



Rapport

Datum: 29 juli 1999

Rapportnummer: 1999/335

Klacht

Op 8 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Harderwijk, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, regiokantoor Apeldoorn. Nadat verzoekster enige aanvullende informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat Gak Nederland BV, regiokantoor Apeldoorn:

1. de gegevens van haar WAO-dossier niet heeft doorgegeven aan de afdeling Arbeidsintegratie bij de overgang van deze afdeling naar Arbeidsvoorziening per 1 januari 1998 en zich hiertoe beroept op privacyregels;
2. de toestemming voor het volgen van een opleiding die zij in juli of augustus 1997 van een met naam genoemde medewerker van de afdeling Arbeidsintegratie kreeg niet in haar dossier heeft opgenomen. Volgens verzoekster is dit er de oorzaak van dat zij niet tot deze opleiding is toegelaten.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Lisv verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het Lisv een aantal specifieke vragen gesteld en werd het betrokken opleidingsinstituut om informatie verzocht. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoekster noch het Lisv gaf binnen de gestelde termijn een reactie. BEVINDINGEN De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Op 10 juni 1998 schreef verzoekster Gak Nederland BV, kantoor Apeldoorn (verder: het Gak) de volgende brief:

"...bij verschijnen (op 8 juni 1998; N.o.) bij de verzekeringsarts (bleek) de oproep niet duidelijk te zijn, verwarring te bestaan over ziektewet en WAO en mijn dossier was niet aanwezig. Mijn reactie was nogal geïrriteerd omdat enige weken daarvoor een communicatiestoornis was met arbeidsintegratie: zij hadden als laatste gegevens over mij de gegevens van een jaar geleden. Dit verbaasde mij al zeer. Mijn dossier kwam op 8 juni na enige tijd wachten boven water maar ik kreeg toch vragen over zaken die al geruime tijd schriftelijk bekend zijn bij het Gak. (...) Het gesprek liep verbaal uit de hand. (...) Mijn dossier werd opzij gelegd en het gesprek werd beëindigd. Ik krijg een nieuwe oproep. Voordat er een volgende oproep komt wil ik zeker weten dat ook van de kant van het Gak een afspraak duidelijk en concreet is voorbereid..."

2. Het Gak beantwoordde verzoeksters brief op 1 juli 1998:

"...Aansluitend aan een spreekuurcontact met de heer N. (verzekeringsarts van verzoekster; N.o.) heeft u uw beklag gedaan over de communicatie tussen de afdelingen ZW, WAO en arbeidsintegratie, en tevens over de voorbereiding van het gesprek met u. U heeft (...) gemerkt dat (...) binnen Gak Nederland uw gegevens niet onbeperkt voor iedereen beschikbaar of bereikbaar zijn. Uitsluitend met uw instemming worden inhoudelijke gegevens over u of uw conditie verstrekt aan medewerkers, die uit andere hoofde met u contact hebben. Dit geldt nu des te meer naar de voormalige afdeling arbeidsintegratie, daar deze afdeling nu behoort tot Arbeidsvoorziening, en dus niet meer binnen Gak Nederland valt. Nadeel van de privacyregels is, dat u inderdaad dezelfde feiten soms meerdere malen moet vertellen, of toestemming moet geven deze naar elders door te geven. Bovenstaande geldt het sterkst voor feiten, die onder medisch geheim vallen, en die u in het contact met de arts mededeelt. Deze feiten zijn vermeld in het medisch dossier, dat uitsluitend bij de arts ter inzage is. De financiële gegevens zijn voor de ZW aan de orde, zolang er een ZW-termijn loopt. Deze gegevens worden bij de overgang van de ZW naar de WAO doorgegeven aan de WAO-claimbehandelaar. Dit is een vrij strikte bewaking van de privacyregels, die echter af en toe voor u tot problemen kan leiden. Helaas kan ik door vakantie van de heer N. de exacte gang van zaken niet reconstrueren. (...) Ik vermoed dat bij aanvang van het spreekuur de benodigde dossiers niet aan hem waren geleverd, en dat hij daarna alleen het medisch dossier heeft verkregen, zodat de concrete uitkeringsgegevens bij hem niet bekend waren. Hij heeft uw medewerking gevraagd om dit aan te kunnen vullen. Als het inderdaad op deze wijze is gegaan (maar ook als het op een andere wijze is gegaan), is er niet gehandeld volgens de afgesproken interne regels. De afspraak is, dat de arts bij het spreekuur alle dossiers tot zijn beschikking heeft, dat wil zeggen zowel het medisch dossier als het uitkeringsdossier. Hij heeft daarmee alle relevante informatie beschikbaar. Om dit te realiseren zijn heldere regels van kracht, die kennelijk niet zijn gerealiseerd. Er is ons als organisatie veel aan gelegen om uw contacten met ons zo klantgericht mogelijk te laten zijn. Helaas lukt ons dat niet in alle gevallen, en dat betreuren wij zeer. Dat geldt ook voor het verloop van uw contact op 8 juni, en wij betreuren het zeer, dat dit niet naar bevrediging van u (en van de heer N., neem ik aan) is verlopen. U zult opnieuw worden uitgenodigd voor een gesprek met de heer N..."

