



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw E.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Capelle aan den IJssel

Dossiernummer: 2016.1244/2322  
Datum: 28 mei 2018



### *Samenvatting*

Mevrouw E. vraagt voor haar 86-jarige moeder, mevrouw C. een rolstoel aan. Omdat haar moeder niet in staat is een elektrische rolstoel te besturen, wordt het een handbewogen rolstoel. Mevrouw E. is de 1<sup>e</sup> mantelzorger voor haar moeder en kan zo'n rolstoel zelf niet goed duwen. Daarom vraagt zij ook een rolstoelfiets aan. De gemeente wil de rolstoel toekennen, maar niet de rolstoelfiets. In plaats van de fiets krijgt mevrouw C. een rolstoel met duwondersteuning. Mevrouw E. is het daar niet mee eens. Er ontstaat een discussie over 'voorliggende voorzieningen'. Het geschil tussen mevrouw E. en de gemeente over de rolstoelfiets komt uiteindelijk bij de rechter terecht.

Bij de ombudsman klaagt mevrouw E. erover dat haar moeder zo lang heeft moeten wachten op de rolstoel. In oktober 2014 vroeg zij die rolstoel aan en volgens mevrouw E. kreeg haar moeder de rolstoel pas in maart 2016.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat na de periode van eind februari 2015 tot begin april 2015 waarin de passing en proefplaatsing van de rolstoel plaatsvond, mevrouw C. niet de beschikking had gekregen over een rolstoel. Volgens de gemeente wilde mevrouw E. alleen een rolstoel met rolstoelfiets voor haar moeder en anders niet. Mevrouw E. stelt dat de gemeente haar had gezegd dat zij een rolstoel mét duwondersteuning voor haar moeder moest accepteren en dat haar moeder anders niets kreeg.

Tijdens het onderzoek constateert de ombudsman dat mevrouw E. een aantal keer schriftelijk om de rolstoel voor haar moeder heeft gevraagd, maar dat de gemeente daar niet op reageerde. De ombudsman vindt dat de gemeente op zijn minst bij mevrouw E. had moeten nagaan wat haar en moeder en mevrouw E. wel wilden. Het was voor de gemeente immers duidelijk dat de 86-jarige mevrouw C. niet kon lopen en hoe kon zij anders verplaatst worden? De ombudsman vindt dat de gemeente te traag en onvoldoende hulpvaardig is geweest.

Mevrouw E. klaagt ook over de uitwisseling van haar medische gegevens en die van haar moeder met derden. De ombudsman stelt vast dat de gemeente medische gegevens van mevrouw E. heeft opgevraagd zonder dat zij daarvoor een toestemmingsverklaring had getekend. Dat geldt eveneens voor het feit dat de gemeente medische gegevens van mevrouw E. in het dossier van haar moeder, mevrouw C., bewaarde. Dat mag allebei niet en de gemeente erkent dat ook. Zij past haar werkwijze op deze punten aan.



De ombudsman vindt echter ook dat de gemeente niet zomaar 4 keer medische adviezen op mag vragen zonder de aanvrager van een Wmo-voorziening en in dit geval haar mantelzorger daarover te informeren. De gemeente is het daar niet mee eens. De gemeente vindt dat zij een wettelijke verificatieplicht heeft als de medische adviezen onvoldoende duidelijk zijn. De ombudsman is het met de gemeente eens dat zij eventuele onduidelijkheden in medische adviezen moet (laten) verhelderen, maar ziet niet in waarom betrokkenen daarover niet geïnformeerd hoeven te worden. Zo mogelijk in de toestemmingsverklaring zelf, maar er zijn ook andere manieren om inzicht te geven in de communicatie die de gemeente met haar medisch adviseurs heeft.

Aan zijn oordeel verbindt de ombudsman 5 aanbevelingen:

1. Sla medische persoonsgegevens niet langer op in (digitale) dossiers, maar vernietig deze na kennisname of geef ze terug aan de betrokken cliënt.
2. Sla medische persoonsgegevens van mantelzorgers niet op in het dossier van degene aan wie zij mantelzorg verlenen.
3. Gebruik alleen de juiste en meest actuele toestemmingsverklaring voor het uitwisselen van gegevens met derden en vermeld daarop uitdrukkelijk de betreffende instanties en met welk doel de gegevens uitgewisseld worden.
4. Vermeld in de toestemmingsverklaring zoveel mogelijk welke vragen de gemeente aan de medische adviseurs wil stellen en met welk doel.
5. Geef cliënten waarvan persoonsgegevens worden gevraagd zowel mondeling als schriftelijk informatie over de manier waarop die gegevens worden verwerkt en over hun privacyrechten.

De ombudsman zal monitoren hoe de gemeente invulling gaat geven aan deze aanbevelingen.



### *Inleiding*

Mevrouw C. is 86 en kan niet goed meer lopen. Ze komt bijna nooit meer buiten. Door de week heeft ze dagbehandeling en op zondag gaat ze graag naar de Spaanstalige kerk in Rotterdam. Haar dochter, mevrouw E., is haar mantelzorger. Zij vraagt namens mevrouw C. bij de gemeente een aantal Wmo-voorzieningen aan. In de aanvraag schrijft mevrouw E. dat een scootmobiel geen optie voor haar moeder is omdat zij die niet kan bedienen. Een rolstoelfiets zou volgens mevrouw E. wel een oplossing zijn omdat zij, als mantelzorger, vanwege haar eigen lichamelijke klachten geen rolstoel duwen, maar wel kan fietsen.

Op 9 maart 2015 beslist de gemeente dat mevrouw C. huishoudelijke ondersteuning krijgt en een rolstoel met elektrische duwondersteuning. Voor de langere afstanden kan mevrouw C. gebruik maken van het Collectief aanvullend vervoer (CAV). De aanvraag voor een rolstoelfiets wordt afgewezen.

Welzorg brengt voor een proefplaatsing een rolstoel met duwondersteuning. Ook met de duwondersteuning lukt het mevrouw E. niet de rolstoel te duwen. De rolstoel is volgens mevrouw E. bovendien 4 van de 6 weken proefplaatsing kapot. Op 1 april 2015 haalt Welzorg de rolstoel terug.

In het kader van de aanvraag en de bezwaar- en beroepschriftprocedure tegen het besluit de aanvraag voor een rolstoelfiets af te wijzen, vraagt de gemeente 4 keer medisch advies aan een bureau voor sociaal-medische expertise. In de adviesaanvraag worden specifieke vragen gesteld over de belastbaarheid van zowel mevrouw C. als mevrouw E. Mevrouw E. vindt dat de gemeente de vragen manipuleert. Zij vindt dat de gemeente haar privacy schendt door haar medische gegevens en die van haar moeder met artsen en leveranciers te delen. Daarnaast begrijpt zij niet waarom haar moeder al die tijd geen rolstoel krijgt.

Mevrouw C. krijgt op 23 maart 2016 een rolstoel.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel en aanbevelingen. Mevrouw E. en de gemeente hebben op de bevindingen gereageerd. Op haar verzoek heeft de gemeente haar standpunt mondeling toegelicht.



De ombudsman stelt nu zijn definitieve oordeel met de aanbevelingen vast. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

### ***Klachten***

De ombudsman heeft in overleg met mevrouw E. de klachten als volgt samengevat.

*Klacht 1* Het heeft bijna 2 jaar geduurd voor de rolstoel werd verstrekt. Ondanks dat ik diverse verzoeken aan de gemeente heb gedaan om een rolstoel te leveren, heeft de gemeente daar geen gehoor aan gegeven of überhaupt een reactie op gegeven.

*Klacht 2* Zonder toestemming van mij of van mijn moeder zijn medische gegevens aan derden verstrekt. Toestemming was gevraagd en gegeven voor 1 arts. De gemeente heeft de gegevens aan veel meer partijen verstrekt, waarvan alleen aan mij nu bekend is dat dit in ieder geval 3 artsen en een leverancier zijn.

