

Op 12 maart 2020 zijn bij de raadsgriffie vragen binnen gekomen van mevrouw Margriet Visser-Voorn van de fractie Enschede Anders en de heer Jan Willem Elferink van de fractie PVV gericht aan de voorzitter van de Raad op grond van ex artikel 35 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de Raad. Het college van Burgemeester en Wethouders beantwoordt de vragen als volgt.

Betreffende beantwoording schriftelijke vragen van mevrouw Margriet Visser-Voorn (Enschede Anders) en de heer Elferink (PVV) inzake 2020.03.12\_Art 35 Visser EA\_Elferink PVV\_opvragen medische gegevens.

Enschede Anders heeft het college vragen gesteld over het opvragen van medische gegevens door het college.

Bij de beantwoording van deze artikel 35 vragen, heeft de Klachtencommissaris laten weten dat er 4 klachten over de schending van de privacy, als gevolg van het opvragen van medische gegevens, waren ingediend. Er is dus geen sprake van “ een incident.”

Ook werd door de Klachtencommissaris (KC) bij de beantwoording aangegeven dat zij naar aanleiding van deze klachten een eigen onderzoek ging doen.

Uit het krantenartikel van dinsdag 3 maart 2020 ‘Wethouder is uitleg verschuldigd’ blijkt dat de KC besloten heeft geen eigen onderzoek te doen.

Enschede Anders en de PVV hebben naar aanleiding van het voorgaande de volgende vragen:

In eerste instantie zou het onderzoek in samenwerking worden uitgevoerd door de KC en de functionaris persoonsgegevens (FG). “Voortschrijdend inzicht” heeft er toe geleid dat er toch vanwege de verschillende posities en verantwoordelijkheden met gescheiden rapportages wordt gekomen.

1. We mogen aannemen dat posities en verantwoordelijkheden vanaf begin duidelijk waren, maar toch werd de keuze gemaakt om samen op te trekken. Waarom eigenlijk?

In eerste instantie leek er veel overlap te zitten in de onderzoeken van de KC en de FG, vanuit het uitgangspunt dat het om dezelfde klacht ging. Ook overlapt het toetsingskader elkaar grotendeels. De FG toetst aan de AVG-normen (Artikel 5 AVG beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens) en de KC aan behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.

2. Ondanks de toezegging van de KC is er geen eigen onderzoek verricht. Wat was de reden van het “voortschrijdend inzicht” en wat was de reden dat de KC heeft besloten geen eigen onderzoek te verrichten?

Na een gezamenlijke start bleek het onderzoek van de FG breder te zijn dan de specifieke klacht. Om de klacht de aandacht te geven die het verdient is ervoor gekozen om de rapportages te scheiden. De Klachtencommissaris (KC) rapporteert over de specifieke klacht. Het lag naast het onderzoek dat de KC verricht heeft in het kader van de klachtbehandeling verder niet in de rede om een breder eigen onderzoek voort te zetten omdat de FG voor deze specifieke materie de aangewezen toezichthouder is. Aangezien onafhankelijke toezichthouders zelf de wijze en invulling van hun onderzoek bepalen en de wijze waarop erover gecommuniceerd wordt zijn deze keuzes aan hen en niet aan het college.

3. Wat is er gebeurd met de overige 3 klachten over schending van privacy in verband met opvragen medische gegevens, die bij het klachtencommissariaat kenbaar zijn gemaakt( zie beantwoording artikel 35 vragen)? Ook deze klachten waren reden van onderzoek gaf de KC aan in de beantwoording van de artikel 35 vragen.

De klachtencommissaris heeft deze klachten via de informele aanpak afgehandeld. De klachten heeft de FG meegenomen in zijn algemene onderzoeksvragen voor de organisatie.

4. Welk reactie hebben de 3 belanghebbenden van de KC ontvangen?

Bij de informele aanpak kijken we samen met klagers en de vakafdeling of er een oplossing mogelijk is van de problemen waar verzoekers tegen aan lopen. De reactie die klagers krijgen is dat de klacht d.m.v. van interventie van de KC of door de vakafdeling opgelost is.

5. Waarom zijn deze klachten niet bij het onderzoek van de FG betrokken, als je toch in het begin samen optrekt?

Zie antwoord vraag 2, 3 en 4.

6. Er is ook een toezegging dat er een onderzoek naar "Veelaanvragers" ( mensen die steeds weer een aanvraag bijstand moeten indienen ) opgestart is. Wanneer is dit onderzoek gereed?

Het verschil tussen ambitie en capaciteit heeft ervoor gezorgd dat dit onderzoek in 2019 (nog) niet gestart is. De KC heeft zijn zorg over deze groep wel bij W&I kenbaar gemaakt en staat nog steeds op de onderzoeksagenda van de KC. De afdeling W&I heeft zijn medewerking hieraan al toegezegd.

7. In art. 4 van de algemene bepalingen ( klachtenverordening)staat dat klachten overeenkomstig Titel 9.1 van de Wet Algemeen Bestuursrecht worden behandeld. In art. 9.11 van de Awb staat dat het bestuursorgaan de klacht binnen **10 weken** na ontvangst van het klaagschrift dient af te handelen.

