



Rapport

Een onderzoek naar de informatieverstrekking rond een medische bezwaarprocedure.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: deels gegrond, deels niet gegrond.

Datum: 30 augustus 2017
Rapportnummer: 2017/097

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt over de informatieverstrekking door het UWV rond de bezwaarprocedure, die door haar ex-werkgever is ingesteld. Ook klaagt zij over de wijze waarop tijdens deze procedure met haar medische gegevens is omgegaan.

Ten slotte klaagt zij erover dat de klachtbehandeling door het UWV tot onvoldoende duidelijkheid heeft geleid.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Mevrouw Sanders¹ ontvangt sinds oktober 2015 een WGA-uitkering van het UWV omdat zij 80-100% arbeidsongeschikt is. 'WGA' staat voor 'Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten'. Hieronder vallen onder meer werknemers die volledig arbeidsongeschikt zijn, maar (nog) niet duurzaam. Haar ex-werkgever is eigenrisico-drager voor de WGA. Dat houdt onder meer in dat hij de WGA-uitkering van mevrouw Sanders zelf betaalt.

In mei 2016 laat het UWV mevrouw Sanders weten dat haar uitkering wordt omgezet in een zogenoemde loonaanvullingsuitkering; dat is de uitkering die in de WGA volgt op de loongerelateerde uitkering die zij eerst ontving. In juni 2016 ontvangt zij een brief van het bedrijf waaraan haar ex-werkgever taken rond het eigen risicodragerschap heeft uitbesteed, de firma R. R. laat haar weten dat haar ex-werkgever R. heeft gevraagd te beoordelen of de beslissing van het UWV juist is. Voor een zorgvuldige beoordeling maakt R. daarom bezwaar tegen de beslissing van het UWV en vraagt het keuringsdossier op. Aan de hand van die gegevens zal R. beoordelen of het UWV een juiste beslissing heeft genomen. Als dat zo is zal het bezwaar worden ingetrokken. Als dat niet zo is zal R. de procedure voortzetten.

Het UWV informeert mevrouw Sanders ook over het feit dat haar ex-werkgever bezwaar heeft gemaakt. Het UWV laat haar weten dat ze op de hoogte zal worden gehouden van het verloop van de procedure. Verder zal ze een kopie van het bezwaarschrift ontvangen zodra de werkgever dat heeft gecompleteerd. De brief vermeldt ook de contactgegevens van de behandelend medewerker.

In verband met dit bezwaar wordt mevrouw Sanders, eind augustus 2016, gezien door een arts en een arbeidsdeskundige van het UWV. Zij krijgt hierna te horen dat zij opnieuw voor 80-100% zal worden afgekeurd. Op een later moment vraagt het UWV, met toestemming van mevrouw Sanders, nog informatie op bij haar reumatoloog.

Op 7 februari 2017 ontvangt zij de beslissing op bezwaar. Tot haar grote schrik ontdekt mevrouw Sanders dan dat haar hele medische situatie op papier staat en dat die informatie dan blijkbaar ook bij haar ex-werkgever bekend is. Het gaat hierbij ook om informatie die naar haar mening niets met haar arbeidsongeschiktheid te maken heeft. Ze leidt uit de beslissing af dat zowel voordat het bezwaar werd ingediend als tijdens de

¹ Fictieve naam.

bezwaarprocedure medische gegevens zijn verstrekt aan haar werkgever, onder andere ook nieuwe informatie die haar behandelaar blijkbaar heeft verstrekt.

Zij besluit hierover een klacht in te dienen bij het UWV.

EEN KLACHT BIJ HET UWV

Op 9 februari 2017 dient mevrouw Sanders haar klacht in bij het UWV. Zij wordt op 15 februari 2017 gebeld door een klachtbehandelaar van het UWV die haar vertelt dat de brief met de medische informatie niet naar haar werkgever is gestuurd maar naar de gemachtigde, R. De klachtbehandelaar begrijpt wel de verwarring die bij mevrouw Sanders is ontstaan; de brief is namelijk gericht aan haar werkgever.

Een week later ontvangt mevrouw Sanders ook een schriftelijke reactie op haar klacht. Het UWV laat haar weten dat medische gegevens, volgens de wet, naar de gemachtigde van haar ex-werkgever mogen worden gestuurd. Deze gemachtigde, R., is door haar ex-werkgever gemachtigd om bezwaar tegen WIA-beslissingen van het UWV in te dienen. R. heeft juristen in dienst die, op grond van artikel 105 wet WIA toestemming hebben om medische gegevens in te zien. Deze gegevens worden, zoals R. ook heeft aangegeven, vertrouwelijk behandeld en niet ter beschikking gesteld aan de werkgever of derden.