3. Verzoekster schreef het Gak terug bij brief van 8 juli 1998, waaruit bleek dat zij niet tevreden was met de reactie van het Gak.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder

Klacht

. Verzoekster liet verder weten dat volgens arbeidsintegratie het Gak de gegevens bij haar moet aanleveren. Wat betreft klachtonderdeel twee deelde zij het volgende mee:

"...- Ik heb in juli/augustus 1997 toestemming gekregen van dhr. M. om de opleiding voor verzorgende te gaan doen. De exacte datum van toestemming kan ik niet meer

achterhalen. De opleiding bleek vol te zitten en voor dezelfde opleiding in 1998 ben ik dus niet aangenomen; kreeg ik geen toestemming meer; bleken de gegevens van dhr. M. niet doorgegeven te zijn. - Dhr. M. werkte voor de afdeling arbeidsintegratie. De gegevens zijn inmiddels wel weer boven water gekomen bij dhr. N., verzekeringsarts..."

C. STANDPUNT LANDELIJK INSTITUUT SOCIALE VERZEKERINGEN

Het Lisv verklaarde zich in reactie op de klacht van verzoekster akkoord met het standpunt te dien aanzien van het Gak, zoals verwoord in een brief van 11 januari 1999 die het Lisv als bijlage bij zijn reactie had gevoegd. Deze brief luidt als volgt:

"...Tot 1 januari 1998 werden de gegevens die wij nodig hebben voor de gevalbehandeling automatisch verstrekt aan de afdeling arbeidsintegratie. De uitkering van (verzoekster; N.o.) loopt al vanaf 1995. Alle gegevens die van belang zijn werden overgedragen aan arbeidsintegratie. Na 1 januari 1998 bestaat de afdeling arbeidsintegratie binnen het Gak niet meer en is het een onderdeel van arbeidsvoorziening. Daarmee is het een "derde" partij geworden. Wel is het zo, dat de arbeidsdeskundige van Arbvo/Ai over dezelfde gegevens moet kunnen beschikken als de arbeidsdeskundige van de uitvoeringsinstelling om zijn reïntegratieactiviteiten zorgvuldig te kunnen uitoefenen. Om zorgvuldighedsredenen is er besloten door Gak Nederland (kantoor Apeldoorn) om de gegevensoverdracht naar Arbvo/Ai via een machtiging van belanghebbende te laten plaatsvinden. (...) Met betrekking tot de gevolgde procedure bij (verzoekster; N.o.) kan het volgende worden opgemerkt. Ook na 1 januari 1998 zijn alle rapportages, die voor de claimbeoordeling van belang zijn overgedragen naar arbeidsvoorziening, met uitzondering van de rapportage d.d. 21 april 1998 van de verzekeringskundige de heer N. Dit is een ommissie onzerzijds. Er is geen duidelijke aanwijsbare reden waarom deze rapportage niet is overgedragen. (...) In de rapportage staat niets vermeld over de genoemde opleiding. Er is ook geen verband tussen de beoordeling van het Gak en de aanname en/of afwijzing bij een opleiding. Het opleidingsinstituut bepaalt zelf wie er wel of niet wordt toegelaten. Zij zijn autonoom in hun toelatingsbeleid. Het instituut heeft belanghebbende afgewezen voor de opleiding en de arbeidsdeskundige heeft dat voor kennisgeving aangenomen van Arbo/Ai zo blijkt uit de rapportage. Van (verzoekster; N.o.) troffen wij geen machtiging aan in het dossier. Uit overleg met de betrokkenen blijkt, dat men er in haar geval niet aan gedacht heeft, daar zij reeds sinds 1995 wordt begeleid door de afdeling arbeidsintegratie (later arbeidsvoorziening). Dit blijkt ook uit het feit, dat behalve de rapportage van de heer N. d.d. 22 april 1998 alle van belang zijnde stukken sinds 1 januari 1998 zijn overgedragen. Bij nieuwe aanmeldingen naar arbeidsvoorziening wordt de belanghebbende gevraagd of er bezwaar is tegen overdracht van gegevens naar arbeidsvoorziening. Indien de begeleiding van iemand al is opgestart voor 1 januari 1998 gaat men er nog vanuit, dat belanghebbende geen bezwaar heeft tegen overdracht van relevante gegevens..."

