



# Rapport

**Datum: 25 april 2002**

**Rapportnummer: 2002/121**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

A. een met naam genoemde binnendienstmedewerker van Gak Nederland BV, districtskantoor Venlo de hem opgedragen controlewerkzaamheden in verband met verzoekers uitkering overeenkomstig de Werkloosheidswet op onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd waardoor zijn recht op privacy niet is gerespecteerd en hem schade kan worden berokkend.

Met name klaagt verzoeker erover dat, zoals hij van een werknemer van een van zijn klanten heeft vernomen, de binnendienstmedewerker de directeur van dat bedrijf heeft benaderd en deze heeft verteld dat hij een uitkering in het kader van de Werkloosheidswet geniet, en dat hij daarnaast werkzaamheden verricht als zelfstandige, op grond waarvan gecontroleerd dient te worden hoeveel uren verzoeker in zijn bedrijf werkzaam is.

B. Gak Nederland BV, districtskantoor Venlo:

1. de controlewerkzaamheden overeenkomstig de Werkloosheidswet in verband met zijn uitkering heeft opgedragen aan een binnendienstmedewerker, die tevens zijn buurman is;
2. bij de afhandeling van de namens hem ingediende klacht niet (inhoudelijk) heeft gereageerd op zijn klacht over de wijze van controleren door de betrokken binnendienstmedewerker.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Verzoeker vroeg per 1 juni 2000 een uitkering aan op grond van de Werkloosheidswet (WW) bij Gak Nederland BV (hierna: het Gak), districtskantoor Venlo. Verzoeker was als zelfstandige doende met het opstarten van een garagebedrijf en gaf daarom bij de aanvraag aan dat hij voor dertig uren beschikbaar bleef om werk te aanvaarden.

Het garagebedrijf is gevestigd op het woonadres van verzoeker.

### II. Ten aanzien van de privacy van verzoeker

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat een binnendienstmedewerker (B.) van het Gak, districtskantoor Venlo, de hem opgedragen controlewerkzaamheden in verband met verzoekers uitkering overeenkomstig de WW op onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd waardoor zijn recht op privacy niet is gerespecteerd en hem schade kan worden berokkend. Met name klaagt verzoeker erover dat, zoals hij van een werknemer van een van zijn klanten heeft vernomen, B. de directeur (Z) van dat bedrijf heeft benaderd en deze

heeft verteld dat hij een uitkering in het kader van de WW geniet, en dat hij daarnaast werkzaamheden verricht als zelfstandige, op grond waarvan gecontroleerd dient te worden hoeveel uren verzoeker in zijn bedrijf werkzaam is.

De gemachtigde van verzoeker liet gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman weten dat Z daarnaar gevraagd aan verzoeker had meegedeeld dat B. zich bij hem meldde met de mededeling dat hij bij het Gak werkzaam was en een controle uitvoerde over het autobedrijf van verzoeker in het kader van een uitkering.

2. B. liet in reactie op de klacht weten dat hij Z heeft benaderd. Volgens B. heeft hij zich zorgvuldig gelegitimeerd en daarbij zijn bevoegdheden via een speciaal pasje van het Gak aan Z getoond.

Vervolgens heeft hij zonder de naam van verzoeker te noemen Z gevraagd of hij ten aanzien van zijn bedrijfsauto een plaats en een datum kon bevestigen. Volgens B. is het mogelijk dat hij om de plaats aan te duiden het straatadres W bij de ingang van het garagebedrijf van verzoeker heeft genoemd. B. is volgens zijn zeggen zeer zorgvuldig te werk gegaan, zoals hem in het kader van zijn functie bij het Gak was opgedragen,.

Ten aanzien van dit klachtonderdeel liet het Gak weten dat van enigerlei verstrekken door B. van privacy gevoelige gegevens over verzoeker aan derden niet was gebleken.

3. Daarnaar gevraagd deelde Z mee dat B. hem in het kader van een controle van een uitkeringsgerechtigde de vraag heeft gesteld of zijn bedrijfsauto op een bepaalde dag bij het autobedrijf van verzoeker in reparatie was geweest. In aansluiting hierop liet Z weten dat B. de naam van verzoeker niet heeft genoemd.

4. Uit het vorenstaande volgt dat B. aan Z niet de naam van verzoeker heeft verstrekt.

B. heeft aan Z de vraag gesteld of hij een bepaalde datum kon bevestigen waarop zijn bedrijfsauto bij het garagebedrijf van verzoeker in reparatie was geweest.

5. In artikel 98 Organisatiewet sociale verzekeringen 1997 (Osv 1997; zie Achtergrond, onder 1.) is een geheimhoudingsplicht terzake van vertrouwelijke gegevens opgenomen voor onder meer degenen die zijn betrokken bij de uitvoering van wetten door de uitvoeringsinstellingen op het terrein van de sociale zekerheid.

Dit is alleen anders voor zover enig wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht, uit de opgedragen taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit, dan wel bij of krachtens de Osv 1997 gestelde regels mededeling toestaan.

Het op de bepalingen van het Besluit ex artikel 17 Wet persoonsregistraties en de Wet persoonsregistraties (zie Achtergrond, onder 3. en 2.) berustende Gak-privacyreglement personenregistratie sociale verzekeringen 1998 (zie Achtergrond, onder 4.) is een

voorbeeld van dergelijke regels.

In artikel 17, eerste lid, van dit Reglement staat een limitatieve opsomming van de gevallen waarin het is toegestaan vertrouwelijke gegevens aan derden bekend te maken. Overigens worden in al deze gevallen slechts zoveel gegevens verstrekt als voor het beoogde doel noodzakelijk is. Ingevolge onderdeel b. van dit artikellid is gegevensverstrekking toegestaan als er sprake is van een situatie waarin uit de taak van een Gakmedewerker de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Onder het begrip 'taak' dient in dit verband te worden verstaan 'de opgedragen uitvoering van de sociale verzekeringswetten, in dit geval de WW'.