*Klacht 3* De gemeente probeerde de medische adviseurs te beïnvloeden door de wijze waarop de vragen werden gesteld en door meerdere keren advies aan verschillende medische adviseurs te vragen. Dat was niet nodig omdat er al een medisch advies was van de eerste adviseur, de huisarts en specialisten. Er was geen discussie, de artsen zeiden hetzelfde.

### ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 16 oktober 2014 dient mevrouw P.A. E. namens haar moeder, mevrouw A.H. C., een aanvraag in voor hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Op het aanvraagformulier staat: "(...)Ondergetekende machtigt de gemeente Capelle aan den IJssel en diens aangewezen medische indicatiestellers om informatie in te winnen bij en te verstrekken aan derden voor zover deze belangrijk is voor de afhandeling van de aanvraag (...)"



## 2. 1<sup>e</sup> medische advies

Op 22 december 2014 vraagt de gemeente medisch advies over de belastbaarheid van mevrouw C. en mevrouw E. aan 'Trompetter & Van Eeden'<sup>1</sup> een organisatie die sociaal-medische expertise biedt. In de adviesaanvraag staat: *"LET OP: met dochter afspraak maken aangezien die als tolk dient en ook beoordeeld moet worden."* De gemeente stelt een aantal vragen. O.a. met welke aandoeningen mevrouw C. bekend is, welke geobjectiveerde klachten en beperkingen zij ervaart en of deze beperkingen reëel zijn gezien de aandoeningen. Ten aanzien van mevrouw E. vraagt de gemeente of zij in staat is de rolstoel met mevrouw C. te duwen. Daarnaast wil de gemeente weten wat de loopafstand van mevrouw C. is en of er een medische noodzaak is voor begeleiding in het CAV (toevoeging ombudsman: CAV= Collectief Aanvullend Vervoer Capelle Hopper). De gemeente vraagt of mevrouw E. in het geval er beperkingen zijn, fysiek een rolstoel met elektrische duwondersteuning kan bedienen.

3. De heer Van E., arts en onderzoeker bij Trompetter & Van Eeden spreekt mevrouw E. en haar moeder op 31 december 2014. Op 15 januari 2015 stuurt hij zijn medisch advies aan de gemeente. *"Het betreft een advies over betrokkene samen met haar dochter die stelt klachten te hebben die haar beperken in haar mogelijkheden om haar moeder te ondersteunen"*. In het medisch advies staan de vragen die de gemeente over mevrouw C. heeft gesteld.

*"(...) Aard advies*

- *Positief advies voor een rolstoel (...)"*

Ten aanzien van mevrouw E. staat in het advies dat zij geen rolstoel kan duwen *"is beslist te zwaar"*. Over de vraag of mevrouw E. een rolstoel met elektrische ondersteuning kan duwen staat in het advies: *"(...) Deze vraag is niet zonder praktijkonderzoek te beantwoorden. Ik heb hiertoe overlegd met een van onze indicatieadviseurs die o.a. rolstoelen selecteert en past. Ook een duwrolstoel met elektrische duwondersteuning is mogelijk te zwaar omdat ook deze moet worden 'gelift' bij stoepranden e.d. en soms fysiek geborgd/afgeremd bij hellingen. Echter ook de gewenste*

<sup>1</sup> Trompetter & Van Eeden is nu onderdeel van 'Treve'

[www.treve.nl](http://www.treve.nl) (datum raadpleging 17 augustus 2017)

*"(...) Treve is een onafhankelijke organisatie voor sociaal-medische expertise. Wij zijn gespecialiseerd in de advisering op het terrein van zorg, wonen en welzijn. Wij adviseren o.a. in het kader van de Wmo (oud en nieuw), de Participatiewet, Jeugdwet, Bijzondere bijstand, gehandicaptenparkeervoorzieningen, leerlingenvervoer en urgentie huisvesting (...)"*





*'rolstoelfiets' is mogelijk een te zware voorziening in het gebruik. Een praktijktest/onderzoek kan hier duidelijkheid brengen (...)*"

4. Op 4 februari 2015 gaat de Wmo-consulent van de gemeente Capelle aan den IJssel, de heer L., bij mevrouw C. op huisbezoek. Volgens mevrouw E. stelt de heer L. tijdens dit gesprek als *"alternatief een rolstoel met duwondersteuning of niets. Hij maakte duidelijk dat als we dit niet accepteren, we niets zouden krijgen....."*
5. Op 23 februari 2015 geeft de gemeente aan Welzorg opdracht om aan mevrouw C. een rolstoel kortdurend gebruik met voor mevrouw E. een elektrische duwondersteuning te leveren. Welzorg bevestigt de ontvangst van de opdracht. Uit het dossier blijkt niet duidelijk met ingang van welke datum de rolstoel met duwondersteuning door Welzorg bij mevrouw C. is afgeleverd. De ombudsman gaat ervan uit dat dit kort na 23 februari 2015 is gebeurd.
6. In de Wmo-rapportage van 25 februari 2015 staat *"(...) Huisbezoek consulent op 4-2-2015 ivm enkele onduidelijkheden. ....NB: uit het medisch advies blijkt dat dochter geen zware duw en trek handelingen kan en mag uitvoeren als gevolg van haar ... klachten. Deze handelingen zijn echter nodig om een rolstoel op een rolstoelfiets te krijgen. .... Er bestaat geen noodzaak voor een rolstoelfiets."* Ten aanzien van de rolstoel met duwondersteuning schrijft de consulent: *"Met het gebruik van een elektronische duwondersteuning hoeft dochter geen zware druk en trekhandelingen meer te verrichten en neemt de elektromotor de zware handelingen over. Het van richting veranderen van de rolstoel moet nog wel handmatig verricht worden. Dit is echter niet zwaarder dan de handelingen die cliënt nu al uitvoert bij de persoonlijke zorg van haar moeder. .... Cliënt kan volstaan met een standaard transport rolstoel uit het pakket (cat 1) met een elektrische duwondersteuning. Dit is de goedkoopst compenserende oplossing (...) De cliënt is op de hoogte gebracht van de strekking van dit advies. Cliënt kan zich hierin vinden (...)".* In de rapportage worden delen uit het medisch advies integraal overgetypt. Daarin staat ondermeer wat mevrouw C. mankeert.
7. Op 25 februari 2015 stelt mevrouw E. de gemeente in gebreke omdat er op dat moment nog geen besluit op de Wmo-aanvraag van mevrouw C. van 16 oktober 2014 is genomen.
8. In een Wmo-rapportage van 5 maart 2015 staat over de aanvraag voor een rolstoelfiets waarmee mevrouw E. haar moeder in de rolstoel kan vervoeren: *"(...)*



*Aan de dochter is uitgelegd dat in Capelle een primaat geldt voor het CAV. Dit is voorliggend tov elke andere vervoersvoorziening, waar de rolstoelfiets onder valt (...)*

9. Bij besluit van 5 maart 2015 wijst de gemeente de aanvraag voor een rolstoelfiets voor mevrouw C. af.
10. Bij besluit van 9 maart 2015 kent de gemeente mevrouw C. een rolstoel met elektrische duwondersteuning toe. De indicatie is geldig vanaf 6 maart 2015 tot en met 31 december 2015. De reden daarvan is dat rolstoelvoorzieningen voor mensen die een indicatie op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) hebben, vanaf 1 januari 2016 onder de WLZ vallen en niet meer onder de Wmo. Mevrouw C. heeft een WLZ indicatie. De firma Welzorg Nederland BV (Welzorg) verstrekt de rolstoel in bruikleen en zal hem ook leveren. Er is geen eigen bijdrage verschuldigd.
11. Op 1 april 2015 haalt Welzorg de rolstoel met duwondersteuning bij mevrouw C. op. Volgens mevrouw E. is de rolstoel in de periode van 6 weken dat zij de rolstoel met duwondersteuning kon testen, gedurende 4 weken kapot. In het dossier van mevrouw C. bij de gemeente zijn daarover geen meldingen bekend.
12. Op 7 april 2015 schrijft Welzorg aan de heer L., consulent Wmo Backoffice van de gemeente Capelle aan den IJssel dat mevrouw E. de rolstoel met hulpmotor heeft uitgetest. Mevrouw E. zou door de hulpmotor in haar armen verlichting ervaren. Bij stoepjes moet mevrouw E. nog wel erg haar best doen. Daarom zou ze liever een rolstoelfiets willen. Hij vraagt de gemeente wat Welzorg als definitief hulpmiddel moet leveren.
13. Op 9 april 2015 schrijft de consulent Wmo Backoffice, de heer L. van de gemeente aan de heer B. van Welzorg dat de gemeente al een definitieve beslissing heeft genomen. Mevrouw C. krijgt geen rolstoelfiets, maar alleen een rolstoel met duwondersteuning. *"....., maar het is dus de rolstoel, al dan niet met elektrische ondersteuning, of niets."*
14. Op 13 april 2015 schrijft de heer B. van Welzorg aan de heer L. van de gemeente dat hij nu afwacht tot Welzorg van de gemeente officieel opdracht krijgt voor de levering.