De behandeling van de onderzochte klacht heeft bijna **1 jaar** geduurd. Wat was de reden dat de afhandeling van de klacht zo lang heeft geduurd? Personeel tekort kan het niet zijn, want tijdens de Zomernota 2020 werd aangegeven dat er wel 28.000 euro bespaard kon worden op het klachtencommissariaat en er personeel genoeg was.

In artikel 9.8 van de Awb staat dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen zolang de bezwaar of beroepsprocedure openstaat. Dit heeft invloed gehad op de ingangsdatum van de termijn. Ook mag klachtbehandeling met instemming van de klager langer duren dan de wettelijke termijn. Verzoeker wist dat het onderzoek lang(er) zou duren dan gebruikelijk en was daarmee akkoord. Daarnaast was de klacht gegrond verklaard door de FG, er was al een uitspraak op de klacht.

8. De lange behandeltermijn baart EnschedeAnders en de PVV zorgen. Zo rijst de vraag of klachten binnen wettelijke termijnen worden afgehandeld. In de klachtverordening art. 6 lid 6 staat, dat er indien geen minnelijke oplossing mogelijk is, de klacht ter advisering wordt voorgelegd aan de KC. Hoeveel klachten zoals genoemd bij art. 6 lid 6 heeft de KC in 2018 en 2019 behandeld?

In 2019: 272

In 2018: 289

9. Wat was de behandeltermijn van deze klachten?

In 2019 werd in 89% van de gevallen wordt de wettelijke termijn van 10 weken gehaald. In 2018 was dat 87 %

10. Waar hadden deze klachten betrekking op? ( Waar gingen ze over?)

De klachtencommissaris komt voor wat betreft deze informatie binnenkort met haar jaarverslag 2019.

11. Wat was het oordeel / advies (gegrond, ongegrond) van de KC bij deze klachten?

Zie het binnenkort te verschijnen jaarverslag 2019.

12. Wat heeft het college met deze oordelen en adviezen van de KC gedaan? ( overgenomen, verworpen, gedeeltelijk overgenomen). Graag per klacht specificeren.

Zie het binnenkort te verschijnen jaarverslag 2019.

**Vragen over brief college aan belanghebbende / gemachtigde en advies KC**

Het college geeft in de afhandelingbrief (excuusbrief) aan dat hij de KC opdracht heeft gegeven om de klacht te onderzoeken. Voor zover EnschedeAnders en de PVV weten is de klacht door belanghebbende en haar gemachtigde ingediend bij de KC en niet bij het college.

13. Wat maakt dat het college in zijn brief aan belanghebbende aangeeft dat het college de KC opdracht heeft gegeven onderzoek te doen naar de klacht, terwijl de klacht bij de KC is ingediend?

Het is terecht dat u deze vragen stelt. De formulering zoals in de brief aan de inwoner is opgenomen is onjuist en komt niet overeen met de feitelijke situatie. De klacht is bij de KC ingediend, die daar onafhankelijk onderzoek naar heeft gedaan. Er is dus geen sprake van een opdracht van het college. Dat dit ten onrechte toch in de brief is gezet komt doordat, nadat de KC haar onderzoek had afgerond, de uitkomst daarvan is voorgelegd aan het college en het college vervolgens de ambtelijke organisatie opdracht heeft gegeven de betreffende inwoner excuses aan te bieden en te informeren over de uitkomst van het onderzoek. De ambtelijke stellers van de brief hebben vervolgens de term 'onderzoek in opdracht van het college' opgenomen. Doordat de kern van de brief het aanbieden van excuses en het toesturen van het rapport van de KC was, is in de verdere afhandeling van de brief geen aandacht meer gegeven aan deze formulering. Dat dit onjuist is, is nadat hier een melding van Sociaal Hart over kwam ook al besproken met de stellers. Ook Sociaal Hart is direct geïnformeerd dat dit onjuist was.

14. Hoe luidde de opdracht van het college dan aan de KC?

Zie vraag 13.

Uit het advies van de KC blijkt dat de gemeente zich naast schending van de privacy ook schuldig heeft gemaakt aan overschrijding van andere behoorlijkheidnormen o.a. :

- + Geen goede informatievoorziening / zorgvuldigheid ( vrijstelling arbeidsverplichtingen, ook mogelijk bij aanwezigheid van kind jonger dan 5 jaar en dat niet inleveren medische gegevens geen gevolgen heeft voor de aanvraag van bijstand)
- + Opslaan van gegevens door de gemeente dat in het kader van de AVG niet is toegestaan.

15. Schendingen van de behoorlijkheidnorm worden door de KC genoemd in het advies, maar waarom worden er geen conclusies en aanbevelingen hierover gedaan?

Het is bij klachtbehandeling gebruikelijk dat een klacht aan 1 of hooguit 2 normen wordt getoetst en niet aan allemaal. Voor de toetsing wordt de zwaarste norm genomen. De norm respecteren van grondrechten is één van de zwaarste normen die er is. Daarnaast heeft de KC onder deze norm in het 4<sup>e</sup> advies aangegeven dat de informatievoorziening beter moet, in het 3<sup>e</sup> advies dat vraagstelling heel zorgvuldig moet gebeuren en in het 1<sup>e</sup> advies dat de gemeente zich aan de normen van de AVG moet houden.

Enschede, 7 april 2020

Burgemeester en Wethouders van Enschede,  
de loco-Secretaris,                      de Burgemeester,

E.A. Smit

dr. G.O. van Veldhuizen