De behandelend jurist van R., de heer mr. D., heeft alle relevante dossierstukken inclusief de medische informatie ontvangen. Op 7 februari 2017 heeft het UWV een beslissing op het bezwaar genomen; deze is formeel aan de ex-werkgever gericht omdat in zijn naam bezwaar is gemaakt. De beslissing is echter alleen aan R. gestuurd.

Het UWV concludeert dat het, mede gezien hetgeen de wet WIA bepaalt, correct heeft gehandeld. Artikel 105 wet WIA bepaalt immers dat stukken die medische gegevens bevatten – indien betrokkene geen toestemming heeft gegeven om ze aan de werkgever te sturen – mogen worden toegezonden aan een gemachtigde van de werkgever die advocaat of arts is dan wel daarvoor van het UWV bijzondere toestemming heeft gekregen.²

EEN KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Mevrouw Sanders is nog steeds niet overtuigd. Daarom besluit ze een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Tijdens een telefoongesprek met een medewerkster van de ombudsman vertelt ze nog dat ze destijds wel te horen kreeg dat haar ex-werkgever bezwaar had gemaakt maar dat ze geen kopie van het bezwaarschrift had ontvangen. Er

² Artikel 105 lid 1 wet WIA: Indien door de werknemer geen toestemming is gegeven als bedoeld in artikel 104, is de inzage in, dan wel kennisname of toezending van stukken die medische gegevens bevatten, voorbehouden aan een gemachtigde van de werkgever, die advocaat of arts is dan wel daarvoor van het UWV bijzondere toestemming heeft gekregen.

werd haar ook niet om toestemming voor het doorsturen van medische gegevens gevraagd. Ook was er informatie verstrekt die volgens mevrouw Sanders helemaal losstond van de diagnose in verband met de wet WIA. Voor haar was ook niet duidelijk hoe het UWV aan die informatie was gekomen. Zij was zelf gezien door een verzekeringsarts van het UWV, dus daar zou een deel van de informatie vandaan kunnen komen. Maar er was ook informatie die haast wel van haar reumatoloog moest komen en die zij niet zelf had verstrekt. De rapportage met de medische informatie had het UWV haar overigens ook niet uit eigen beweging toegestuurd; ze had die pas gekregen toen ze zelf contact opnam met het UWV om te informeren naar de stand van zaken.

Ook vertelde mevrouw Sanders dat de brief waarover haar klacht ging toch echt aan haar ex-werkgever was gericht en niet aan diens gemachtigde R. Bovendien vroeg ze zich af waarom R. dan wel medische informatie mocht inzien. In de contacten die zij eerder met deze instantie had gehad, werd juist altijd aangegeven dat R. niets met medische informatie doet en dat ze die dus ook niet moest verstrekken.

Kortom: ze vroeg zich nog steeds af wie die informatie over haar nu precies had ontvangen.

ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman besluit onderzoek in te stellen naar de klacht van mevrouw Sanders. Hij legt vragen voor aan het UWV en vraagt om kopieën van relevante stukken. Hij wil in ieder geval van het UWV weten wie de beslissing op bezwaar van 7 februari 2017 nu eigenlijk heeft ontvangen. Deze is namelijk gericht aan de ex-werkgever en niet aan gemachtigde R. In de beslissing en in de bijlage is medische informatie opgenomen.

Ook vraagt hij het UWV, hoe mevrouw Sanders geïnformeerd is over de door de werkgever ingestelde bezwaarprocedure. Het lijkt erop dat ze geen kopie van het bezwaarschrift heeft ontvangen en ook over de stukken heeft ze blijkbaar zelf contact moeten zoeken. En hoe is het gegaan met het vragen van toestemming voor het verstrekken van medische informatie aan haar werkgever?

DE REACTIE VAN HET UWV

Het UWV laat weten dat de beslissing op bezwaar op 7 februari 2017 naar de gemachtigde van de werkgever is gestuurd en op dezelfde datum, in kopie, naar mevrouw Sanders. Dus alleen de gemachtigde van de werkgever en mevrouw Sanders zelf hebben de beslissing op bezwaar daadwerkelijk ontvangen.