15. Op 15 april 2015 dient mevrouw E. namens haar moeder bezwaar in tegen de beslissing van 5 maart 2015 om mevrouw C. geen rolstoelfiets toe te kennen. In het bezwaarschrift stelt zij "....heeft mevrouw C. recht om een rolstoel binnen en buiten de woning, al dan niet zelfstandig te kunnen verplaatsen.....In een later stadium heeft de gemeente toch een rolstoel met hulpmotor toegekend op proef. Van de proefperiode van 6 weken is de rolstoel 4 weken kapot geweest.....Nu ik heb geconstateerd dat een rolstoel niet werkt heeft de gemeente de rolstoel terug laten halen en de heer L. Heeft gemeld dat ik nu niets krijgt, hiermee schendt de gemeente de compensatieplicht."
16. **2<sup>e</sup> medische advies**  
In het kader van de bezwaarschriftenprocedure wil de gemeente opnieuw een medisch advies van haar adviseur.
17. Op 27 mei 2015 ondertekent mevrouw C. een *Machtiging voor het geven van medische informatie*, inhoudende dat haar huisarts medische informatie over haar aan de medisch adviseur van de gemeente verbonden aan Trompetter & Van Eeden BV mag geven.
18. Op 9 juni 2015 vraagt de gemeente medisch advies aan Trompetter & Van Eeden over mevrouw C. en mevrouw E. In de rapportage staat: "*Clïënt heeft een rolstoel met duwondersteuning toegekend gekregen, deze voorziening is allereerst op proef geplaatst na de uitvoer van een passing.*" Het gaat om advies over de "*rolstoelfiets/collectief aanvullend vervoer met begeleiding*". Mevrouw E. heeft aangegeven dat haar moeder inmiddels niet meer in staat is van het CAV gebruik te maken. Voorts is zij zelf niet in staat om de rolstoel met duwondersteuning te hanteren. De gemeente betwijfelt of zij dan wel in staat is om de rolstoelfiets te bedienen. In het kader van de bezwaarschriftenprocedure vraagt de gemeente opnieuw medisch advies. De gemeente stelt 11 vragen en wil dat een andere arts dan die over de aanvraag van 16 oktober 2014 adviseerde, het advies uitbrengt.
19. Op 18 juni 2015 gaat de heer R., arts en onderzoeker bij Trompetter & Van Eeden, op huisbezoek bij mevrouw C. Tijdens het huisbezoek ontvangt de heer R. medische informatie van de huisarts van mevrouw C.
20. Op 24 juni 2015 stuurt Trompetter & Van Eeden het medisch advies van de heer R. aan de gemeente. De medische informatie van de huisarts is bij het onderzoek betrokken. Ten aanzien van mevrouw E. adviseert de arts een praktijktest uit te voeren, omdat hij zonder een praktijkonderzoek niet kan beoordelen of een



rolstoelfiets voor mevrouw E. geschikt is. Volgens de arts is de gewenste rolstoelfiets in de praktijk mogelijk een te zware voorziening in het gebruik. Onderaan het advies staat met pen geschreven *"afstemmen wat ze wil mevrouw E."*.

#### 21. 3<sup>e</sup> medische advies

Op 18 augustus 2015 stuurt Trompetter & Van Eeden een 'aangepast advies' van de heer R., arts en mw. K., arts M&G. Na de opsomming van de 11 vragen die ook in het advies van 24 juni 2015 staan: *"Er zijn nog twee vragen gesteld over dochter (vraag 12 en 13). Hierdoor is een apart advies geschreven (zie hiervoor het advies van E.). Nadien zijn aanvullende vragen gesteld met het verzoek deze door een andere arts te laten beantwoorden."* In totaal beantwoordt de arts 17 vragen. Het advies is op basis van een dossieronderzoek tot stand gekomen. De arts herhaalt de antwoorden van het 2<sup>e</sup> medische advies en beantwoordt de aanvullend gestelde vragen.

22. Op 18 augustus 2015 is er een hoorzitting van de commissie bezwaarschriften voor de behandeling van het bezwaarschrift tegen de afwijzing van de rolstoelfiets.
23. De gemeente ontvangt vlak voor de hoorzitting het medisch advies van 18 augustus 2015. Tijdens de hoorzitting overhandigt de vertegenwoordiger van de gemeente dit advies aan mevrouw E. De commissie stelt mevrouw E. in de gelegenheid om daar binnen 7 werkdagen per e-mail op te reageren.
24. In de pleitnota van mevrouw E. voor de hoorzitting van 18 augustus 2015 staat dat er tot op de dag van vandaag (18 augustus 2015) niets door de gemeente verstrekt is, ook geen rolstoel.
25. Op 4 september 2015 besluit de gemeente, met inachtneming van het advies van de commissie bezwaarschriften van 3 september 2015, het bezwaarschrift van mevrouw C. van 5 april 2015 tegen het besluit van de gemeente van 5 maart 2015 de aanvraag voor een rolstoelfiets af te wijzen, ongegrond te verklaren.
26. Op 27 september 2015 dient mevrouw E. een klacht in bij de gemeente *"Klacht tegen Wmo, schending van Wet bescherming persoonsgegevens"*.
27. Op 11 oktober 2015 gaat mevrouw E. namens mevrouw C. bij de Rechtbank Rotterdam in beroep tegen de beslissing op bezwaar van 4 september 2015. In



haar beroepschrift schrijft zij de rechter *"Ik vraag u een rolstoel en rolstoelfiets (vervoer) voor mevrouw C. toe te kennen..."*

28. Op 4 december 2015 is er een hoorzitting van de commissie om de klacht van mevrouw E. van 27 september 2015 te behandelen.
29. Op 22 januari 2016 reageert de gemeente op de klacht. De gemeente erkent dat de afhandeling van de Wmo-aanvraag te lang geduurd, maar ontkent dat medewerkers van de gemeente mevrouw E. onheus hebben bejegend. Voorts stelt de gemeente dat zij uitsluitend ten behoeve van de Wmo-aanvraag en met toestemming van mevrouw C. en mevrouw E. aan externe medische deskundigen om advies heeft gevraagd. De gemeente vindt niet dat zij in strijd met de Wbp heeft gehandeld. De gemeente vindt achteraf wel dat zij het medisch advies van 18 augustus 2015 over mevrouw E. ook in het dossier van mevrouw C. had moeten voegen.
30. Op 15 februari 2016 stuurt mevrouw E. een brief aan de rechtbank dat mevrouw C. nog steeds geen rolstoel heeft.
31. Op 18 maart 2016 behandelt de rechtbank het beroep ter zitting. In haar pleitnota schrijft mevrouw E. dat mevrouw C. nog steeds geen rolstoel heeft. In het Proces-Verbaal van de zitting is te lezen dat er een discussie over de rolstoel is gevoerd. De gemachtigde van de gemeente geeft aan: *"Daar bestaat discussie over. Verweerder stelt dat eiseres de rolstoel niet heeft geaccepteerd, eiseres stelt dat de rolstoel is weggehaald."* Mevrouw E. zegt: *"Er is een rolstoel met duwondersteuning verstrekt. Ik heb het geprobeerd en toen kreeg ik klachten vanwege de stoep en het is best zwaar. Er is gevraagd of ik de rolstoel wilde behouden en toen heb ik gezegd dat ik klachten kreeg. Ik vind het jammer dat de rolstoel weer is opgehaald."* De gemachtigde van de gemeente: *"De rolstoel met elektrische duwondersteuning kan eiseres weer krijgen, maar met welk doel."*
32. Naar aanleiding van de zitting van 18 maart 2016 stuurt de echtgenoot van mevrouw E. op 21 maart 2016 een e-mail aan de juridisch adviseur van de gemeente met het verzoek zo snel mogelijk contact op te nemen met zijn vrouw omdat mevrouw C. de rolstoel snel nodig heeft.
33. De gemeente levert op 23 maart 2016 een rolstoel aan mevrouw C.



