de dienst schriftelijk op verzoekers klacht. Voor wat betreft het verzoek in zijn brief van 24 februari verklaart de dienst in de klachtafdoeningsbrief dat er geen kopieën van de medische gegevens zijn gemaakt of bewaard. Verder laat de dienst weten dat verzoekers medische gegevens apart zijn bewaard om geanonimiseerd te kunnen worden besproken in MSS-verband; ze zijn nooit ter inzage gegeven aan anderen. De dienst erkent dat het openen en het kennis nemen van de artsbrief door medewerkers van de dienst onjuist was. Ook erkent de dienst dat er niet adequaat is gereageerd op verzoekers brief van 7 november 2009. Dat is te wijten aan de werkdruk van verzoekers klantmanager, en aan het feit dat verzoeker geen telefoon heeft.

Verzoeker betwijfelt of de gegevens in MSS geanonimiseerd zijn behandeld en wendt zich tot de ombudsman. Volgens hem heeft de dienst hem het MSS-formulier laten ondertekenen om zo achteraf het ongeoorloofd en onrechtmatig openen van de medische gegevens te rechtvaardigen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van medische informatie ingeleverd in een gesloten envelop;
- de behandeling van medische gegevens in MSS-verband.

reactie van DWI

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Over de behandeling van medische informatie ingeleverd in een gesloten envelop

Vast staat dat de klantmanager ondanks het uitdrukkelijke verzoek van verzoeker om de envelop niet te openen dat wel heeft gedaan. Dat is niet correct en de klantmanager is hierop aangesproken. De dienst licht de achtergrond van het inzien van de medische gegevens toe: eerder in 2009 had de klantmanager verzoeker gevraagd om medische gegevens in te leveren ter ondersteuning van verzoekers aanvraag Wajong-uitkering⁵. In afwachting van een verzoek van het UWV hierom ter beoordeling van de aanvraag heeft de klantmanager de envelop op de dag van ontvangst geopend en de gegevens in verzoekers klantdossier gestopt. Begin 2010 heeft verzoeker in het kader van de behandeling van zijn klacht door de dienst aangegeven dat hij niet wil dat de stukken worden gebruikt ter ondersteuning van de aanvraag Wajong-uitkering. Daarop heeft het werkplein de medische gegevens op 27 januari 2010 aan verzoeker teruggestuurd. Noch in het klantdossier, noch in het digitale dossier bevinden zich kopieën van de medische gegevens. Ook zijn er geen aantekeningen die daarop duiden te vinden. Dat is ook nadrukkelijk onderzocht door de Interne

⁴ Het klachtenteam, onderdeel van het Dienstencentrum, is het onderdeel van DWI dat klachten behandelt.

⁵ Het UWV is de instantie die beslist op aanvragen Wajong

Accountantsdienst DWI (IAD), die onderzoek heeft gedaan naar integriteitsschendingen in deze zaak.

Het onderzoek van de IAD levert de dienst geen aanwijzingen op om te veronderstellen dat de klantmanager zijn geheimhoudingsplicht heeft geschonden of de medische gegevens heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor hij ze in ontvangst heeft genomen.

Verder erkent de dienst dat haar medewerkers ervan op de hoogte behoren te zijn dat medische gegevens niet in de klantendossiers thuis horen. Alleen medische adviezen van de medische adviseur behoren in klantendossiers te zitten⁶. De klant moet dan zelf bewijsstukken over zijn medische situatie tonen. De klantmanager kan die medische gegevens dan zelf innemen, en ze als voor-informatie meesturen met de adviesaanvraag. Over het inzien van de gegevens door klantmanagers wordt overigens in het werkvoorschrift niets vastgelegd. In de praktijk komt het veel voor dat klanten zelf vrijwillig medische gegevens bij de klantmanager inleveren, waarop deze in het klantdossier terecht komen. Mede door deze praktijk was de klantmanager zich helemaal niet bewust van het feit dat hij de medische gegevens ten onrechte uit de envelop had gehaald en in het klantdossier had bewaard. Nu de dienst er erg aan hecht dat er overeenkomstig de beleidsvoorschriften wordt gewerkt, worden de klantmanagers hierover nader geïnformeerd. De in deze zaak verantwoordelijke teammanager heeft dit al uitgebreid aangekaart binnen zijn team.

Over de behandeling van medische gegevens in MSS-verband.

De dienst erkent dat er niet schriftelijk gereageerd is op de brief van 7 november 2009 en er ook geen stappen zijn ondernomen naar aanleiding ervan. De dienst kan hiervoor geen reden geven. De klantmanager heeft zich hiervoor verontschuldigd en aangegeven dat het slordig was niet te reageren.

Uit de informatie die de klantmanager verzoeker op 22 december 2009 mondeling gaf, concludeert verzoeker logischerwijze dat geen gehoor is gegeven aan zijn verzoek de medische gegevens niet met andere instanties uit te wisselen en de aanmelding tot deelname MSS in te trekken. De informatie die de klantmanager mondeling gaf was echter onjuist: verzoeker is helemaal niet bij MSS aangemeld, laat staan in MSS-verband besproken. Zijn gegevens zijn dan ook niet uitgewisseld in MSS-verband. Verzoekers klantmanager heeft verzoeker op 30 september, na ondertekening van het MSS-formulier, intern bij een collega klantmanager, die namens het betreffende klantenteam contactpersoon is voor wat betreft MSS, aangemeld. In tegenstelling tot de informatie van de klantmanager aan verzoeker, bleek deze klantmanager verzoekers stukken niet te hebben meegenomen naar de MSS-bijeenkomst. Uit de aanmeldingslijsten voor MSS blijkt verzoeker helemaal niet aangemeld te zijn bij MSS. Ook in het dossier zijn daarvoor geen aanwijzingen te vinden. Medische gegevens zijn evenmin uitgewisseld met MSS. De dienst betreurt het dat de informatie van de klantmanager onjuist is geweest en verzoeker hierdoor op het verkeerde been is gezet. De klantmanager is hierover aangesproken.