Mevrouw Sanders was inderdaad niet op de hoogte van de inhoud van het bezwaar. Dit is een omissie van de medewerker bezwaar geweest. De procedure is dat de medebelanghebbende een kopie ontvangt van het bezwaarschrift. In het geval van mevrouw Sanders is dat dus ten onrechte niet gebeurd. Excuses aan mevrouw Sanders zijn op dit punt dan ook op zijn plaats, zo geeft het UWV aan.

Wat het toesturen van rapportages tijdens de bezwaarprocedure betreft: dat is afhankelijk van de bestreden beslissing, het gemaakte bezwaar en de uitkomst van het bezwaar. Als het voor de medebelanghebbende van belang is dat de rapportages eerder worden toegestuurd, dan gebeurt dit ook. Als uit de bezwaarprocedure echter naar voren komt dat de bestreden beslissing ongewijzigd gehandhaafd blijft, dan worden de rapportages samen met de beslissing op bezwaar meegestuurd. Dit is uiteraard anders als de betrokkene zelf ook bezwaar aantekent, maar dat speelde hier niet.

Gemachtigde R. informeert de (ex-)werknemer als er bezwaar wordt aangetekend, zodat de (ex-) werknemer weet dat er een bezwaarprocedure loopt.

Mevrouw Sanders was door het UWV niet geïnformeerd over de wijze waarop de medische informatie wordt uitgewisseld. De procedure bij het UWV is dat wordt vermeld dat een derde-belanghebbende als mevrouw Sanders wordt betrokken bij de procedure, op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van de procedure en dat hem/haar toestemming wordt gevraagd voor het verstrekken van medische gegevens aan de werkgever. Aan mevrouw Sanders is ten onrechte geen toestemming gevraagd voor het verstrekken van medische gegevens aan haar werkgever. Dat is veroorzaakt doordat in de brief die zij ontving een standaardtekst over medische gegevens niet was opgenomen. De behandelend medewerker bezwaar had het opstellen van de brief aan de administratieve afdeling overgelaten, waar op dat moment nieuwe medewerkers werkzaam waren; hierdoor was dit niet goed gegaan. Hij had aangegeven dit soort brieven nu altijd weer zelf op te stellen.

In deze zaak is er een gemachtigde die namens de werkgever bezwaar aantekent. Ook als er wel toestemming zou zijn gevraagd en mevrouw Sanders had die niet gegeven, had het UWV de stukken inclusief die stukken die medische informatie bevatten wel naar de gemachtigde van de werkgever mogen sturen.

Als een gemachtigde namens de werkgever bezwaar aantekent wordt geen contact opgenomen met de werkgever; ook gaat er geen correspondentie uit naar de werkgever. Het UWV voegt hieraan nog toe dat deze gemachtigde, de heer mr. D. in dienst bij R., bijzondere toestemming heeft gekregen van het UWV, zoals geregeld in artikel 105 wet WIA, lid 1.

Het UWV stelt samenvattend vast dat wel toestemming gevraagd had moeten worden aan mevrouw Sanders, maar dat in dit geval geen sprake is van het onrechtmatig verstrekken van medische informatie aan de werkgever of de gemachtigde.

Nadere stukken

Uit de stukken die het UWV de Nationale ombudsman heeft gestuurd blijkt nog het volgende.

Op 23 augustus 2016 heeft mevrouw Sanders het spreekuur van de verzekeringsarts van het UWV bezocht. In de rapportage die de arts hierna heeft opgesteld worden dossiergegevens aangehaald; het gaat om informatie waarover het UWV al beschikte in verband met de WIA-uitkering die mevrouw Sanders ontvangt. Vastgesteld is toen dat

sprake is van reumatoïde artritis en daarnaast van andere, niet daaraan gerelateerde aandoeningen. Ook is de voorgeschreven medicatie vastgelegd.

Verder zijn in de rapportage de bevindingen van de verzekeringsarts vastgelegd, zoals vastgesteld aan de hand van eigen onderzoek en zoals besproken met mevrouw Sanders. Het is een gedetailleerd verslag.

Ook is er een arbeidskundige rapportage, opgesteld op 1 september 2016. Hierin wordt aangegeven wat de medische beperkingen betekenen voor de arbeidsmogelijkheden van mevrouw Sanders. Deze rapportages zijn, samen met andere dossierstukken, door het UWV naar de gemachtigde van haar ex-werkgever gestuurd.

