

ADVIES Klachtencommissaris

10 januari 2020

Inleiding

De klachtencommissaris is een onafhankelijke instantie waar burgers hun klachten over de gemeente Enschede kunnen indienen. De klachtencommissaris probeert deze waar mogelijk op te lossen. Mocht dat niet lukken dan wordt de klacht formeel behandeld, dat houdt in dat de klachtencommissaris advies uitbrengt aan het college van haar bevindingen. De klachtencommissaris toetst binnengekomen klachten aan de behoorlijkheidsnormen zoals opgesteld door de Nationale ombudsman.

De klacht van verzoeker is ook ingediend bij de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG heeft geconstateerd dat er sprake is van een overtreding op grond van de AVG en heeft in deze klacht aanleiding gezien om een onderzoek te starten. De uitkomst van dit onderzoek is opgenomen in zijn rapport.

De klacht is, gezien de schending van de AVG én de behoorlijkheidsnorm "respecteren van grondrechten, het recht op persoonlijke levenssfeer" gegrond. Omdat de FG al een oordeel gegeven heeft is, de gemeente dat oordeel erkent is de klachtbehandeling opgepakt als beschrijven van het gebeuren en de context daarvan. Het rapport van de FG kan gebruikt worden om fouten te herstellen, het advies van de KC kan gebruikt worden in het kader van leren van fouten en verbetering van de dienstverlening.

De klacht

Op 5 februari, 20 februari, 28 februari en 4 maart 2019 is meerdere keren aan verzoekster gevraagd om een medisch dossier uit 2018 van haar huisarts en een medicijnlijst in te leveren/mee te nemen. Dit omdat, zoals de gemeente schrijft, verzoekster aangeeft niet te kunnen werken i.v.m. met medische klachten. Verzoek van de gemeente staat onder het kopje "Arbeidsverplichtingen". Later is het kopje "Bewijsstukken" gebruikt.

Verzoekster krijgt bij beschikking van 4 september 2019 vrijstelling van de arbeidsverplichtingen tot 1 augustus 2022 omdat zij de volledige zorg heeft voor een kind dat de leeftijd van 5 jaar nog niet heeft bereikt.

Verzoekster voelde zich onheus bejegend en erg onder druk gezet om de medische gegevens aan te leveren terwijl dat in haar optiek niet gevraagd mocht worden. Daarnaast is het haar niet duidelijk geworden waarom de gegevens gevraagd werden en waarom haar laatste aanvraag zonder de medische gegevens wel geaccepteerd werd.

Feitenrelaas

Verzoekster is ouder dan 27 jaar.

Na twee eerder afgewezen aanvragen op 24 oktober 2018 en 23 november 2018 (niet nakomen inlichtingenverplichting) heeft verzoeker op 30 januari 2019 een nieuwe aanvraag gedaan.

In een brief van 5 februari 2019 wordt door de gemeente aan verzoekster onder het kopje arbeidsverplichtingen gevraagd:

U geeft aan niet te kunnen werken i.v.m. uw medische klachten. Graag ontvangen wij een uitdraai uit het medisch dossier in 2018 van uw huisarts en een medicijnlijst.

Op 11 februari levert verzoekster een brief van haar huisarts over haar medische toestand sinds oktober 2018.

Op 20 februari krijgt verzoekster een brief over haar uitkering waarin de gemeente onder het kopje arbeidsverplichtingen vraagt om een:

Uitdraai van uw medisch dossier en uw medicijnlijst. U dient deze zelf op te vragen bij uw huisarts en mee te nemen naar het gesprek.

Op 28 februari krijgt verzoekster wederom een brief waarin de gemeente aangeeft dat nog geen beslissing mogelijk is omdat kopieën van onderstaande gegevens ontbreken:

Onder het kopje bewijsstukken is o.a. opgenomen:

Afschrift medisch dossier vanaf 1-07-2018 t/m november 2018

Op 4 maart krijgt verzoekster een brief voor een afspraak op 6 maart en nogmaals in beide brieven het verzoek om dezelfde bewijsstukken in te leveren, te weten: Afschrift medisch dossier vanaf 1-07-2018 t/m november 2018.

In alle gevallen wordt gevraagd om de gegevens te uploaden in "mijn loket".

Mevrouw heeft de medische gegevens, anders dan het "briefje van de huisarts" niet ingeleverd of meegenomen.