#### 34. 4<sup>e</sup> medische advies

Op 23 mei 2016 vraagt de gemeente opnieuw medisch advies of mevrouw E. medisch in staat is om een rolstoelfiets te bedienen. De medisch adviseur brengt op 31 mei 2016 advies uit. Mevrouw E. is volgens hem niet in staat om te fietsen op een rolstoelfiets met belasting. Mogelijk wel als zij trapondersteuning heeft. Dat kan alleen bij een praktijktest onderzocht worden.

35. Op 24 juni 2016 vindt er een passing plaats voor een rolstoelfiets. Volgens advies van Meyra Rotterdam is de rolstoelfiets met trapondersteuning goed door mevrouw E. en mevrouw C. te gebruiken.
36. Op 22 juli 2016 dient mevrouw E. een klacht in dat de gemeente ten onrechte weigerde aan mevrouw C. een rolstoel ter beschikking te stellen. Op het klachtenformulier staat: *"Klacht: weigeren van beschikbaar stellen van een rolstoel aan mevrouw C."*
37. Op 12 september 2016 doet de rechtbank Rotterdam uitspraak in het beroep. De gemeente heeft in redelijkheid de rolstoelfiets kunnen weigeren. Over het niet verstrekken van de rolstoel laat de rechter zich niet uit.
38. Tijdens de dossierinzage heeft de ombudsman geen ondertekende toestemmingsverklaringen voor uitwisseling van de medische gegevens van mevrouw E. aangetroffen.
39. Uiteindelijk heeft mevrouw E. het hoger beroep tegen de uitspraak van de rechtbank van 12 september 2016 ingetrokken. De gemeente heeft mevrouw C. een Pgb verstrekt ter hoogte van de tegenwaarde voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer

#### **Standpunt klager**

40. Het standpunt van klaagster komt overeen met haar klachten.
41. De optie was een rolstoel met duwondersteuning of anders niet. Dat blijkt duidelijk uit de e-mail van de Wmo-Consulent. Omdat ik in de praktijk klachten kreeg werd de rolstoel en de duwondersteuning weggehaald. Dus dat ik alleen de rolstoel zou kunnen behouden daarvan was geen sprake.



*Standpunt gemeente.*

42. In het kader van het onderzoek van de ombudsman laat de gemeente op 6 juli 2017 weten dat zij niets toe te voegen heeft aan haar eerdere reactie op de klacht van 22 januari 2016 in het kader van de interne klachtafhandeling.
43. In reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel reageert de gemeente in een brief van 31 januari 2018 en in een hoorgesprek op 5 maart 2018:
44. De ombudsman had een onderzoek naar de klacht achterwege moeten laten omdat de klacht over de rolstoel en het beroep en hoger beroep tegen de beslissing van 5 maart 2015 over de rolstoelfiets nauw verband met elkaar houden. De gemeente verwijst naar artikel 9:22 aanhef onder e. van de Algemene wet bestuursrecht.

*Ten aanzien van de 1<sup>e</sup> klacht dat de gemeente er 2 jaar over heeft gedaan om een rolstoel te verstrekken en niet reageerde op verzoeken:*

45. Het lijkt alsof de gemeente 2 jaar gedraald heeft met het verstrekken van een rolstoel. Dat is niet zo. Er zijn wel problemen geweest in de communicatie van de gemeente en de leverancier van de rolstoel Welzorg met mevrouw E. Er is een passende voorziening verstrekt die technisch in orde was. De gemeente heeft zelf geen opdracht gegeven om de rolstoel op te halen. Wij hebben van Welzorg in mei 2015 begrepen dat mevrouw E. de rolstoel niet wilde. Daarom haalde Welzorg de rolstoel met duwondersteuning weer op. Mevrouw E. heeft in eigen hand gehad dat mevrouw C. niet meer de beschikking had over een rolstoelvoorziening. Mevrouw E. wilde echter alleen een rolstoel met rolstoelfiets, anders niets.
46. Wij verwijzen naar een proces-verbaal van de zitting van 18 maart 2016 in het kader van het beroep tegen de beslissing van de gemeente van 5 maart 2015 om geen rolstoelfiets te verstrekken. Tijdens de zitting is er een discussie geweest over de rolstoel. Mevrouw E. heeft 2 keer uitdrukkelijk aangegeven dat zij de rolstoel wil met de rolstoelfiets. Daar zit volgens ons de crux van de zaak. Over het toch willen behouden van de rolstoel ondanks haar klachten is vervolgens vanuit de gemeente de logische vraag gesteld met welk doel mevrouw E. dat wil.



47. Op dit moment heeft mevrouw C. een rolstoel. Mevrouw C. heeft uiteindelijk niet gekozen om gebruik te maken van de duwondersteuning. Na de behandeling van het beroep bij de rechtbank is op verzoek van mevrouw E. opdracht gegeven voor het opnieuw verstrekken van een handbewogen rolstoel. Mevrouw E. heeft het hoger beroep ingetrokken en de gemeente heeft een Pgb verstrekt ter hoogte van de tegenwaarde voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

*Ten aanzien van de 2<sup>e</sup> klacht dat zonder toestemming medische gegevens aan derden is verstrekt:*

48. Wij merken op dat abusievelijk, zonder getekende machtiging, medische informatie is opgevraagd inzake mevrouw E. Wij betreuren dit en trekken hier lering uit.
49. Mevrouw C. heeft toestemming gegeven voor de medische adviezen van 15 januari 2015 en 24 juni 2015. Vervolgens heeft de gemeente om een verduidelijking gevraagd van het advies van 24 juni 2015 en dit is op 18 augustus 2015 afgegeven door de heer R. en mevrouw K. De gemeente is van mening dat voor het stellen van aanvullende vragen ter verduidelijking bij een afgegeven extern onafhankelijk medisch advies niet opnieuw toestemming hoeft te worden gevraagd. Wij zien niet in hoe wij deze verificatieplicht hadden moeten afstemmen met mevrouw C. en mevrouw E. De geboden informatie in het uitgebrachte advies van 24 juni 2015 was onvoldoende om tot een zorgvuldige afweging/besluit te kunnen komen. Voor wat betreft het feit dat de uitgebrachte medische adviezen tezamen in een dossier terecht zijn gekomen merken wij op dat uw oordeel hierover terecht is.
50. Dat het advies van 24 juni 2015 niet naar mevrouw E. is gestuurd en dat zij het pas op 18 augustus 2015 tijdens de hoorzitting kreeg, klopt. Die klacht is gegrond. Er is iets misgegaan. De gemeente zal de werkprocessen opnieuw beoordelen en aanpassen zodat dergelijke fouten voorkomen worden. Hierbij merkt de gemeente op dat mevrouw E. zelf reeds in het bezit was van de informatie, omdat zij die had opgevraagd bij de medisch adviseur. Mevrouw E. is zodoende niet in haar belangen geschaad.
51. De gemeente heeft geen medische gegevens aan de firma Welzorg (leverancier rolstoel) gegeven. Het is de gemeente niet duidelijk waar mevrouw E. dit uit opmaakt. De gemeente stuurt een kopie aan mevrouw E. van het opdrachtformulier dat naar Welzorg is verzonden. De gegevens die hierin



vermeld staan, is de enige informatie die de gemeente aan Welzorg heeft gegeven. Deze gegevens waren noodzakelijk om de rolstoel aan te meten. De gemeente heeft niet de privacy van mevrouw E. geschonden.