Uit deze regelgeving komt naar voren dat in beginsel geheimhouding van vertrouwelijke gegevens is geboden en dat slechts in bepaalde gevallen de mogelijkheid bestaat een uitzondering te maken op deze verplichting van geheimhouding.

6. Een aanvraag om toekenning van een uitkering is uit de aard der zaak een vertrouwelijke aangelegenheid die in beginsel slechts de aanvrager, i.c. verzoeker, en de instantie die de beslissing neemt, i.c. het Gak, aangaat.

In het kader van de beoordeling van een aanvraag om c.q. het toekennen van een

WW-uitkering kan het nodig zijn dat bij een derde, zoals bij een klant van de aanvrager van de uitkering, informatie moet worden ingewonnen en dat in verband daarmee aan die derde informatie moet worden verstrekt. Met een dergelijke actie moet het daarmee beoogde doel, te weten het verkrijgen van de voor een zorgvuldige beslissing benodigde gegevens, zijn gediend. Daarvan was in dit geval sprake. Verzoeker was als zelfstandige doende met het opstarten van een garagebedrijf en heeft bij de aanvraag van zijn werkloosheidsuitkering aangegeven dat hij voor dertig uren beschikbaar bleef om werk te aanvaarden. In het kader van verzoekers aanvraag om een uitkering stond het B. vrij informatie bij Z in te winnen en daarmee aan hem de hiervoor onder II. 4. genoemde informatie te verstrekken. De door B. van het Gak, districtskantoor Venlo, aan de derde verstrekte informatie was voor de afdoening van de door verzoeker bij het genoemde Gakkantoor ingediende aanvraag van belang, omdat zonder het verstrekken van deze informatie de voor de beoordeling van de aanvraag benodigde informatie niet kon worden verkregen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van de inschakeling van B., die tevens verzoekers buurman was

1. In de tweede plaats klaagt verzoeker erover dat het Gak, districtskantoor Venlo, de controlewerkzaamheden in verband met zijn uitkering heeft opgedragen aan B., die tevens zijn buurman was.

2. In reactie op dit klachtonderdeel stelde het Gak dat het bestand van B. was gebaseerd op de instroom van A&C (Activering en Controle) cliënten uit een aan hem toebedeeld geografisch gebied. In dit gebied is zowel verzoeker als B. woonachtig. Volgens het Gak was bij B. in een vroeg stadium van de gevalsbehandeling bekend dat het om een A&C cliënt ging die zijn buurman was. Het Gak liet tevens weten dat vooraf geen aanleiding aanwezig was om de werkzaamheden bij een andere medewerker neer te leggen. Voorts heeft het Gak achteraf geen objectieve redenen of anderszins handelen vastgesteld welke een behandeling van verzoeker door een andere medewerker noodzakelijk maakten omdat de omstandigheid van buurmanschap geen invloed heeft gehad op de gevalsbehandeling.

Het Gak is echter wel van mening dat er bij verzoeker mogelijk een subjectieve indruk of gevoel heeft kunnen ontstaan dat bij een gevalsbehandeling door een buurman de onafhankelijkheid in het geding kan komen. In aanvulling hierop blijkt uit het (intern) onderzoeksrapport van het Gak, districtskantoor Venlo, van 28 augustus 2000 dat het Gak, districtskantoor Venlo, de medewerkers van de Afdeling WW via het werkoverleg zal attenderen uitermate alert te zijn op situaties waarin een cliënt een mogelijke vermenging van belangen kan ervaren. Als algemene beleidskoers geldt dan, aldus het genoemde Gakkantoor, dat een andere behandelaar de gevalsbehandeling overneemt.

3. In aanmerking genomen dat B. de buurman van verzoeker was, heeft het Gak, districtskantoor Venlo, niet juist gehandeld door deze medewerker (onder meer) controleactiviteiten in het kader van verzoekers WW-uitkering te laten uitvoeren. Door zo te handelen heeft het Gak, districtskantoor Venlo, onvoldoende blijk gegeven de schijn van partijdigheid en bevooroordeeldheid bij het uitoefenen van de controleactiviteiten te willen vermijden.

De onderzochte gedraging is derhalve op dit punt niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het Gak, districtskantoor Venlo, in situaties waarin een cliënt een mogelijke vermenging van belangen kan ervaren, als algemene beleidskoers hanteert dat een andere behandelaar de gevalsbehandeling overneemt.

#### IV. Ten aanzien van de afhandeling van de klacht

1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat het Gak, districtskantoor Venlo, bij brief van

30 augustus 2000, waarmee de namens hem ingediende klacht van 8 augustus 2000 door het Gak is afgehandeld, niet (inhoudelijk) heeft gereageerd op zijn klacht over de wijze van controleren door B.

2. In de klachtbrief staat onder meer aangegeven, dat B. volgens verzoeker inbreuk heeft gemaakt op zijn privacy en hem bovendien schade heeft berokkend door een klant van zijn bedrijf te benaderen en deze te vertellen dat verzoeker een WW-uitkering geniet, en dat hij

daarnaast werkzaamheden verricht als zelfstandige, op grond waarvan gecontroleerd dient te worden hoeveel uren hij in zijn bedrijf werkzaam is.

3. Het Gak heeft in reactie op dit klachtonderdeel het standpunt ingenomen dat - zoals reeds onder 1.2. staat vermeld - van enigerlei verstrekken van privacygevoelige gegevens over verzoeker aan derden niet was gebleken. Voor de beantwoording van de klacht aan de gemachtigde van verzoeker achtte het Gak dit aspect niet relevant voor de essentie van de klacht en daarom is, aldus het Gak, in de reactie op de klacht bij brief van 30 augustus 2000 geen verdere stelling ingenomen anders dan dat de gevolgde aanpak past binnen de kaders van de Osv 1997.