Op 18 maart volgt een afwijzing op grond van het niet voldoen aan de informatieplicht:

Afwijzing

Wij hebben besloten uw aanvraag af te wijzen. U heeft namelijk onvoldoende gereageerd op onze brief van 7 maart 2019. In deze brief hebben wij u verzocht om aanvullende informatie te verstrekken. Deze informatie is noodzakelijk om te kunnen beoordelen of u recht heeft op een uitkering. Het ging om de volgende informatie: U dient met controleerbare en objectieve bewijsstukken aan te tonen hoe u vanaf 01-06-2018 in uw levensonderhoud hebt voorzien.

Op 20 maart dient verzoekster een nieuwe aanvraag in. Op 4 april volgt een opschortingsbrief met het verzoek de ontbrekende gegevens in te leveren. In deze brief wordt niet gevraagd naar medische gegevens.

In een gesprek van verzoekster op 29 april heeft zij een verzoek gedaan voor een vrijstelling van de arbeidsverplichting in verband met een kind jonger dan 5 jaar. De gemeente heeft dit verzoek intern doorverwezen naar de afdeling diagnose.

Bij besluit van 15 mei 2019 wordt de uitkering per 20 maart 2019 toegekend.

Op 17 juli heeft verzoekster een uitnodiging gehad voor een gesprek op 29 juli onder andere over de vrijstelling arbeidsverplichting. Op 15 augustus heeft zij de beschikking met de vrijstelling tot 22

augustus 2022 ontvangen. Op 27 augustus is deze beschikking aangepast en op 3 september aan verzoekster verzonden.

De weg naar de totstandkoming van het uiteindelijke besluit

Er bestaat recht op een algemene bijstandsuitkering als men aan bepaalde voorwaarden voldoet. Daarnaast moet men niet genoeg inkomen of vermogen hebben om zelfstandig in het levensonderhoud te voorzien. Ook moet men niet in aanmerking komen voor een andere voorziening of uitkering.

De voorwaarden die gelden zijn:

- men moet rechtmatig in Nederland wonen;
- 18 jaar of ouder zijn;
- én niet genoeg inkomen of eigen vermogen hebben om in het levensonderhoud te voorzien;
- ook moet men geen beroep doen op een andere voorziening of uitkering;
- en niet in detentie zijn.

Daarnaast gelden er verschillende verplichtingen: Naast het recht op financiële hulp staat de verplichting om er alles aan te doen om betaald werk te vinden, de zogenaamde arbeidsverplichting.

Vrijgesteld van die arbeidsverplichting zijn: Alleenstaande ouders met de volledige zorg voor 1 of meer kinderen tot 5 jaar. Zij moeten hiervoor wel een verzoek indienen bij hun gemeente. Zij moeten ondanks de vrijstelling echter wel gebruik maken van de voorzieningen van de gemeente, gericht op arbeidsinschakeling.

Daarnaast gelden er bij de aanvraag en het verkrijgen van een uitkering op grond van de Participatiewet nog enkele andere verplichtingen die hier buiten beschouwing gelaten worden. Denk hierbij aan de tegenprestatie-, re-integratie-, medewerkings-, informatie- en identificatieplicht. Ook moet men zich correct gedragen en geldt er een taaleis. Deze zijn voor de klacht niet relevant.

Bij de aanvraag moet de aanvrager aantonen dat deze in behoeftige omstandigheden zit. Met de ingeleverde gegevens beoordeelt een consulent of er recht op bijstand bestaat. Is dat niet zo dan wordt de aanvraag opgeschort en krijgt aanvrager een brief met het verzoek om aanvullende gegevens aan te leveren.

Reactie gemeente op de klacht en de bevindingen

De werkwijze van de gemeente Enschede is zo dat, als er signalen zijn dat iemand niet (geheel) aan de arbeidsverplichting kan voldoen, er bij de aanvraag ook gevraagd wordt naar aanvullende bewijsstukken hiervoor. Aanvragen van uitkeringen op grond van de Participatiewet worden nooit afgewezen op grond van het niet inleveren van medische gegevens of het "briefje van de (huis)arts". Iemands fysieke en mentale toestand kan alleen van invloed zijn op de mogelijkheid tot het al dan niet nakomen van de arbeidsverplichting.

De manier waarop de derde aanvraag van verzoekster behandeld is, is niet representatief voor de manier waarop aanvragen gewoonlijk worden behandeld. Het betreft hier een uitzondering. De

gemeente is te ver gegaan in het opvragen van (medische) gegevens aan verzoekster en erkend dat ook.