De toestemmingsbrief voor MSS is begin mei 2010 aan verzoeker retour gestuurd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Zowel verzoeker als de dienst heeft gereageerd.

De reactie van de dienst is voor zover relevant opgenomen in het verslag.

⁶ Dat is voor wat betreft de medische adviesaanvraag door de GGD, vastgelegd in werkvoorschrift 9.4.2.1.

Het valt verzoeker op dat de dienst nu aanvoert dat de medische gegevens in zijn klantdossier zijn bewaard, terwijl eerder in de klachtafdoeningsbrief werd beweerd dat deze gegevens apart zouden zijn bewaard. Ook wijst verzoeker erop dat de dienst telkens een andere verklaring geeft voor het niet reageren op zijn brief van 7 november: tijdens zijn gesprek met de klantmanager op 22 december 2009 werd aangevoerd dat zijn klantmanager in november 2009 met vakantie was, in de klachtafdoeningsbrief wees de dienst op zijn werkdruk en nu wordt het gegooid op slordigheid. De overige opmerkingen leiden niet tot aanpassing van dit verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁷.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁸. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vertrouwensbeginsel, onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste en het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Overwegingen

De behandeling van medische informatie ingeleverd in een gesloten envelop

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dat brengt onder meer mee dat een burger erop mag vertrouwen dat datgene wat hij heeft afgesproken met een bestuursorgaan ook wordt nagekomen.

Vast staat dat de klantmanager de gesloten envelop toch heeft geopend en de medische informatie in het klantdossier heeft gevoegd, terwijl verzoeker uitdrukkelijk had vermeld dat alleen een keuringsarts kennis ervan mocht nemen en de envelop ook aan hem was gericht. Vast staat tevens dat de klantmanager in strijd met de werkvoorschriften heeft gehandeld.

Het had dan ook in de rede gelegen dat de klantmanager datgene wat verzoeker hem had gevraagd, had gedaan, en de envelop gesloten in het dossier had gevoegd ten behoeve van behandeling door de (keurings)arts. Nu dat is nagelaten heeft de dienst in strijd met het vertrouwensbeginsel (rechtszekerheidsvereiste) gehandeld.

De behandeling van medische gegevens in MSS-verband

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Voor de geloofwaardigheid van en het vertrouwen van burgers in de overheid is het belangrijk dat een bestuursorgaan de burger juiste informatie geeft over zaken die de burger raken. Dat geldt in het bijzonder wanneer het gaat om privégevoelige informatie en de uitwisseling daarvan met andere instanties.

⁷ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁸ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Vast staat dat verzoekers klantmanager verzoeker tijdens het gesprek op 22 december onjuiste informatie heeft gegeven over aanmelding en bespreking van zijn dossier in MSS verband, terwijl dat geenszins aan de orde was. Dat heeft ten onrechte voor ongerustheid bij verzoeker geleid. Vast staat tevens dat ook in de klachtafdoening onvoldoende duidelijk is gemaakt dat het tot aanmelding en bespreking in MSS helemaal niet was gekomen.

Het had in de rede gelegen dat de dienst de toelichting, die nu achteraf wordt gegeven, bij de interne klachtafdoening aan verzoeker had verstrekt. Door dat na te laten mist de klachtafdoening in dat opzicht haar doel: namelijk het herstellen van een fout en het alsnog geven van noodzakelijke informatie.

Oordeel

DWI heeft in strijd met het rechtszekerheidsvereiste en het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

Bijlage: Chronologisch overzicht feiten / acties verzoeker – reacties DWI

Datum	Feit / actie verzoeker	Reactie DWI	Reactie DWI	Opmerkingen
28 augustus 2009	V ⁹ geeft klantmanager gesloten envelop met medische psychiatrische informatie. V wil dat alleen keuringsarts er kennis van neemt	Km ¹⁰ zegt toe de envelop aan de keuringsarts geven		
30 sept 2009	Verzoeker ondertekent MSS toestemmingsformulier			Met deze verklaring geeft V DWI toestemming om de medische dossierinformatie uit te wisselen
7 nov 2009	Verzoeker stuurt DWI brief. Inhoud: Intrekking toestemming MSS			V vraagt DWI het MSS toestemmingsformulier te retourneren
22 dec 2009	Gesprek V – klantmanager DWI	km belooft toestemmingsformulier MSS te retourneren. Retour zending: mei 2010		V verneemt dat andere km met artsbrief én MSS form. naar bijeenkomst MSS is.
6 jan 2010	V dient klacht in bij DWI	1. 27 jan 2010 DWI stuurt medische info retour aan V; 2. 25 maart 2010 DWI verklaart dat geen kopieën medische gegevens in klantdossier zitten		V dringt aan op verwijdering alle medische info uit klantdossier + verwijdering uit MSS
24 febr 2010	V stuurt brief aan DWI – werkplein.	Retour zending MSS form.: mei 2010		V wil verklaring DWI over afwezigheid medische info in klantdossier V herhaalt zijn verzoek om form. MSS te retourneren

⁹ V = verzoeker

¹⁰ Km = klantmanager DWI