4. Ingevolge artikel 9:2 van de Awb (zie Achtergrond, onder 2.) dient het bestuursorgaan te zorgen voor een behoorlijke behandeling van klachten. Artikel 9:12 van de Awb verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten zoals die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 8, tweede lid van de Klachtenregeling van het Gak (zie Achtergrond, onder 6.) dient de beslissing op de klacht onder meer een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht te bevatten.

5. Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

6. Een behoorlijke klachtbehandeling houdt in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen moet ingaan. Niet gesteld kan worden dat het Gak in zijn reactie op de namens verzoeker ingediende klacht is ingegaan op de klacht over de wijze van controleren door B. Immers, het Gak geeft in zijn reactie niet zijn bevindingen op dit punt weer. Het Gak concludeert enkel dat de aanpak en de gevolgde onderzoeksprocedure correct zijn toegepast binnen de daarvoor geldende kaders. Niet duidelijk wordt wat volgens het Gak de handelwijze van B is geweest en waarom het Gak van mening is dat de handelwijze van B. binnen de bedoelde kaders past. De klachtafhandeling heeft derhalve op niet behoorlijke wijze plaatsgevonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak, (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV), districtskantoor Venlo, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond, behalve te aanzien van de inschakeling van B. en de afhandeling van de klacht; op deze punten is de klacht gegrond.

## Onderzoek

Op 2 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Venray, ingediend door het Bureau Rechtshulp Zuid-Oost Nederland te Helmond, met een klacht over een gedraging van UWV Gak Venlo (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV) districtskantoor Venlo.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Daarnaast werd de binnendienstmedewerker van Gak Nederland BV, districtskantoor Venlo gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd de gemachtigde van verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Ten slotte werden aan de directeur van het bedrijf, die door de binnendienstmedewerker was benaderd, en aan de binnendienstmedewerker enkele specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De gemachtigde van verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van Gak Nederland BV te Amsterdam gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Noch de binnendienstmedewerker noch de directeur van het bedrijf, die door de binnendienstmedewerker was benaderd, gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker vroeg per 1 juni 2000 een uitkering aan op grond van de Werkloosheidswet (hierna tevens aangehaald als WW) bij Gak Nederland BV (hierna: het Gak), districtskantoor Venlo. Hij was als zelfstandige doende met het opstarten van een garagebedrijf en gaf daarom bij de aanvraag aan dat hij voor dertig uren beschikbaar bleef om werk te aanvaarden.

Verzoekers garagebedrijf is gevestigd op zijn woonadres waar hij sinds het begin van het jaar 2000 woonachtig is. Het woonadres is X 110 te Y.

2. Het Gak, districtskantoor Venlo, droeg de controleactiviteiten in verband met verzoekers uitkering op aan zijn binnendienstmedewerker B. Hij is de buurman van verzoeker. B. woont op het adres X 112 te Y.

3. Bij brief van 8 augustus 2000 diende de gemachtigde van verzoeker namens hem een klacht in bij het Gak, districtskantoor Venlo. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

“(Verzoeker; N.o.) heeft bij de aanvraag (betreffende een uitkering ingevolge de WW; N.o.) aangegeven dat hij beperkt beschikbaar is voor 30 uur per week in verband met beperkte werkzaamheden als startend ondernemer.

In het kader daarvan heeft B., wonende aan de X 112 te Y, en verbonden aan uw uitvoeringsinstelling, controlerende werkzaamheden uitgevoerd.

Omdat B. woonachtig is in de woning aan de X 112 te Y, die gelegen is naast de woning van (verzoeker; N.o.) aan het adres X 110 te Y is (verzoeker; N.o.) van mening dat uw uitvoeringsinstelling een andere medewerker met deze controlewerkzaamheden had dienen te belasten, omdat op deze wijze de zakelijke en de privé-sfeer vermengd wordt.

Bovendien is (verzoeker; N.o.) van mening dat B. zijn controlerende werkzaamheden uitvoert op een wijze, die inbreuk maakt op zijn privacy, en hem bovendien schade berokkent.

Zoals hiervoor gesteld, is (verzoeker; N.o.) doende met het opstarten van een eigen bedrijf.

Een werknemer van een klant van (verzoeker; N.o.) heeft aan (verzoeker; N.o.) verteld dat B. die klant had benaderd met de opmerking dat (verzoeker; N.o.) een WW-uitkering geniet, en dat hij daarnaast werkzaamheden verricht als zelfstandige, op grond waarvan hij gecontroleerd dient te worden.

(Verzoeker; N.o.) vindt deze manier van werken onaanvaardbaar, omdat die, zoals gesteld, inbreuk maakt op zijn privacy, en hem bovendien zakelijk schade kan berokkenen, doordat bij zijn klanten een onjuist beeld kan ontstaan.



Ik verzoek u daarom namens (verzoeker; N.o.) om een andere medewerker de betreffende werkzaamheden te laten uitvoeren, en daarnaast deze medewerker te instrueren dat klanten van (verzoeker; N.o.) niet benaderd kunnen worden op de hierboven omschreven wijze.”

4. In reactie op de namens verzoeker ingediende klacht liet het Gak, districtskantoor Venlo bij brief van 30 augustus 2000 onder meer het volgende weten:

“U stelt dat onze medewerker B. in het kader van de gevalsbehandeling van de WW-aanvraag van (verzoeker; N.o.) inbreuk gemaakt heeft op de privacy van (verzoeker; N.o.).