### ***Wet en regelgeving***

52. Artikel 10 van de **Grondwet** bepaalt dat de persoonlijke levenssfeer van iedereen beschermd dient te worden en alleen kan worden beperkt krachtens een wettelijke voorziening.

### **53. Wet bescherming persoonsgegevens**

Artikel 8 van de Wet bescherming persoonsgegevens specificeert de mogelijke grondslagen voor het verzamelen van persoonsgegevens. In het geval van de gemeentelijke gegevensverwerking in het sociaal domein zijn de onderdelen c en e van artikel 8 Wbp relevant.

**Onderdeel c** bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens mogelijk is voor de uitvoering van een wettelijke taak. In het kader van de gemeentelijke gegevensverzameling in het sociaal domein zijn die wettelijke taken verankerd in de Wet maatschappelijke ondersteuning en in de Jeugdwet. **Onderdeel e** van lid 8 van de Wbp maakt gegevensverzameling mogelijk als dat nodig is voor een *'goede vervulling van een publiekrechtelijke taak'* onder de volgende voorwaarden:

- Persoonsgegevens mogen alleen in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige manier worden verwerkt.
- Persoonsgegevens mogen alleen voor welbepaalde, vooraf uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en vervolgens alleen verder worden verwerkt voor doeleinden die daarmee verenigbaar zijn.
- Degene van wie persoonsgegevens worden verwerkt, moet tenminste op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die deze persoonsgegevens verwerkt en van het doel van de gegevensverwerking.
- De gegevensverwerking moet op een passende manier worden beveiligd.
- Voor bijzondere gegevens, zoals over ras, gezondheid en geloofsovertuiging, gelden extra strenge regels.

54. Artikel 9, lid 1 Wbp bepaalt: *'Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen'* en artikel 11, lid Wbp stelt: *'Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de*



*doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, terzake dienend en niet bovenmatig zijn'.*

55. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens staat als antwoord op de fictieve vraag 'Wat moet ik allemaal vertellen tijdens een zogenaamd keukentafelgesprek?': *U hoeft in een keukentafelgesprek alleen de gegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn om uw hulpvraag te beoordelen. U bepaalt zelf wat uw hulpvraag is. Uitsluitend met uw instemming kan uw hulpvraag ook worden uitgebreid naar andere leefgebieden. De gemeente moet onderbouwen welke gegevens om welke reden noodzakelijk zijn. De gemeente mag uw aanvraag niet afwijzen als u niet meer gegevens wilt verstrekken dan noodzakelijk is voor uw hulpvraag.* Voor het verzamelen van zogenaamde bijzondere persoonsgegevens, waaronder gegevens over iemands gezondheid gelden nog striktere wettelijke voorwaarden. En over mantelzorgers: Gelet op de bovengenoemde wettelijke eis dat de verwerking van persoonsgegevens proportioneel en relevant moet zijn voor het bepalen van de gewenste zorg, zullen over relevante personen uit iemands omgeving alleen contactgegevens mogen worden vastgelegd en gegevens over de mate van ondersteuning die hij of zij kan bieden. In paragraaf 6.4 van de Memorie van toelichting bij de Wmo is dat ook zo geformuleerd. Terughoudendheid met het registreren van persoonsgegevens staat ook hier voorop.

## 56. Wet Maatschappelijke ondersteuning

### 57. Hoofdstuk 2 van de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2015

**Capelle aan den IJssel:** Indien de melding mondeling of telefonisch is gedaan, wordt dit ook schriftelijk bevestigd aangezien het onderzoek na een melding maximaal zes weken mag beslaan (artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet. Registratie en een schriftelijke ontvangstbevestiging van de melding is in het kader van deze termijn van belang.)

### 58. Toelichting op artikel 9 van de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2015 Capelle aan den IJssel

In artikel 2.3.8, derde lid, van de wet is een medewerkingsplicht opgenomen. De cliënt is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet. Lid 1 van dit artikel in de





verordening bepaalt dat het college bevoegd is de degene voor wie een melding is gedaan of voor wie een aanvraag is ingediend, alsmede diens huisgenoten op te roepen in persoon te verschijnen en te bevragen op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en te laten onderzoeken en/of bevragen door een of meer daartoe aangewezen deskundigen. Dit alles met de beperking dat dit in het belang moet zijn van de beoordeling van de aanspraak op een voorziening. Afdeling 3:3 van de Algemene wet bestuursrecht, geeft in een aantal artikelen enige algemene bepalingen over (externe) advisering. Artikel 3:5 lid 1 Algemene wet bestuursrecht geeft aan dat in deze afdeling onder adviseur verstaan wordt: een persoon of college, bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het adviseren inzake door een bestuursorgaan te nemen besluiten en niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan. In de wet is niet geregeld dat er een adviseur benoemd moet worden. Advies zal in het kader van de uitvoering van de wet echter vaak onontbeerlijk zijn. Het college dient één of meer adviseurs aan te wijzen om in het kader van de wet advies uit te brengen. In de verordening wordt niet opgenomen wie de adviseur is. Men kan immers meer adviseurs in verschillende, zelfs wisselende situaties hebben, wat een eenduidige vermelding onmogelijk maakt.

### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

59. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Capelle aan den IJssel aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijk – korte- termijn.*

#### **Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

*Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*



### **Transparantie**

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

*Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

### **Evenredigheid**

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

*De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken.*

60. In het rapport '**Het hemd van het lijf**' van 3 januari 2017 met de resultaten van een onderzoek naar de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van burgers die zich met een hulpvraag in het sociaal domein tot de gemeente Rotterdam wenden, is de ombudsman tot de conclusie gekomen dat het van groot belang is dat een gemeente voldoende oog heeft voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar burgers. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de ombudsman verschillende aanbevelingen gedaan. In het kader van de beoordeling van deze klacht verwijst de ombudsman naar de volgende aanbevelingen

- Sla medische persoonsgegevens niet langer op in (digitale) dossiers, maar vernietig deze na kennisname of geef ze terug aan de betrokken cliënt.
- Gebruik alleen de juiste en meest actuele toestemmingsverklaring voor het uitwisselen van gegevens met derden en vermeld daarop uitdrukkelijk de betreffende instanties.
- Geef cliënten waarvan persoonsgegevens worden uitgevraagd zowel mondeling als schriftelijk informatie over de manier waarop die gegevens worden verwerkt en over hun privacyrechten.



## *Overwegingen*

### **Lange duur verstrekken rolstoel**

61. In het kader van de interne klachtbehandeling, heeft de gemeente aangegeven dat de aanvraagprocedure te lang heeft geduurd. Daarvoor heeft zij mevrouw C. en mevrouw E. terecht verontschuldigen aangeboden. Deze klacht gaat echter over het feit dat er na de 'proef' rolstoel geen nieuwe rolstoel is geleverd.
62. De ombudsman vindt het onbegrijpelijk dat het van 16 oktober 2014 tot 23 maart 2016 heeft moeten duren voor de gemeente aan mevrouw C. een rolstoel verstrekke. Na de aanvraag van 16 oktober 2014 was op basis van het medisch advies van 15 januari 2015 immers al duidelijk dat mevrouw C. een rolstoel nodig had. Het medisch advies van de adviseur van die datum is daarover volstrekt helder.