Eind september 2016 heeft de heer mr. D. het eerder gemaakte pro forma bezwaar aangevuld met de gronden van het bezwaar. Hierin verwijst de gemachtigde onder meer naar de resultaten van het hiervoor genoemde medisch en arbeidskundig onderzoek door het UWV.

In de beslissing op bezwaar uit februari 2017 wordt kort ingegaan op de medische problemen die mevrouw Sanders heeft. In de bijlage, de 'medische rapportage in bezwaarschriftprocedure' worden haar medische problemen verder beschreven. Ook hier worden de hiervoor beschreven andere aandoeningen aangehaald, de medicatie voor de reumatoïde artritis en het feit dat een nieuwe behandeling is ingezet. Ook wordt in de rapportage ingegaan op onderzoeksgegevens die tijdens de bezwaarprocedure zijn verkregen. Hier wordt aangehaald wat namens de werkgever is gesteld in het bezwaarschrift.

Uit de rapportage blijkt verder nog dat het UWV, mede op verzoek van werkgever, gegevens heeft opgevraagd bij de reumatoloog van mevrouw Sanders en dat deze gegevens in januari 2017 zijn ontvangen. De van deze arts verkregen informatie wordt ook aangehaald, inclusief het feit dat mevrouw Sanders tijdens de behandeling van haar klachten een ingreep moest ondergaan in verband met een aandoening die losstaat van de reumatoïde artritis.

Mevrouw Sanders heeft de Nationale ombudsman een afschrift van deze beslissing gestuurd die gericht is aan de ex-werkgever. Uit de nadere stukken die het UWV de Nationale ombudsman nog stuurde blijkt echter dat deze brief een bijlage is bij de aan de gemachtigde gerichte brief. In deze brief wordt aangegeven dat de beslissing niet aan zijn cliënt wordt gestuurd.

Ook stuurt het UWV afschriften van de correspondentie met de gemachtigde van de ex-werkgever. Hieruit blijkt dat alle correspondentie rond de bezwaarprocedure heeft plaatsgevonden met de heer mr. D., medewerker van R.

DE REACTIE VAN VERZOEKSTER

Mevrouw Sanders ontvangt alle informatie die de Nationale ombudsman van het UWV heeft gekregen. Zij reageert hierop nog en geeft aan het vreemd te vinden dat er nu opeens wel excuses door het UWV worden gemaakt vanwege het feit dat zij totaal niet op de hoogte is gehouden, dit terwijl het UWV tegen haar alleen maar zei in zijn recht te staan vanwege dat wat wordt bepaald in artikel 105 van de wet WIA.

Ook schrijft het UWV nu dat het haar alleen om het beroepsgeheim ging en het feit dat het UWV dat geschonden zou hebben, maar haar klacht was breder dan dat. Het ging haar er ook om dat alles achter haar rug is omgegaan en dat ook informatie aan de gemachtigde van haar ex-werkgever is verstrekt die niet relevant was.

Mevrouw Sanders wijst er ook op dat zij meerdere keren bij het UWV heeft aangegeven dat bij R. blijkbaar geen arts of advocaat aanwezig is. Dat blijkt uit het feit dat R. zelf altijd aangeeft dat zij geen medische gegevens aan R. mag verstrekken. Mevrouw Sanders verwijst ook naar een brief van R. waarin dat is aangegeven.

In de brieven die het UWV nu heeft opgestuurd ziet mevrouw Sanders dat R. voor deze zaak nu blijkbaar wel een jurist heeft ingeschakeld. Als het UWV haar al eerder die brieven had gestuurd of haar dat had verteld, dan was dat toen al duidelijk voor haar geweest. Maar het UWV gaf haar die informatie niet, zelfs niet toen ze bleef doorvragen naar de rol van de gemachtigde.

EEN NADERE REACTIE VAN HET UWV

Het UWV wordt nog in de gelegenheid gesteld te reageren op wat mevrouw Sanders aangaf. De klachtbehandelaar van het UWV laat weten dat zij het lastig had gevonden om tijdens de klachtbehandeling goed contact te onderhouden met mevrouw Sanders. Die had haar nadrukkelijk verzocht om geen telefonisch contact met haar op te nemen zodat het niet was gelukt om de klacht verder te bespreken en een verduidelijking te geven. Als het wel mogelijk was geweest om de klacht en de reactie van het UWV daarop nog telefonisch te bespreken was de stap naar de Nationale ombudsman wellicht niet nodig geweest.