U verzoekt om een andere medewerker te benoemen voor de behandeling van de casus van (verzoeker; N.o.).

Uit het door mij ingestelde onderzoek is mij het volgende gebleken.

De aanpak en de gevolgde onderzoekprocedures in het kader van de WW-aanvraag van (verzoeker; N.o.) zijn correct toegepast binnen de daarvoor geldende kaders uit de Organisatiewet sociale verzekeringen 1997.

De beslissing rond de weigering van de WW-uitkering werd genomen door een daartoe bevoegde beambte, op basis van een door een buitendienstmedewerker WW (C.; N.o.) onafhankelijk opgestelde rapportage. (Verzoeker; N.o.) werd door onze buitendienstmedewerker tot tweemaal toe bezocht.

Ik acht uw klacht derhalve objectief gezien niet gegrond.

Wel moet ik concluderen dat bij (verzoeker; N.o.) mogelijk een subjectieve indruk of een gevoel kan ontstaan dat bij een gevalsbehandeling door een buurman de onafhankelijkheid in het geding kan komen.

In dat licht gezien zal ik bij een toekomstig contact een andere behandelaar aanwijzen.”

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering zoals opgenomen onder Klacht en naar de hiervoor onder **A. FEITEN**, onder 3. opgenomen brief van de gemachtigde van verzoeker.

#### C. Standpunt Gak Nederland BV

1. In het kader van het onderzoek werden door de Nationale ombudsman op 23 januari 2001 het Gak onder meer de volgende vragen voorgelegd:

"1. Was bij het opdragen van de werkzaamheden aan de binnendienstmedewerker bij het Gak, districtskantoor Venlo bekend dat deze medewerker de buurman van verzoeker was?

Zo ja, in hoeverre heeft dit gegeven een rol gespeeld bij het uitoefenen van zijn werkzaamheden?

2. Wat is (zijn) de reden(en) dat het Gak, districtskantoor Venlo in de reactie op de namens verzoeker ingediende klachtbrief niet (inhoudelijk) heeft gereageerd op de klacht dat de binnendienstmedewerker een van de klanten van verzoekers bedrijf heeft benaderd en deze heeft verteld dat verzoeker een uitkering overeenkomstig de Werkloosheidswet geniet, en dat hij daarnaast werkzaamheden verricht als zelfstandige, op grond waarvan gecontroleerd dient te worden hoeveel uren verzoeker in zijn bedrijf werkzaam is? Ik verzoek u (alsnog) een reactie op dit punt te geven."

2. Het Gak liet in antwoord op de gestelde vragen bij brief van 26 februari 2001 onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van vraag 1.

De binnendienstmedewerker A&C (Activering en Controle; N.o.) B., waartegen de klacht gericht is, verricht zijn werkzaamheden in het kader van de A&C activiteiten voor alle A&C cliënten uit zijn bestand. Dat bestand is gebaseerd op de instroom van A&C cliënten uit een aan hem toebedeeld geografisch gebied. In dit gebied is (verzoeker; N.o.) woonachtig.

Er is dientengevolge geen expliciete opdracht naar B. uitgevaardigd voor de A&C behandeling van (verzoeker; N.o.) maar de gevalsbehandeling vloeit voort uit de gebezigde rayonindeling.

Uit het door ons uitgevoerde interne onderzoek naar aanleiding van de door (verzoeker; N.o.) via Rechtshulp Zuid-Oost Nederland bij ons ingediende klacht (zie **A. FEITEN**, onder 3.; N.o.) is gebleken dat het bij B. in een vroeg stadium van de gevalsbehandeling bekend was dat er sprake was van een A&C cliënt die zijn buurman was.

Uit het bijgevoegde onderzoeksverslag (...) van 28-8-2000 (zie hierna onder 3.; N.o.) kunt u uit het gevalsverloop vernemen dat in deze situatie vooraf geen aanleiding aanwezig was om de behandeling van de A&C activiteiten bij een andere medewerker te beleggen.

Ook hebben wij achteraf geen objectieve redenen of anderszins handelen vastgesteld welke een behandeling van (verzoeker; N.o.) door een andere medewerker dan B. noodzakelijk maakten omdat de omstandigheid van buurmanschap geen invloed heeft gehad op de doorgevoerde gevalsbehandeling.

Wel hebben wij aangegeven in ons antwoord aan het Bureau Rechtshulp Helmond van 30-8-2000 (zie **A. FEITEN**, onder 4.; N.o.) dat bij (verzoeker; N.o.) mogelijk een

subjectieve indruk of gevoel kan ontstaan dat bij een gevalsbehandeling door een buurman de onafhankelijkheid in het geding kan komen. In dat licht hebben wij ook besloten bij toekomstige contacten een andere behandelaar aan te wijzen.

Door de uitdiensttreding van B. uit onze organisatie is dit inmiddels een achterhaald aspect.

Naar aanleiding van vraag 2.

De door B. doorgevoerde observaties en de telefonische navraag bij een bedrijf (zie het onderzoeksverslag van 14-8-2001 (bedoeld wordt 28-8-2000; zie hierna onder 3.; N.o.) (...)) werden doorgevoerd teneinde het recht op een werkloosheidsuitkering vast te stellen.

Aangezien (verzoeker; N.o.) zijn werkbriefje over de periode 5-6-2000 tot en met 11-6-2000 niet volledig had ingevuld werd dit werkbriefje ter completering van de ontbrekende informatie aan hem retour gezonden op 17-6-2000. Omdat wij het werkbriefje niet volledig ingevuld terugontvingen hebben wij dat op 2-8-2000 bij (verzoeker; N.o.) gerappelleerd.

Het werkbriefje is door (verzoeker; N.o.) uiteindelijk niet meer aan ons geretourneerd.