In eerste instantie duurde het tot 9 maart 2015 voor de gemeente een besluit nam op de aanvraag voor een rolstoel. Gelukkig had de gemeente daarvoor aan Welzorg al wel opdracht gegeven tot een passing. Vervolgens is er een rolstoel op proef geleverd en die is op 1 april 2015 weer opgehaald. Welzorg heeft daarna de gemeente expliciet gevraagd om een opdracht wat definitief aan mevrouw C. geleverd moest worden. Daarop is geen vervolg gekomen en ook niet op de verzoeken en signalen van mevrouw E. zelf:

- in haar bezwaarschrift van 15 april 2015 geeft zij aan dat haar moeder geen rolstoel heeft;
- in haar pleitnota van 18 augustus 2015 voor de hoorzitting in het kader van het bezwaarschrift vraagt mevrouw E. om een rolstoel voor haar moeder;
- in haar beroepschrift van 11 oktober 2015 stelt zij de rolstoel weer aan de orde;
- in haar brief aan de rechtbank van 11 februari 2016 vraagt zij wederom om een rolstoel voor haar moeder;
- en in haar pleitnota van 18 maart 2016 voor de rechtszitting in het kader van het beroepschrift vraagt zij weer om de rolstoel.

De rolstoel wordt uiteindelijk op 23 maart 2016 geleverd.

63. De gemeente heeft niet gereageerd op de verzoeken en signalen van mevrouw E. om een rolstoel voor haar moeder. De gemeente stelt dat zij de overtuiging had dat mevrouw E. de rolstoel voor haar moeder niet wilde. Dit had zij bovendien begrepen van de regiomanager Welzorg. Dat kan natuurlijk het geval zijn geweest, maar de schriftelijke signalen van mevrouw E. hadden bij de gemeente



op zijn minst twijfel moeten oproepen of die overtuiging wel juist was. De gemeente had mevrouw E. om verduidelijking moeten vragen: wat wil uw moeder precies?

De ombudsman vindt dat de gemeente op dit punt niet alleen in strijd met het behoorlijkheidsvereiste voortvarendheid heeft gehandeld, maar ook met het behoorlijkheidsvereiste fatsoenlijke bejegening. Het past de gemeente niet stelselmatig verzoeken en signalen om een toegekende rolstoel te leveren terzijde te leggen. De gemeente is op dit punt niet attent geweest en niet hulpvaardig.

### **Uitwisseling medische gegevens**

64. Tijdens zijn onderzoek heeft de ombudsman vastgesteld dat bij de aanvraag van de Wmo-voorziening op 16 oktober 2014 door mevrouw C. een formulier is ondertekend: *Ondergetekende machtigt de gemeente Capelle aan den IJssel en diens aangewezen medische indicatiestellers om informatie in te winnen bij en te verstrekken aan derden voor zover deze belangrijk is voor de afhandeling van de aanvraag (...)*. Op 27 mei 2015 ondertekent zij een *Machtiging voor het geven van medische informatie*, inhoudende dat haar huisarts medische informatie over haar aan de medisch adviseur van de gemeente verbonden aan Trompetter & Van Eeden BV mag geven.
65. In alle 4 de medische adviezen en de verschillende rapportages van de gemeente staan diagnoses over de aandoeningen en beperkingen van zowel mevrouw C. als mevrouw E. Deze adviezen en rapporten zijn zonder beperking of beveiliging onderdeel van het dossier van mevrouw C. met betrekking tot de aanvraag voor een Wmo-voorziening voor haarzelf.
66. Het is tijdens het onderzoek niet gebleken dat mevrouw E. zelfstandig toestemming heeft gegeven voor het uitwisselen van haar medische gegevens, of dat deze gegevens gebruikt zouden mogen worden ten behoeve van de aanvraag van haar moeder.
67. In de rapportage van 25 februari 2015 komt de Wmo-consulent tot het oordeel dat mevrouw E. in staat is om bepaalde handelingen te verrichten, omdat zij in het kader van de mantelzorg even zware handelingen zou verrichten. De ombudsman vindt het curieus dat in een rapportage een dergelijk standpunt wordt ingenomen zonder daarover eerst medisch advies te vragen. In deze en andere rapportages worden daarnaast delen uit het medisch advies integraal opgenomen.



68. De ombudsman vindt dat de gemeente lichtzinnig met de medische gegevens van mevrouw C. en mevrouw E. is omgegaan. De gemeente had beter telkens een toestemmingsverklaring zowel aan mevrouw C. als mevrouw E. voor moeten leggen met daarbij de vragen die zij aan de medisch adviseur wilde stellen en met welk doel zij die wilde stellen. Vooral omdat op de 3<sup>e</sup> aanvraag na, alle aanvragen voor een medisch advies een ander onderwerp hadden, had de gemeente er niet zondermeer vanuit mogen gaan dat de machtiging voor alle aanvragen gold. Daarnaast had de gemeente de resultaten van deze adviezen niet in hetzelfde dossier moeten voegen, maar apart moeten bewaren. De gemeente heeft op dit punt onvoldoende transparant gehandeld.
69. In het kader van de klachtaffhandeling schrijft de gemeente dat het medisch advies van 24 juni 2015 over mevrouw E. in het dossier van mevrouw C. gevoegd had moeten worden en dat zij dat in de toekomst zal doen. De ombudsman vraagt zich af of een dergelijke werkwijze in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens is. Het enkele feit dat iemand mantelzorger is, wil niet zeggen dat daarmee al zijn of haar privacygevoelige gegevens bekend mogen worden bij degene aan wie deze persoon mantelzorg verleent.
70. De ombudsman heeft tijdens zijn onderzoek niet kunnen vaststellen dat er medische gegevens met Welzorg zijn gedeeld.

#### **Opvragen van 4 medische adviezen**

71. De ombudsman constateert dat er 4 medische adviezen zijn opgevraagd en in het dossier van mevrouw C. zijn opgenomen. Deze adviezen hadden zowel betrekking op mevrouw C. als mevrouw E. Zoals hierboven opgemerkt staan in deze adviezen diagnoses en medische gegevens.
72. De ombudsman stelt vast dat de gemeente herhaaldelijk, deels dezelfde vragen aan haar medisch adviseurs stelde. De ombudsman heeft echter niet de indruk dat de gemeente met het stellen van de vragen de medisch adviseurs wilde manipuleren.
73. Het 1<sup>e</sup> advies werd gevraagd in verband met de aanvraag voor een Wmo-voorziening met betrekking tot *het voeren van een huishouden en het zich verplaatsen in en om de woning*. Het 2<sup>e</sup> advies is gevraagd in het kader van een heroverweging op het besluit van 5 maart 2015 geen rolstoelfiets toe te kennen. In de



adviesaanvraag staat dat deze bedoeld is voor de beoordeling van een *rolstoelfiets/collectief aanvullend vervoer met begeleiding*. Naast een aantal algemene vragen zoals die ook in het 1<sup>e</sup> advies werden gesteld, worden de vragen verder toegespitst op de rolstoelfiets en het CVA. Het 3<sup>e</sup> advies is een aanvulling op het 2<sup>e</sup> advies door een andere arts dan de arts die mevrouw C. en mevrouw E. bezocht met betrekking tot de aanvraag lokaal verplaatsen per vervoermiddel voor mevrouw C. De arts beantwoordt de aanvullende vragen in aanvulling op de eerdere antwoorden. Het 4<sup>e</sup> advies is een advies dat de gemeente heeft gevraagd tijdens de behandeling van het beroepschrift tegen het besluit op het bezwaarschrift geen rolstoelfiets toe te kennen. Het onderwerp van deze aanvraag is *Gebruik rolstoelfiets als bestuurder* voor cliënt mevrouw E. De gemeente stelt in deze aanvraag 2 vragen.

74. Op de 3<sup>e</sup> aanvraag na, hadden de aanvragen voor een medisch advies allemaal een ander onderwerp. De ombudsman vindt deze gang van zaken omslachtig maar die leidt wat de ombudsman betreft niet tot conclusie dat de gemeente de medisch adviseurs wilde manipuleren. Op dit punt is de klacht ongegrond.
75. De ombudsman vindt wel dat de gemeente bewustere keuzes had moeten en kunnen maken welke vragen zij stelde en daarover aan mevrouw C. en mevrouw E. uitleg moeten geven. De ombudsman vindt dat de gemeente onvoldoende uitvoering heeft gegeven aan de behoorlijkheidsnorm evenredigheid. Was het nodig zoveel adviezen en vragen te stellen en waarom deze vragen? Wellicht had de gemeente met mevrouw C. en mevrouw E. moeten overleggen over aard en inhoud van de vragen en of er geen andere manier was om aan de gewenste informatie te komen.