Ook stuurt het UWV de Nationale ombudsman, op diens verzoek, meer informatie over de procedure rond het geven van bijzondere toestemming aan een gemachtigde, zoals geregeld in artikel 105 wet WIA, lid 1.

Uit deze informatie blijkt dat het UWV een lijst hanteert met daarop personen en organisaties (of onderdelen daarvan) die in beginsel in aanmerking komen voor deze bijzondere toestemming. Het gaat hier, kort gezegd, om personen en organisaties waarin het UWV het vertrouwen heeft dat ze zorgvuldig omgaan met de verstrekte gegevens.

Artsen en advocaten hoeven niet op deze lijst opgenomen te worden omdat zij op grond van de wet geen toestemming van het UWV nodig hebben.

Het gaat in ieder geval om professionele rechtshulpverleners; hiermee wordt aangesloten bij rechtspraak van de Centrale Raad van Beroep. Zij dienen een verklaring te ondertekenen waarmee zij aangeven, zorgvuldig te zullen omgaan met bijzondere persoonsgegevens. Verder moet er geen sprake zijn van een zogenoemde contra-indicatie: indicaties dat er een substantiële kans is dat de betreffende persoon of organisatie onzorgvuldig om zal gaan met de verstrekte gegevens. Ook kunnen aanvullende eisen worden gesteld. Dat speelt ook een rol als het gaat om een verzekeraar die als gemachtigde optreedt.

Dat iemand op de lijst staat betekent nog niet dat deze automatisch de medische gegevens ontvangt. Dat wordt per verstrekking beoordeeld en daarmee wordt ook per verstrekking toestemming geven. Reden om een stuk niet te verstrekken kan dan bijvoorbeeld zijn dat de gemachtigde in dienst is van de werkgever.

De stukken worden gericht verzonden, wat inhoudt dat het UWV per zaak tijdig op de hoogte moet zijn van naam, functie en adres van de medewerker die de stukken in behandeling gaat nemen.

EEN LAATSTE REACTIE VAN VERZOEKSTER

Verzoekster gaf aan, nog te willen reageren op het punt van het telefonische contact. De consulent van haar vakbond, die haar begeleidt, had haar geadviseerd het zoveel mogelijk schriftelijk te doen. Zijn ervaring was dat het UWV de klacht vooral zo snel mogelijk afgehandeld wilde hebben. Ze had ook wel doorgevraagd toen ze wél telefonisch contact had met het UWV maar toen had ze niet meer duidelijkheid gekregen over de rol van de gemachtigde. Daardoor had ze die gesprekken ook als zeer stressvol ervaren en daarom had ze later aangegeven dat ze liever geen telefonisch contact meer had over haar klacht.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De klacht van mevrouw Sanders ziet op een aantal onderdelen van de door haar ex-werkgever gevoerde bezwaarprocedure.

Deels hebben haar klachten te maken met de door het UWV gevolgde procedure: ze ontving geen kopie van het bezwaarschrift van haar ex-werkgever en ook stuurde het UWV haar de rapportage van de verzekeringsarts en van de arbeidsdeskundige niet uit eigen beweging toe. Die kreeg ze pas toen ze er zelf om vroeg.

Andere punten zijn principiëler van aard: het UWV had haar niet gevraagd om toestemming voor het doorsturen van medische gegevens en bovendien had het UWV aan haar gemachtigde informatie verstrekt die naar haar mening helemaal losstond van de diagnose in verband met de wet WIA. Voor haar was ook niet duidelijk hoe het UWV aan die medische informatie was gekomen. Verder leek het erop dat de brief waarover haar klacht ging aan haar ex-werkgever was gericht en niet aan diens gemachtigde R. En ten slotte was haar niet duidelijk waarom een medewerker van R. dan wel medische informatie mocht inzien.

De Nationale ombudsman toetst de klachten over de informatieverstrekking aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De klachten over het verstrekken van medische informatie toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste dat grondrechten van burgers door de overheid gerespecteerd moeten worden. In dit geval gaat het om het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

De klacht over de klachtbehandeling door het UWV ten slotte toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van goede motivering. Dat vereiste houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De informatieverstrekking door het UWV over de bezwaarprocedure

Zoals het UWV tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft bevestigd, had mevrouw Sanders een afschrift van het namens haar ex-werkgever ingediende bezwaarschrift moeten ontvangen.