De niet ingevulde rubrieken waren met name relevant voor de vraag of (verzoeker; N.o.) de vragen naar waarheid zou invullen in het licht van de doorgevoerde observaties door B. Deze observaties en het telefonische onderzoek werden in overleg met de Unit Handhaving bij monde van T. door B. verricht.

Van enigerlei mededelingen omtrent het verstrekken van privacy gevoelige gegevens over (verzoeker; N.o.) aan derden is ons in het door ons doorgevoerde interne onderzoek niets gebleken.

Voor de beantwoording van de klacht aan Bureau Rechtshulp Zuid-Oost Nederland achtten wij dit aspect ook niet relevant voor de essentie van de klacht en daarom is er ook in onze reactie van 30-8-2000 geen verdere stelling op ingenomen anders dan dat de gevolgde aanpak past binnen de kaders van de Organisatiewet sociale verzekeringen 1997.”

3. In het hiervoor onder 2. bedoelde (interne) onderzoeksverslag van 28 augustus 2000 van het Gak, districtskantoor Venlo staat onder meer het volgende vermeld:

**“Aanleiding klachtonderzoek.**

Rechtshulp Zuid-Oost Nederland geeft middels brief d.d. 8-8-2000 (zie **A. FEITEN**, onder 3.; N.o.) aan van mening te zijn dat de medewerker B. zakelijke en privé-sfeer vermengd heeft en er daardoor inbreuk is gedaan op de privacy van (verzoeker; N.o.). Rechtshulp

Zuid-Oost Nederland verzoekt daarom een andere medewerker voor de gevalsbehandeling van (verzoeker; N.o.) te benoemen.

Uit dossieronderzoek is het volgende gebleken.

14-6-2000 heeft (verzoeker; N.o.) gebeld met de telefonische meldingspost en op 19-6-2000 werd aan hem een aanvraagset WW toegezonden.

Op 27-6-2000 is er met (verzoeker; N.o.) een intakegesprek gevoerd door de intakebeambte V.

Aan (verzoeker; N.o.) werd tijdens het intakegesprek onder andere de verdere procedure van behandeling verteld.

Omdat (verzoeker; N.o.) tot de doelgroep van A&C cliënten behoort werd aan hem verteld dat na 8 weken blijvende werkloosheid er een A&C traject gestart zal worden in het rayon van de (medewerker; N.o.)-A&C B.

Op grond van de inhoudelijke informatie uit de intake was de conclusie al aanwezig dat er een A&C traject in het verschiet lag en werd de m-A&C reeds op deze casus geattendeerd door de intakebeambte.

Op 18-7-2000 vond er een weigering van WW-uitkering plaats voor de periode 1-6-2000 tot 1-8-2000 wegens een zogenaamde benadelingshandeling.

Naar aanleiding van het resultaat van een onderzoek door de correspondent C., neergelegd in diens rapportage d.d. 31-7-2000, volgde op 4-8-2000 de beslissing dat er vanaf 1-8-2000 geen recht op WW-uitkering bestaat aangezien (verzoeker; N.o.) niet beschikbaar is voor werk. De grondslag hiervoor is gelegen in de uitoefening van zijn werkzaamheden als zelfstandig ondernemer.

Confrontatie B. met de klacht.

Op 28-8-2000 heb ik samen met de manager p&o (personeel en organisatie; N.o.) de medewerker B. geconfronteerd met de klacht en verzocht om zijn weergave van het gebeurde te geven.

B. gaf het volgende weer.

In het samenspel tussen intakebeambte en m-A&C is het gebruikelijk dat er reeds in een vroegtijdig stadium overleg gepleegd wordt om de gevalsbehandeling zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Door B. werd meteen aangegeven dat (verzoeker; N.o.) sinds kort zijn overbuurman was.

B. was verrast dat er een WW-aanvraag was ingediend omdat hij de bedrijfsactiviteiten al enige tijd had waargenomen. Dit was naar zijn idee aan de gang sedert ergens in maart of april 2000. Omtrent deze periode is (verzoeker; N.o.) ook gaan wonen in het bedrijfspand X 110 alwaar voorheen ook al een garage gevestigd was geweest maar destijds woonde de toenmalige exploitant niet bij of in het bedrijfspand.

Om een plan van aanpak op te stellen nam hij contact op met T. van de Unit Handhaving. Deze gaf aan geen ruimte te hebben voor een acuut onderzoek en adviseerde B. om observatierapportages op te stellen waarop dan later een handhavingsactie zou kunnen volgen indien dit nog noodzakelijk mocht zijn.

B. verklaarde dat er geen privé aspecten bij het oppakken van de gevalsbehandeling aan de orde zijn geweest.

Hij heeft uit puur zakelijke vaststelling geconstateerd dat er een WW-claim was ingediend vanuit een als zelfstandig ondernemer werkzaam persoon waarbij de uitoefening van het zelfstandig ondernemerschap van invloed is op de vaststelling van het recht op WW.

Hij heeft ook op geen enkele manier zijn aanpak en onderzoeksresultaten als bepalend element tot een besluit rond het recht op WW laten gelden. Op grond van de Organisatiewet sociale verzekeringen is B. ook bevoegd tot het doen van onderzoeken bij derden voor zover die onderzoeken noodzakelijk zijn ter verwerving van informatie die nodig is voor de beoordeling van het recht op een werkloosheids-uitkering.

De genomen beslissing rond de weigering van WW is genomen op basis van het door de correspondent ingestelde onafhankelijke onderzoek (waarvoor (verzoeker; N.o.) tweemaal werd bezocht en gesproken) rond de door (verzoeker; N.o.) uitgeoefende activiteiten als zelfstandig ondernemer.