### **Tot slot**

76. Het was duidelijk dat zowel mevrouw C. als mevrouw E. beperkingen hadden. Desondanks probeerde mevrouw E. voor haar moeder te zorgen. De ombudsman mist in dit dossier een proactieve houding van de gemeente bij het zoeken naar een oplossing voor de problemen die zowel mevrouw E. als mevrouw C. hadden. Integendeel, de gemeente reageerde louter op aanvragen en dan vaak ook nog te laat. De ombudsman mist in dit dossier daarom ook het streven naar maatwerk. Een taak die de gemeente, zeker in het kader van de Wmo, wel heeft.



### **Bevoegdheid**

77. De gemeente is van mening dat de ombudsman geen onderzoek naar de klacht had moeten instellen omdat tegen de beslissing van de gemeente van 5 maart 2016 om geen rolstoelfiets toe te kennen door mevrouw E. bezwaar, beroep en hoger beroep is ingesteld. De gemeente noemt daarbij artikel 9:22 Algemene wet bestuursrecht onder e:
- De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op :*
- e. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;*
78. Gelet op het feit dat het beroep en het hoger beroep bij een bestuursrechter aanhangig waren en niet bij een andere rechterlijke instantie zoals de burgerlijke rechter of de strafrechter, is de ombudsman bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klachten van mevrouw E.
79. De ombudsman is ingevolge artikel 9:23 aanhef en sub j. Algemene wet bestuursrecht tijdelijk niet verplicht een onderzoek in te stellen als in een andere rechterlijke procedure zijdelings iets overwogen zou kunnen worden over een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van die procedure.
80. Nog voordat de ombudsman besloot een onderzoek in te stellen naar de klachten van mevrouw E. over de gang van zaken omtrent de aanvraag voor een rolstoel met duwondersteuning, heeft de ombudsman aan mevrouw E. geschreven dat hij geen onderzoek zou doen naar het niet toekennen van de rolstoelfiets.
81. De klachten die wel zijn onderzocht hebben betrekking op de voorbereiding van de (positieve) beslissing van 9 maart 2015 om een rolstoel met duwondersteuning toe te kennen, de uitvoering van deze beslissing en de medische advisering. De ombudsman zag geen belemmering om een onderzoek in te stellen naar deze klachten en daarom heeft hij van zijn bevoegdheid daartoe gebruik gemaakt.



## **Oordeel**

*Klacht 1* Het heeft bijna 2 jaar geduurd voor de rolstoel werd verstrekt. Ondanks dat ik diverse verzoeken aan de gemeente heb gedaan om een rolstoel te leveren, heeft de gemeente daar geen gehoor aan gegeven of überhaupt een reactie op gegeven.

De onderzochte gedraging van de gemeente Capelle aan den IJssel is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten voortvarendheid en fatsoenlijke bejegening gehandeld. De gemeente heeft stelselmatig nagelaten te reageren op verzoeken tot levering van de rolstoel.

*Klacht 2* Zonder toestemming van mij of van mijn moeder zijn medische gegevens aan derden verstrekt. Toestemming was gevraagd en gegeven voor 1 arts. De gemeente heeft de gegevens aan veel meer partijen verstrekt, waarvan alleen aan mij nu bekend is dat dit in ieder geval 3 artsen en een leverancier zijn.

De onderzochte gedraging van de gemeente Capelle aan den IJssel is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Transparantie gehandeld. Zeker op het punt dat medische adviezen zijn gevraagd zonder een toestemmingsverklaring van mevrouw E. Medische gegevens zijn in rapportages van de gemeente terecht gekomen en de medische adviezen over zowel moeder als dochter zijn bij elkaar gevoegd. Dit had niet gemogen.

Het is niet komen vast te staan dat de gemeente medische gegevens aan de leverancier Welzorg heeft verstrekt.

*Klacht 3* De gemeente probeerde de medische adviseurs te beïnvloeden door de wijze waarop de vragen werden gesteld en door meerdere keren advies aan verschillende medische adviseurs te vragen. Dat was niet nodig omdat er al een medisch advies was van de eerste adviseur, de huisarts en specialisten. Er was geen discussie, de artsen zeiden hetzelfde.

De onderzochte gedraging van de gemeente Capelle aan den IJssel is niet behoorlijk. Weliswaar is niet komen vast te staan dat de gemeente de medische adviseurs probeerde te beïnvloeden, maar de gemeente had af moeten wegen of het herhalen van vragen en stellen van nieuwe vragen de gewenste informatie zou opleveren.





Daarover had de gemeente met mevrouw C. en mevrouw E. moeten overleggen. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste evenredigheid gehandeld.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel algemene aanbevelingen te verbinden.

### ***Aanbevelingen***

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman.

In haar brief van 18 januari 2018 in reactie op het voorlopig oordeel van 29 november 2017 en in het gesprek van 5 maart 2018 reageerde de gemeente op deze aanbevelingen. De ombudsman ziet in die reacties geen aanleiding zijn aanbeveling in te trekken of te wijzigen. Per aanbeveling geeft de ombudsman de reactie van de gemeente en zijn eigen reactie weer.

- 1. Sla medische persoonsgegevens niet langer op in (digitale) dossiers, maar vernietig deze na kennisname of geef ze terug aan de betrokken cliënt.**

In haar reactie op de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel van 31 januari 2018 en haar mondelinge toelichting op 5 maart 2018, gaat de gemeente niet specifiek in op deze aanbeveling.

De ombudsman gaat er daarom vanuit dat de gemeente deze aanbeveling overneemt en is benieuwd op welke wijze de gemeente aan de aanbeveling uitvoering gaat geven.

- 2. Sla medische persoonsgegevens van mantelzorgers niet op in het dossier van degene aan wie zij mantelzorg verlenen.**

*Reactie gemeente:* De gemeente erkent dat de medische adviezen van mevrouw C. en mevrouw E. niet samen in 1 dossier opgeborgen hadden mogen worden. De gemeente zegt toe haar werkprocessen hierop te beoordelen en aan te passen.



*Reactie ombudsman:* De ombudsman neemt met instemming kennis van de reactie van de gemeente.

**3. Gebruik alleen de juiste en meest actuele toestemmingsverklaring voor het uitwisselen van gegevens met derden en vermeld daarop uitdrukkelijk de betreffende instanties en met welk doel de gegevens uitgewisseld worden.**

*Reactie gemeente:* De gemeente erkent dat zij zonder getekende machtiging, medische informatie heeft opgevraagd inzake mevrouw E. De gemeente betreurt dit.

*Reactie ombudsman:* De ombudsman neemt met instemming kennis van de reactie van de gemeente.

*Reactie gemeente:* De gemeente stelt dat zij niet opnieuw toestemming hoeft te vragen als zij verduidelijking van een afgegeven medisch advies noodzakelijk acht. De gemeente vindt dat haar wettelijke plicht en merkt op dat dit hoogst ongebruikelijk is.

*Reactie ombudsman:* De aanbeveling ziet in zijn algemeenheid op het gebruik en de inhoud van toestemmingsverklaringen voor het uitwisselen van medische gegevens.

In de overwegingen naar aanleiding van de 3<sup>e</sup> klacht meent de ombudsman dat het in dit geval beter was geweest om telkens een toestemmingsverklaring aan mevrouw C. en mevrouw E. te vragen. De redenen daarvan zijn dat de gemeente 1<sup>e</sup>) zonder getekende machtiging van mevrouw E. medische informatie heeft opgevraagd en 2<sup>e</sup>) dat 3 van de 4 gevraagde medische adviezen een ander onderwerp hadden en 3<sup>e</sup>) met het oog op een andere procedure of een aanvraag voor een andere Wmo-voorziening werden gevraagd.