Ook stuurde het UWV haar niet de rapportages die werden opgesteld na onderzoek door de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Dat laatste was overigens wel in overeenstemming met het beleid van het UWV, maar de Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV er in deze situatie juist aan had gedaan om mevrouw Sanders wel uit eigen beweging deze stukken toe te sturen. Omdat haar ex-werkgever bezwaar maakte tegen de beslissing van het UWV moest mevrouw Sanders immers wel een nieuw onderzoek door een verzekeringsarts ondergaan. Het is dan moeilijk te begrijpen dat de resultaten van dit onderzoek door het UWV alleen naar de gemachtigde van de ex-werkgever werden gestuurd en niet naar mevrouw Sanders zelf. Het ging immers om haar medische situatie. Dat zij wel telefonisch werd geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek maakt dat niet anders.

Hetzelfde geldt overigens voor de van haar reumatoloog verkregen informatie; ook van deze informatie ontving mevrouw Sanders blijkbaar geen afschrift van het UWV. Ze kon hierover alleen lezen in de bijlage bij de beslissing op bezwaar.

De Nationale ombudsman oordeelt dat het UWV in dit opzicht niet juist heeft gehandeld. Hij verbindt aan dit oordeel een aanbeveling.

Medische informatie

Het UWV heeft de Nationale ombudsman laten weten dat aan mevrouw Sanders ten onrechte geen toestemming is gevraagd voor het verstrekken van medische gegevens aan haar werkgever. Het UWV voegde hieraan toe dat het niet had uitgemaakt als dat wel zo was geweest; het UWV had de stukken inclusief de stukken die medische informatie bevatten in ieder geval naar de gemachtigde van de werkgever mogen sturen en dat is hier ook gebeurd.

Artikel 104 wet WIA bepaalt dat stukken die medische gegevens bevatten door het UWV niet aan de werkgever worden toegezonden, tenzij de werknemer hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Wanneer door de werknemer geen toestemming is gegeven kunnen deze stukken, op grond van artikel 105 lid 1 wet WIA wel worden gestuurd naar een gemachtigde van de werkgever, die advocaat of arts is dan wel daarvoor van het UWV bijzondere toestemming heeft gekregen.

Dat er stukken naar de werkgever gestuurd zouden moeten worden speelde hier niet; er trad een gemachtigde op namens werkgever. Deze gemachtigde, en dan in het bijzonder de behandelend medewerker, is geen arts of advocaat. Hij heeft van het UWV wel bijzondere toestemming op grond van de wet WIA gekregen en heeft in dit kader ook de stukken ontvangen. In zoverre heeft het UWV dan ook juist gehandeld. Wel is de informatieverstrekking aan mevrouw Sanders tekortgeschoten; voor haar was niet duidelijk wat precies de rol van de gemachtigde was en dat hij, op grond van de wet WIA, haar medische gegevens kon inzien.

De Nationale ombudsman heeft verder vastgesteld dat alle correspondentie tussen het UWV en de gemachtigde, de heer mr. D., heeft plaatsgevonden en dat er geen informatie naar de ex-werkgever is gestuurd. Wel begrijpt hij dat het voor mevrouw Sanders verwarrend moet zijn geweest dat de beslissing op bezwaar was gericht aan haar werkgever. Zij kon daaraan immers niet zien dat deze beslissing een bijlage was bij een aan de gemachtigde gerichte brief. Tijdens de klachtbehandeling door het UWV is hierop ook niet met zoveel woorden ingegaan, zodat dit onduidelijk bleef.

De Nationale ombudsman oordeelt dat het UWV juist heeft gehandeld waar het gaat om het doorzenden van medische stukken naar de gemachtigde van werkgever. In de informatieverstrekking hierover is het UWV echter wel tekortgeschoten. Ook aan de wijze van informatieverstrekking verbindt de Nationale ombudsman daarom een aanbeveling.

Welke informatie is naar de gemachtigde gezonden?

Een ander punt betreft nog de aard van de aan de gemachtigde gezonden informatie.

Mevrouw Sanders ziet in de beslissing op bezwaar en in de bijlage bij die beslissing medische informatie staan die naar haar mening helemaal niet relevant is in de bezwaarprocedure die nu speelt. Ook is voor haar niet duidelijk geworden waar die informatie vandaan komt.