Er is vanuit B. geen andere aanpak geëntameerd dan in elke andere casus zou zijn gebeurd indien er geen sprake was van toevallig buurmanschap. B. heeft objectief onderzoek verricht naar op de claimbeoordeling mogelijk van invloed zijnde gegevens.

Conclusie onderzoek.

Uit het doorgevoerde onderzoek is op geen enkele manier komen vast te staan dat er sprake is van vermenging van zakelijke en privé-aspecten.

De aanpak en gevolgde procedure werden volgens de geldende regels toegepast.

De beslissing rond het recht op WW-uitkering is door een andere daartoe bevoegde beambte genomen op basis van een door de ct (correspondent C.; N.o.) onafhankelijk opgestelde rapportage.

Tegen deze beslissing d.d. 4-8-2000 kan (verzoeker; N.o.) bezwaar aantekenen maar dat is tot op heden niet gedaan. Dit kan nog omdat de bezwaartermijn d.d. heden nog niet is verlopen.

Ik moet wel concluderen dat bij (verzoeker; N.o.) de indruk kan ontstaan dat bij een gevalsbehandeling door een buurman de onafhankelijkheid in het geding kan komen.

Het ligt dus zeker in de rede om aan het verzoek van (verzoeker; N.o.) tegemoet te komen om voor toekomstige werkzaamheden in het kader van de beoordeling van het recht op werkloosheidsuitkering van (verzoeker; N.o.) een andere behandelaar in te schakelen dan B.

Ik acht de klacht derhalve **ongegrond**.

Ik zal de medewerkers van de Afdeling WW via het werkoverleg attenderen uitermate alert te zijn op situaties waarin de cliënt een mogelijke vermenging van belangen kan ervaren.

Als algemene beleidskoers geldt dan dat een andere behandelaar de gevalsbehandeling acuut (N.o.) overneemt.”

#### D. STANDPUNT B.

In reactie op de klacht liet B. bij brief van 2 april 2001 onder meer het volgende weten:

“Allereerst wil ik duidelijk stellen mij in eerste instantie volledig te conformeren aan de reactie van het Gak Nederland BV, kantoor Venlo d.d. 30-08-2000 (zie **A. FEITEN**, onder 4.; N.o.).

Echter gelet op de vasthoudendheid waarmee verzoeker zich tot u gewend heeft, ben ik gaarne bereid mijn persoonlijke reactie op het gevraagde te geven.

Allereerst wil ik aangeven zelf al sinds jaar en dag op mijn huidige woonadres (te weten: X 112; N.o.) te wonen in Y. Verzoeker is voor de volledigheid pas in het voorjaar 2000 op zijn huidige woonadres betrokken. Ook van belang acht ik het feit, dat verzoeker in juni 2000, tijdens de persoonlijke inlevering van zijn aanvraag WW-uitkering geïnformeerd werd dat hij na acht weken een uitnodiging zou ontvangen in het kader van activering en controle van WW-gerechtigden.

Hierbij stond de naam van mijn persoon, leesbaar op een beeldscherm waarop verzoeker mee kon kijken. Bovendien heeft verzoeker mij toen ook gezien.

Vervolgens komt er geen uitnodiging, omdat zijn aanvraag WW gelet op de bevindingen van een buitendienstmedewerker geweigerd werd.

**Pas daarna diende verzoeker zijn klacht in d.d. 08-08-2000** (zie **A. FEITEN**, onder 3.; N.o.) **via** (het Bureau Rechtshulp Zuid-Oost Nederland te Helmond; N.o.).

Bij mij komt dan de vraag op waartegen verzoeker klaagt? Tegen de wijze waarop de beslissing tot stand is gekomen of de beslissing zelf?

Daar waar verzoeker stelt dat door mij een van zijn klanten benaderd is, kan ik dat als volledig juist bevestigen.

Echter van de weergave waarop dit gebeurd zou zijn, wil ik mij volledig distantiëren.

Eenzijds om reden vanwege het feit dat verzoeker dit niet rechtstreeks van betrokken klant heeft vernomen, doch via een werknemer van deze klant.

Anderzijds vanwege een onjuiste voorstelling van zaken, mogelijk mede ingegeven door verkeerde of niet rechtstreeks informatie, welke in het geheel niet stroken met de realiteit.

In mijn benadering naar betrokken klant van verzoeker, ben ik juist zeer zorgvuldig, zoals mij in het kader van mijn toenmalige functie opgedragen en geïnstrueerd is, te werk gegaan.

Allereerst heb ik mij tot tweemaal toe persoonlijk naar het bedrijf begeven.

De eerste maal heb ik enkel en alleen gevraagd naar de directeur (Z; N.o.) en voor daags erna een afspraak met hem gemaakt. Hierbij is met geen woord gerept over het doel van mijn bezoek of mijn functie.

Daags erna heb ik in het volste vertrouwen met (Z; N.o.) gesproken. Hierbij heb ik mij eerst zorgvuldig gelegitimeerd en daarbij mijn bevoegdheden via een speciaal pasje van Gak Nederland BV getoond.

Daarna heb ik zonder vermelding van welke naam dan ook de vraag gesteld of

(Z; N.o.) een datum voor mij kon of wilde bevestigen.

Ook andere informatie zoals door verzoeker genoemd is hierbij in het geheel niet ter sprake gekomen.

(Z; N.o.) heeft mij vervolgens gezegd het antwoord intern nader proberen te achterhalen. Dit heeft hij mij daags erna telefonisch laten weten. Bij mijn vertrek bij (Z; N.o.) heb ik juist nogmaals aangedrongen op het belang van een juiste discretie in het algemeen. Reden hiervoor zijn onder andere ervaringen waarbij feiten of zaken niet altijd zijn wat ze lijken te zijn.