D. REACTIE VERZOEKSTER

In reactie op het standpunt van het Lisv persisteerde verzoekster in haar klacht. Tevens gaf zij daarnaar gevraagd de naam- en adresgegevens van het instituut waar zij de opleiding voor verzorgende had willen volgen.

E. REACTIE LANDELIJK INSTITUUT SOCIALE VERZEKERINGEN

In antwoord op nadere vragen verwees het Lisv van 24 maart 1999 naar een als bijlage meegezonden brief van het Gak waarmee het zich akkoord verklaarde. Deze brief heeft de volgende inhoud:

"...Met ingang van 1 januari 1998 werd de afdeling Arbeidsintegratie van Gak Nederland bv vanwege de overgang naar Arbeidsvoorziening door ons als "derde" beschouwd. Om zorgvuldigheidsredenen heeft ons kantoor Apeldoorn vanaf deze datum de machtigingsprocedure van toepassing verklaard op overdracht van gegevens naar deze derde. Dit was in overeenstemming met ons landelijk beleid: dat bij het ontbreken van een nadere regelgeving, in afwachting van de kaderovereenkomst van het Lisv met Arbeidsvoorziening overdracht van informatie naar Arbeidsvoorziening plaats kan vinden door middel van de machtigingsprocedure. Het werd door ons dan ook als vanzelfsprekend beschouwd om gegevensoverdracht naar "derden" via de machtigingsprocedure te laten verlopen. Bovendien paste dit goed in het totaalbeeld, omdat er anders verwarring zou kunnen ontstaan bij het inschakelen van andere instituten bij de arbeidstoeleidingstrajecten, waarbij de machtigingsprocedure ook van toepassing moest zijn. Door zo te handelen worden alle "derden" op dezelfde manier behandeld. Sedert november 1995 is belanghebbende ingeschreven bij de afdeling Arbeidsintegratie, toen nog deel uitmakend van Gak Nederland BV. Deze afdeling ging aan het werk om belanghebbende te reïntegreren. De benodigde gegevens werden toen uiteraard overgedragen. Hetzelfde gebeurde ook toen de afdeling overging naar Arbeidsvoorziening. Alleen de rapportage van de heer N. werd niet overgedragen. Of dit berust op een vergissing dan wel op een bewuste keuze is niet te achterhalen. Een bewuste keuze zou gebaseerd kunnen zijn op het feit, dat de verzekeringsarts verwachtte, dat de gezondheidstoestand van belanghebbende op korte termijn aanmerkelijk zou verbeteren. Dit zou verklaren waarom werd besloten om eerst het aangekondigde nieuwe onderzoek door de verzekeringsarts af te wachten. Het zou ook een vergissing kunnen zijn. Nogmaals, dit is niet te achterhalen. Omdat de arbeidsdeskundige van, in dit geval Arbeidsvoorziening, over dezelfde informatie moet kunnen beschikken als de arbeidsdeskundige van de UVI (uitvoeringsinstelling; N.o.) (Gak Nederland BV) is er sprake van een tekortkoming. De rapportage had wel overgedragen moeten worden. De reïntegrerende instantie beschikte immers niet over mogelijk relevante informatie. Wij zullen dit onderwerp in komende werkbesprekingen opnieuw onder de aandacht van de medewerkers brengen. Het is daarnaast een veronderstelling, dat belanghebbenden geen bezwaar tegen de overdracht zullen hebben. Dit is niet verder onderzocht, maar het lijkt logisch omdat de eerdere informatie ook zonder bezwaar werd verstrekt..."

F. INFORMATIE VAN HET BETROKKEN OPLEIDINGSINSTITUUT

Daarnaar gevraagd verklaarde een medewerker van het betrokken opleidingsinstituut dat de beslissing of iemand tot een opleiding wordt toegelaten, wordt genomen los van een eventuele beoordeling door een uitvoeringsinstelling van het vermogen of de geschiktheid daartoe van die persoon. Er vindt een zelfstandige toetsing plaats aan de toelatingseisen,

die de vooropleiding en de aanwezigheid van de vereiste diploma's, en in bepaalde gevallen andere criteria zoals praktijkervaring, behelzen.

Beoordeling

I. TEN AANZIEN VAN HET NIET DOORGEVEN VAN GEGEVENS UIT HET WAO-DOSSIER VAN VERZOEKSTER

1. Ten eerste klaagt verzoekster er over dat Gak Nederland BV, regiokantoor Apeldoorn (verder: het Gak), de gegevens van haar WAO-dossier niet heeft doorgegeven aan de afdeling Arbeidsintegratie bij de overgang van deze afdeling naar Arbeidsvoorziening per 1 januari 1998.