Aangezien mevrouw Sanders al enige tijd een WIA-uitkering van het UWV ontvangt beschikt het UWV over diverse gegevens van haar, deels ook medisch van aard. Het gaat dan bijvoorbeeld ook om de informatie die is vastgelegd toen deze uitkering werd aangevraagd. Omdat deze informatie mogelijk relevant is in de bezwaarprocedure en in een eventueel daaropvolgende beroepsprocedure, is deze aan de gemachtigde van haar ex-werkgever gestuurd.

Zoals de Nationale ombudsman in een eerder rapport over medische beslissingen vaststelde, is in zo'n situatie sprake van tegengestelde belangen.³ Om een eerlijke juridische procedure te waarborgen zou de gemachtigde van de werkgever over dezelfde informatie moeten kunnen beschikken als de tegenpartij, in dit geval het UWV. Het gevolg hiervan is, dat ook medische informatie met de gemachtigde wordt gedeeld die op het eerste gezicht niet of minder van belang is voor de vraagstelling die in de bezwaarprocedure centraal staat. Wel acht de Nationale ombudsman het hierbij van belang dat voor betrokkene duidelijk is dat deze gegevens worden uitgewisseld met de gemachtigde en dat dat iemand is die deze gegevens mag inzien. Dat dat zo was, was voor mevrouw Sanders echter niet duidelijk. Ook in dit opzicht is de informatieverstrekking tekort geschoten.

De klachtbehandeling

Zoals mevrouw Sanders ook heeft aangegeven, heeft de klachtbehandeling door het UWV zelf tot onvoldoende duidelijkheid geleid. De meeste informatie werd door het UWV pas tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman verstrekt. Dat mevrouw Sanders, zoals de klachtbehandelaar van het UWV liet weten, geen telefonisch contact over haar klacht wilde betekent uiteraard niet dat de klachtbehandeling dan minder volledig zou moeten zijn. Vaststaat dat de klachtbehandeling door het UWV in dit geval is tekortgeschoten. Indien het UWV in de klachtafhandelingsbrief vollediger was geweest dan nu het geval was, was een klacht bij de Nationale ombudsman niet nodig geweest. Een gemiste kans dus voor het UWV.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV is:

Gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking;

³ rapport 2016/099 van 7 november 2016.

Geground ten aanzien van de klachtbehandeling door het UWV wegens strijd met het vereiste van goede motivering;

Niet geground ten aanzien van het verstrekken van medische informatie aan de gemachtigde van werkgever en de aard van de verstrekte gegevens.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt het UWV aan ervoor zorg te dragen dat in een door een werkgever ingestelde bezwaarprocedure:

- naast de gemachtigde of werkgever, ook de betrokken (ex)werknemer wordt geïnformeerd en afschriften ontvangt van gewisselde stukken;
- de informatieverstrekking over deze procedure wordt aangepast voor de situatie dat een werkgever zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, zodanig dat voor alle betrokkenen duidelijk is wat de rol en positie van een gemachtigde is.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Reinier van Zutphen

RELEVANTE WETGEVING

Wet WIA

Artikel 104. Toestemming werknemer voor inzage medische stukken door werkgever

1 Stukken die medische gegevens bevatten worden door het UWV niet aan de werkgever ter inzage of ter kennisname gegeven of toegezonden, tenzij de werknemer hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

2 De toestemming kan te allen tijde schriftelijk worden ingetrokken.

3 Tijdens het horen in bezwaar kan de toestemming ook mondeling worden ingetrokken.

Artikel 105. Inzage door gemachtigde van werkgever indien door de werknemer geen toestemming is gegeven.

1 Indien door de werknemer geen toestemming is gegeven als bedoeld in artikel 104, is de inzage in, dan wel kennisname of toezending van stukken die medische gegevens bevatten, voorbehouden aan een gemachtigde van de werkgever, die advocaat of arts is danwel daarvoor van het UWV bijzondere toestemming heeft gekregen.

2 De gemachtigde, bedoeld in het eerste lid, treedt in de plaats van de werkgever bij:

- a. de voorbereiding van een medische beschikking;
 - b. het opstellen van een bezwaar- of beroepschrift; en
 - c. de behandeling van een bezwaar,
- voorzover betrekking hebbend op medische gegevens.

3 Artikel 7:4, tweede, vierde en zesde lid, van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op stukken of inlichtingen die medische gegevens bevatten.