Verwijzende naar bovenstaande, waarbij ik verklaar een juiste weergave van zaken gesteld te hebben, moet ik met klem de klacht van verzoeker ongegrond verklaren.

Onzorgvuldig ben ik zeker niet te werk gegaan en recht op privacy zou uiteindelijk inhouden dat ik menigeen niet zou kunnen of mogen activeren of controleren, gelet op mogelijke bekende of bestaande banden of relaties. Welke schade ik verzoeker berokkend zou hebben is mij in het geheel niet duidelijk. Bovendien als iemand niets te verbergen heeft, is een controle juist een bevestiging van zijn of haar handelen conform de geldende regels.

Tenslotte ben ik zo vrij geweest om na ontvangst van uw schrijven d.d. 09-02-2001, nogmaals contact met (Z; N.o.) op te nemen.

Deze heeft mijn hierboven gegeven weergave van zijn onderhoud en de wijze waarop met mij alleen nogmaals volledig kunnen beamen. Sterker nog hij benadrukte ook nu niet te weten om welke verzekerde, waarbij controle uitgeoefend werd, het zich zou handelen. Wel sprak hij zijn waardering uit over het feit dat niet alles zo maar kon en dat er toch ook nog op deze wijze controle uitgeoefend werd.

In het geval u daartoe behoefte aan heeft is hij zelfs nog genegen om een en ander op schrift te verklaren.”

#### e. Reactie verzoeker

De Nationale ombudsman deed de gemachtigde van verzoeker bij brief van 2 mei 2001 de standpunten van het Gak en van B. toekomen met het verzoek daarop te reageren. In reactie hierop liet de gemachtigde bij brief van 13 juni 2001 onder meer het volgende weten:

“In de reactie van Gak Nederland BV d.d. 26 februari 2001 (zie hiervoor onder **C. 2.**; N.o.) wordt vermeld (...): uit het bijgevoegde onderzoeksverslag (van het Gak, districtskantoor Venlo; N.o.) van 28-8-2000 (zie hiervoor onder **C. 3.**; N.o.), kunt u uit het gevalsverloop vernemen dat in deze situatie vooraf geen aanleiding aanwezig was om de behandeling van de A&C activiteiten bij een andere medewerker te beleggen.

In de zin voorafgaand aan de geciteerde zin wordt vermeld dat het bij B. in een vroeg stadium van de gevalsbehandeling bekend was dat er sprake was van een A&C cliënt die zijn buurman was.

Naar mijn mening blijkt hieruit dat in een vroeg stadium bekend was dat de (binnendienstmedewerker; N.o.) een onderzoek zou moeten starten naar activiteiten van zijn buurman.



Naar mijn mening is dit feit op zich voldoende om te kunnen spreken van objectieve redenen welke een behandeling van de cliënt door een andere medewerker dan B. noodzakelijk maken. Dit met name om te vermijden dat er een vermenging plaatsvindt van privé- en zakelijke aangelegenheden en ook de indruk daarvan niet kan ontstaan.

In het (onderzoeks; N.o.)-verslag (zie hiervoor onder **C. 3.**; N.o.) wordt onder het kopje uit dossier onderzoek is het volgende gebleken, in de 4e alinea vermeld dat aan (verzoeker; N.o.) zou zijn verteld dat na 8 weken blijvende werkloosheid er een A&C traject gestart zal worden in het rayon van de A&C, B. (Verzoeker; N.o.) stelt echter uitdrukkelijk dat tijdens bedoeld gesprek de naam van B. niet is genoemd.

Naar aanleiding van de reactie van B. d.d. 2 april 2001 (zie hiervoor onder **D.1.**; N.o.) merkt (verzoeker; N.o.) het volgende op. (Verzoeker; N.o.) is eind februari, begin maart 2000 naar het adres (X 110) te V. verhuisd, maar was voorheen al lange tijd werkzaam op dat adres omdat daar ook de garage van zijn broer gevestigd was.

In de 3e alinea wordt het volgende vermeld: "Hierbij stond de naam van mijn persoon, leesbaar op een beeldscherm waarop verzoeker mee kon kijken. Bovendien heeft verzoeker mij toen ook gezien."

(Verzoeker; N.o.) stelt dat tijdens bedoeld gesprek er misschien wel een beeldscherm heeft gestaan op het bureau van de medewerker waarmee hij gesproken heeft, maar hij bestrijdt dat dit beeldscherm in zijn richting zou hebben gewezen ten gevolge waarvan hij de daarop staande teksten makkelijk zou kunnen lezen. (Verzoeker; N.o.) stelt dat hij tijdens bedoeld gesprek noch op het beeldscherm heeft gezien dat B. betrokken was bij zijn aanvraag, noch heeft hij B. persoonlijk gezien.

Naar aanleiding van uw verzoek (...) van uw brief van 2 mei 2001 om de stelling van (verzoeker; N.o.) nader te onderbouwen heeft (verzoeker; N.o.) een gesprek gevoerd met de directeur van het betreffende bedrijf. Deze persoon, (Z; N.o.) directeur (...) heeft (verzoeker; N.o.) verteld dat de betreffende medewerker van het Gak zich bij hem meldde met de mededeling dat hij bij het Gak werkzaam was en een controle uitvoerde over autobedrijf S. (van verzoeker; N.o.) in het kader van een uitkering.

(Z; N.o.) was niet bereid dit schriftelijk te bevestigen maar stelde dat hij wel bereid was telefonisch vragen te beantwoorden."

#### F. reactie van directeur Z

Op 5 februari 2002 gaf Z telefonisch daarnaar gevraagd aan dat B. als Gakmedewerker in het kader van een controle van een uitkeringsgerechtigde hem de vraag had gesteld of zijn bedrijfsauto op een bepaalde dag bij Autobedrijf S. in reparatie was geweest. Op deze vraag had Z bevestigend gereageerd.