Er is een gesprek geweest met de betrokken consultant om haar hierop aan te spreken en ook in het team is de onjuiste behandeling van deze aanvraag besproken. Daarnaast gaan naar aanleiding hiervan alle consultants op training om de regels van de AVG beter te leren kennen en toe te passen.

Dat verzoekster zich hier onheus bejegend en onder druk gezet gevoeld heeft kan de gemeente zich achteraf bezien indenken.

De gemeente geeft verder aan dat er stappen gezet zijn om de (standaard)brieven zoals die aan verzoekster verstuurd zijn op dit punt te verbeteren. Ze erkend dat deze onduidelijk zijn en voor verbetering in aanmerking komen. Naast de stappen die hierin al gezet zijn gaat de gemeente hier mee door. De gemeente maakt zich sterk om de communicatie uitingen te verbeteren en is aangesloten bij het landelijke "Direct Duidelijk" netwerk van overheden die zich op dit punt inzetten.

Adviezen Klachtencommissaris

1. Medische gegevens zijn voor medici. Medewerkers van gemeente zijn geen medici. Hoofregel hierin is dat er als gegevens niet noodzakelijk of relevant zijn deze niet opgevraagd en/of verwerkt mogen worden. Ik adviseer de gemeente zich daaraan te houden.

De cursus voor de medewerkers over dit onderwerp ondersteun ik dan ook van harte. Ik adviseer verder de aanbevelingen van de FG en de richtlijnen van de VNG¹ over te nemen.

2. Verzoekster had op verzoek een vrijstelling van arbeidsplicht en de tegenprestatieplicht kunnen krijgen op basis van het feit dat zij een kind onder de 5 heeft. Als er signalen zijn dat een aanvrager om medische redenen niet aan de arbeidsverplichting kan voldoen én er zijn kinderen jonger dan 5 jaar dan adviseer ik op grond van het subsidiariteitsbeginsel om het gesprek aan te gaan of deze vrijstelling prevaleert boven het opvragen van "het briefje van de (huis)arts".

3. De gemeente heeft op enig moment gemeend naar aanleiding van het feit dat verzoekster aangegeven heeft niet te kunnen werken door medische klachten haar te vragen om een uitdraai uit het medisch dossier in 2018 van haar huisarts en een medicijnlijst.

Deze vraagstelling en formulering zonder aan te geven wat de rechten en plichten zijn van verzoekster is onjuist en veel te kort door de bocht. De gemeente had zich in het traject veel terughoudender moeten opstellen. Hetgeen zij ook heeft erkend.

Daarnaast heeft verzoekster in een vroeg stadium "een briefje van de huisarts" ingeleverd, er was voor de gemeente geen enkele reden om herhaaldelijk om medische gegevens te vragen. De gemeente heeft hier het grondrecht van bescherming van de persoonlijke levenssfeer onvoldoende gerespecteerd. Hetgeen zij ook erkend.

De inzichten van de gemeente zijn te prijzen en dragen bij aan de lerende organisatie die gemeente wil zijn.

¹ VNG Privacy in het sociaal domein - Veelgestelde vragen - November 2019

De gemeente moet zorgvuldig zijn in de vraagstelling naar aanvragers wanneer er sprake is van medische omstandigheden. Dit betekent dat een consulent zich bewust moet zijn van welke vragen hij aan verzoekers kan stellen en welke hij aan een arts moet stellen. Ik adviseer dit nadrukkelijk in de cursus rondom de AVG mee te nemen.

4. De brieven die aan verzoekster gestuurd zijn en de gegevens die over dit onderwerp op de gemeentelijke website staan zijn summier en minimaal. Mijn advies is: pas de tekst van de website en andere uitingen (brieven, beschikkingen, folders) aan of indien deze al aangepast zijn ga daar mee door.

Verduidelijk en leg uit:

- a. Wat de rechten én plichten zijn als het gaat om de ontheffing van de arbeidsverplichting en het opvragen of aanleveren van medische gegevens.

Vermeld uitdrukkelijker dat het niet aanleveren van de gegevens geen consequenties heeft voor de beoordeling van het verstrekken van de uitkering en verwijs naar het recht van aanvragers om medische informatie niet aan of in te leveren en de consequenties daarvan.

- b. Het verschil tussen het "briefje van de (huis)arts²" en medische gegevens.
- c. Wat er met de aan of ingeleverde informatie en gegevens gebeurt nadat deze ingeleverd zijn.

² Als de gemeente hiermee wil blijven werken