De ombudsman ziet in de reactie van de gemeente geen aanleiding om zijn aanbeveling in te trekken.



**4. Vermeld in de toestemmingsverklaring zoveel mogelijk welke vragen de gemeente aan de medische adviseurs wil stellen en met welk doel.**

*Reactie gemeente:* De gemeente ziet het als haar wettelijke plicht om aanvullende vragen te stellen teneinde het medisch advies te verifiëren. De gemeente ziet niet in hoe zij deze verificatieplicht af had moeten stemmen met mevrouw C. of mevrouw E. De gemeente schrijft: “Dat is hoogst ongebruikelijk”.

*Reactie ombudsman:* In het kader van de behoorlijkheidsnorm Transparantie en de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van aanvragers van een Wmo-voorziening moet duidelijk moet zijn wat er met hun persoonlijke gegevens gebeurt. Dat betekent dat de overheid transparant moet zijn over wat zij met de medische adviseurs deelt, wat zij van deze medische adviseurs wil weten en naar welke informatie de gemeente op zoek is. De ombudsman vindt het aanbevelenswaardig om die transparantie te allen tijde na te streven. Dat kan heel goed door de vragen en het doel van deze vragen al in de toestemmingsverklaring op te nemen. Dat kan natuurlijk ook door een kopie van de adviesaanvraag van de gemeente toe te sturen aan betrokkenen. In het geval van mevrouw C. en mevrouw E. had daarbij wel goed nagegaan moeten worden welke informatie aan wie kon worden verstrekt.

De ombudsman ziet in de reactie van de gemeente geen aanleiding om zijn aanbeveling in te trekken.

**5. Geef cliënten waarvan persoonsgegevens worden uitgevraagd zowel mondeling als schriftelijk informatie over de manier waarop die gegevens worden verwerkt en over hun privacyrechten.**

In haar reactie op de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel van 31 januari 2018 en haar mondelinge toelichting op 5 maart 2018, gaat de gemeente niet specifiek in op deze aanbeveling.



De ombudsman gaat er daarom vanuit dat de gemeente deze aanbeveling overneemt en is benieuwd op welke wijze de gemeente aan de aanbeveling uitvoering gaat geven

## **Bijlage bij rapport 2016.1244/2632**

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. In een brief van 27 september 2015 dient mevrouw E. een klacht in bij de gemeente Capelle aan den IJssel.
2. Op 4 december 2015 vindt er een hoorzitting plaats van de klachtencommissie. Mevrouw E. is aanwezig. Daarna geeft de klachtencommissie haar advies aan de gemeente.
3. In een brief van 22 januari 2016 geeft de gemeente haar oordeel op de klacht van mevrouw E.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

4. Mevrouw E. is niet tevreden over de reactie van de gemeente op haar klacht en bezoekt op 11 augustus 2016 het spreekuur van de ombudsman.
5. De ombudsman vraagt in een brief van 29 augustus 2016 informatie aan mevrouw E.
6. Per mail van 12 september 2016 stuurt mevrouw E. stukken aan de ombudsman toe.
7. Op 20 september 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan mevrouw E. en vraagt haar om meer informatie.
8. Omdat mevrouw E. niet binnen de 2 gestelde weken reageert, stuurt de ombudsman haar op 10 oktober 2016 een herinnering.
9. In een mail van 13 oktober 2016 reageert mevrouw E. op de brief van de ombudsman van 20 september 2016.
10. Per brief van 19 oktober 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan mevrouw E. De ombudsman heeft tijd nodig om de klacht en de stukken te bekijken.
11. In een brief van 4 november 2016 stelt de ombudsman een aantal vragen aan mevrouw E.
12. Mevrouw E. reageert in een e-mail van 8 november 2016.
13. In een brief van 24 november 2016 vraagt de ombudsman mevrouw E. om nadere informatie.
14. Mevrouw E. reageert in een e-mail van 30 november 2016.
15. In een brief van 8 december 2016 nodigt de ombudsman mevrouw E. uit voor een gesprek op het kantoor van de ombudsman en vraagt haar om hierover contact op te nemen.
16. In een e-mail van 19 december 2016 reageert mevrouw E.

17. In een brief van 21 december 2016 nodigt de ombudsman mevrouw E. uit voor een gesprek op het kantoor van de ombudsman op 9 januari 2017.
18. Op 9 januari 2017 spreekt de ombudsman met mevrouw E.
19. In een e-mail van 11 januari 2017 stuurt mevrouw E. stukken aan de ombudsman.
20. Op 31 januari 2017 stuurt de ombudsman het conceptverslag van het gesprek van 9 januari 2017 aan mevrouw E. en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
21. Omdat mevrouw E. niet binnen de 2 gestelde weken reageert, stuurt de ombudsman haar op 23 februari 2017 een herinnering.
22. Mevrouw E. reageert in een mail van 26 februari 2017.
23. De ombudsman stelt het gespreksverslag op 16 maart 2017 definitief vast en stuurt dit aan mevrouw E. toe.
24. Op 20 april 2017 stuurt de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel een brief waarin hij mededeelt een onderzoek naar de klachten van mevrouw E. in te stellen. De ombudsman wil inzage in het dossier dat betrekking heeft op de klachten.
25. Per brief van 20 april 2017 informeert de ombudsman mevrouw E. over zijn onderzoek. Hij vraagt haar de 'Verklaring Inzage' te tekenen.
26. Op 1 mei 2017 ontvangt de ombudsman de getekende verklaring van mevrouw E.
27. Op 18 mei 2017 ziet de ombudsman het dossier dat betrekking heeft op de klachten bij de gemeente in en kopieert hij stukken.
28. Op 13 juni 2017 belt mevrouw E. naar de ombudsman en vraagt naar de stand van zaken.
29. In een brief van 15 juni 2017 informeert de ombudsman mevrouw E. over de stand van zaken. Daarnaast stelt de ombudsman een vraag aan mevrouw E. en hij vraagt haar om stukken toe te sturen.
30. In een e-mail van 20 juni 2017 reageert mevrouw E. op de brief van 15 juni 2017 van de ombudsman.
31. Per brief van 27 juni 2017 rappelleert de ombudsman de gemeente.
32. Per e-mail van 6 juli 2017 laat de gemeente weten niets toe te voegen te hebben aan haar eerdere standpunt.
33. Op 27 juli 2017 informeert de ombudsman mevrouw E. per brief dat hij voldoende informatie heeft om zijn bevindingen op te stellen.
34. Telefonisch laat mevrouw E. weten dat zij de ombudsman aanvullende informatie zal toesturen.
35. Op 9 november 2017 verzoekt de ombudsman mevrouw E. om aan te geven wanneer die informatie komt.
36. Op 15 november 2017 stuurt mevrouw E. de ombudsman een e-mail.

37. Op verzoek van de ombudsman stuurt mevrouw E. op 16 november 2017 opnieuw de bijlagen bij de e-mail van 15 november 2017.
38. Op 29 november 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw E. en de gemeente toe.
39. Op 12 en 15 december 2017 reageert mevrouw E.
40. Op 31 januari 2018 reageert de gemeente. De gemeente vraagt om aanvullend gehoord te worden.
41. Op 5 maart 2018 vindt er in het kader van hoor en wederhoor een gesprek plaats op het kantoor van de ombudsman. Bij dit gesprek zijn aanwezig het hoofd van de afdeling Publiekszaken, de senior medewerker Wmo van de afdeling Publiekszaken, belast met het dossier van mevrouw C. en de jurist van de gemeente betrokken bij dit dossier in het beroep en het hoger beroep.
42. Op 7 maart 2018 stuurt de ombudsman het concept-verslag van dit gesprek aan de gemeente toe.
43. Op 19 maart 2018 reageert de gemeente op het verslag.
44. Telefonisch vraagt de ombudsman op 17 mei 2018 de ontbrekende bijlage bij de brief van 18 januari 2018 op.
45. Op 17 mei 2018 ontvangt de ombudsman deze bijlage.