In aanvulling hierop liet Z weten dat B. niet de naam verzoeker had genoemd.

#### G. Reactie B.

In aanvulling op de hiervoor onder D. genoemde brief liet B. bij faxbericht van 12 februari 2002 daarnaar gevraagd onder meer het volgende weten:

“Tijdens mijn bezoek/gesprek met (Z; N.o.) heb ik gevraagd of hij mij t.a.v. hun bedrijfsauto plaats en datum kon bevestigen.

Hierbij heb ik 100% zeker geen naam van welke verzekerde dan ook genoemd.

Wel is het mogelijk dat ik om de locatie aan te duiden straatadres “W”, ingang “Garage S.” heb genoemd.

Doch daaruit kunnen geen “juiste” conclusies worden/zijn getrokken t.a.v. welke verzekerde dan ook!”

#### H. Reactie GAK Nederland BV op verslag van bevindingen.

Daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman bij brief van 21 maart 2002 liet het Gak bij e-mailbericht van 11 april 2002 in aansluiting op het (interne) onderzoeksverslag van 28 augustus 2000 (zie **C. STANDPUNT GAK NEDERLAND BV**, onder 3.) weten dat bij het op 30 augustus 2000 gehouden intern overleg van de medewerkers van de Afdeling WW van het districtskantoor Venray nogmaals uitdrukkelijk is gewezen op het Gak-privacyreglement personenregistratie sociale verzekeringen 1998, waardoor situaties waarin cliënten een mogelijke vermenging van belangen kunnen ervaren, voorkomen kunnen worden. Deze mededeling is volgens het Gak vastgelegd in het verslag van dit overleg.

## Achtergrond

**1. Organisatiewet sociale verzekeringen 1997** (Wet van 26 februari 1997, Stb. 95; vervallen per 1 januari 2002)

#### Artikel 98

“1. Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van wetten door het College van toezicht sociale verzekeringen, de Sociale Verzekeringsbank, het Landelijk instituut sociale verzekeringen of een uitvoeringsinstelling, en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht, uit zijn taak

de noodzaak tot mededeling voortvloeit dan wel bij of krachtens deze wet gestelde regels hem mededeling toestaan.

2. Het eerste lid is mede van toepassing op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die door het College van toezicht sociale verzekeringen, de Sociale Verzekeringsbank, het Landelijk instituut sociale verzekeringen of een uitvoeringsinstelling worden betrokken bij de uitvoering van hun taken, en op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die een bij of krachtens de wet toegekende taak uitoefenen.”

## 2. Algemene wet bestuursrecht

### Artikel 9:2

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

### Artikel 9:12, eerste lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

## **3. Wet persoonsregistraties** (Wet van 28 december 1988, Stb. 665; vervallen per

1 september 2001)

Paragraaf 5. Persoonsregistraties op het gebied van de overheid en het onderwijs, de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening.

### Artikel 17

"Deze paragraaf is van toepassing op persoonsregistraties van:

- a. het Rijk, provincies, gemeenten en andere openbare lichamen met inbegrip van de daaronder ressorterende diensten, instellingen en bedrijven;
- b. bij algemene maatregel van bestuur aangewezen instellingen die met de uitvoering van publiekrechtelijke taken zijn belast;
- c. bij algemene maatregel van bestuur aangewezen instellingen en voorzieningen voor onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening."

### Artikel 19, eerste lid

"Voor een persoonsregistratie als bedoeld in artikel 17, wordt een reglement vastgesteld."

Artikel 20, tweede lid

"Het reglement bevat in elk geval een duidelijke regeling van de volgende onderwerpen:

(...)

e. de categorieën van personen of instanties, waaraan gegevens uit de registratie worden verstrekt;

f. de soorten van gegevens die aan de onder e. bedoelde personen of instanties worden verstrekt."

#### 4. Besluit ex artikel 17 Wet persoonsregistraties

(Amvb van 19 december 1989, Stb. 569; vervallen per 1 september 2001)

Artikel 1

"Paragraaf 5 van de Wet persoonsregistraties (Stb. 1988, 665) is van toepassing op de persoonregistraties van:

(...)

n. (...) het Landelijk instituut sociale verzekeringen, alsmede de uitvoeringsinstellingen, bedoeld in artikel 41, derde lid, van de Organisatiewet sociale verzekeringen 1997;

(...)

2. Het eerste lid is slechts van toepassing op de persoonsregistraties die door de daar bedoelde instellingen zijn aangelegd met het oog op de uitvoering van de hun opgedragen publiekrechtelijke taken."

#### 5. Gak-privacyreglement personenregistratie sociale verzekeringen 1998

(Reglement van Gak Nederland BV van 1 april 1998 ter uitvoering van artikel 19 Wet persoonsregistraties)

Artikel 17

"1. Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de wettelijke taak van het Gak en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of moet vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift terzake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens:

- a. voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht;
- b. uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit;
- c. bij of krachtens de Organisatiewet sociale verzekeringen 1997 hem mededeling is toegestaan;
- d. voorzover degene op wie de gegevens betrekking hebben schriftelijk heeft verklaard toestemming te verlenen voor verstrekking van de hem betreffende gegevens.

In al deze gevallen worden slechts zoveel gegevens verstrekt als voor het beoogde doel noodzakelijk is."

#### **6. Klachtenregeling Gak Nederland BV van 1 juli 1999**

"... 8. Afhandeling

(...)

2) De beslissing op de klacht bevat:

- een weergave van de klacht;
- een weergave van de feiten zoals Gak Nederland BV deze ziet;
- een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- een oordeel over de klacht..."