2. Het Gak liet in reactie op deze klacht van verzoekster weten dat ook na 1 januari 1998 alle rapportages die van belang waren voor de claimbeoordeling waren overgedragen aan arbeidsvoorziening, behalve een rapportage van verzekeringsdeskundige N. van 21 april 1998. De reden waarom dit niet was gebeurd, was niet duidelijk. Het zou op een vergissing kunnen berusten maar het zou ook bewust kunnen zijn gebeurd, omdat de verzekeringsdeskundige een spoedige verbetering van verzoeksters gezondheidstoestand verwachtte en daarom van plan was na twee maanden een nieuwe afspraak met haar te maken. Wat ook de reden voor het niet doorzenden geweest moge zijn, dit laat onverlet dat het niet doorzenden van de rapportage in de woorden van het Gak een omissie was. Zoals het Gak in zijn reactie eveneens heeft aangegeven, moet immers de afdeling arbeidsintegratie over dezelfde gegevens kunnen beschikken als de uitvoeringsinstelling, om haar reïntegratieactiviteiten zorgvuldig te kunnen uitoefenen.

3. Over het doorzenden van dossiergegevens van belanghebbenden aan de afdeling Arbeidsintegratie merkte het Gak voorts het volgende op. Om redenen van zorgvuldigheid had het Gak besloten om de gegevensoverdracht aan de afdeling Arbeidsintegratie via een machtiging van belanghebbenden te laten plaatsvinden. Arbeidsintegratie was na haar overgang naar Arbeidsvoorziening in de visie van het Gak immers als een derde te beschouwen. Dit was in overeenstemming met het landelijk beleid van het Gak, in afwachting van een kaderovereenkomst tussen het Lisv en Arbeidsvoorziening. Bovendien kon zo worden voorkómen dat verwarring zou ontstaan bij het inschakelen van andere instituten bij de arbeidstoelatingstrajecten, waarbij de machtigingsprocedure ook van toepassing moest zijn, aldus het Gak.

4. Het Gak had een en ander ook in zijn brief van 1 juli 1998 aan verzoekster aangevoerd ter verklaring van het feit dat de afdeling Arbeidsintegratie niet volledig op de hoogte bleek te zijn van haar situatie toen zij daar een afspraak had. Dit was echter niet juist ongeacht de reden die het Gak hiervoor in reactie op de klacht van verzoekster heeft aangevoerd. Immers, vaststaat dat verzoekster na de overgang van de afdeling Arbeidsintegratie naar Arbeidsvoorziening op 1 januari 1998 niet om een machtiging voor de overdracht van haar dossiergegevens aan deze afdeling is verzocht. Op dit punt is de onderzochte gedraging

van het Gak niet behoorlijk. **II. TEN AANZIEN VAN HET OPNEMEN IN VERZOEKSTERS DOSSIER VAN DE TOESTEMMING OM EEN OPLEIDING TE GAAN VOLGEN**

1. Voorts klaagt verzoekster er over dat het Gak heeft nagelaten om de toestemming voor het volgen van een opleiding voor verzorgende die zij in juli of augustus 1997 van een met naam genoemde medewerker van de afdeling Arbeidsintegratie, de heer M., had gekregen in haar dossier op te nemen. Hierdoor was zij naar zij stelt in 1998 niet tot deze opleiding toegelaten.

2. Over het volgen van deze opleiding was niets vermeld in de rapportage van de heer N., terwijl er volgens het Gak ook geen verband bestond tussen de beoordeling van het Gak en de toelating tot een opleiding. Het opleidingsinstituut bepaalt zelf wie er wel of niet wordt toegelaten en is hierin autonoom, volgens het Gak. De afwijzing voor de opleiding had de arbeidsdeskundige van Arbeidsintegratie voor kennisgeving aangenomen.

3. Wat betreft de verleende toestemming voor het volgen van genoemde opleiding en de vermelding hiervan in het dossier van verzoekster lopen de verklaringen van verzoekster en het Gak uiteen. Uit de informatie van het betrokken onderwijsinstituut blijkt dat de toelatingsbeslissing inderdaad onafhankelijk van een uitvoeringsinstelling wordt genomen, op basis van een toetsing aan specifieke criteria zoals vooropleiding en vereiste diploma's. Op grond van de door het Lisv en het betrokken opleidingsinstituut verstrekte informatie is het niet aannemelijk dat verzoekster in 1997 van een medewerker van de afdeling Arbeidsintegratie toestemming zou hebben gekregen voor het volgen van een opleiding. Op dit punt mist de klacht dan ook feitelijke grondslag. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, regiokantoor Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond ten aanzien van het niet doorgeven van de

gegevens uit het WAO-dossier van verzoekster en niet gegrond ten aanzien van de gestelde toestemming om een opleiding te volgen.