

Zorgautoriteit NZa blijkt onthutsend onzorgvuldig

zaterdag 12 april 2014

Onzorgvuldig. Onnadenkend. Ordeloos. Onthutsend. Oliedom. De negatieve kwalificaties strijden om voorrang bij een oordeel over de manier waarop de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) blijkt om te gaan met de bescherming van persoonsgegevens.

De organisatie, die marktmeester is en toezicht houdt op zorgaanbieders en -verzekeraars, deze organisatie, waaraan talloze vertrouwelijke medische dossiers zijn verstrekt, maakt er een potje van als het gaat om het bewaken van de privacy. Van plantenverzorger tot directeur, van stagiair tot hoofd personeelszaken, iedereen die bij of voor de NZa werkzaam is, kon zich via de V-schijf van zijn computer of dankzij slordig achtergelaten papieren stukken inzage verschaffen in vertrouwelijke informatie over personen of over instellingen als ziekenhuizen.

Onthullingen in deze krant afgelopen donderdag, mogelijk gemaakt door een klokkenluider wiens waarschuwingen intern bij de NZa tevergeefs bleken, schetsten een beeld van een organisatie die in elk geval met ICT-protocollen niet fatsoenlijk weet om te gaan. Die niet begrijpt of begreep hoezeer interne en externe discretie een essentieel onderdeel hoort te zijn voor het werk dat zij in onafhankelijkheid dient te verrichten. Dat falen scheidt, zacht gezegd, geen vertrouwen in de wijze waarop de NZa haar overige taken uitoefent.

Let wel: de NZa is ook de autoriteit die moet toezien op de manier waarop zorginstellingen en -verzekeraars met persoonsgegevens te werk gaan. De NZa is ook de autoriteit die in 2007 met het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), de privacywaakhond, een samenwerkingsprotocol ondertekende. Zo bakenden ze hun werkzaamheden af. Dezelfde autoriteit belooft de consument op haar website: „De NZa gaat met grote zorgvuldigheid om met de door u aangedragen gegevens” en adviseert hem: „Denk ook aan de privacy als u uw melding in afschrift aan anderen doorstuurt.”

Misschien gaat het er nu beter. Het bestuurslid Homan zei tegen deze krant: „Het is niet goed gegaan en valt niet goed te praten.” Schuldbesef komt soms laat, in dit geval met name pas nadat het de NZa duidelijk werd dat er publiciteit op handen was. Dat leidde ertoe dat de zorgautoriteit zelfs proactief optrad: nog vóór de verschijning van het artikel waarschuwde ze haar eigen toezichthouder, minister Schippers (VVD) van Volksgezondheid. Die handelde zoals ze onder gegeven omstandigheden ook maar het beste kon doen. Ze gaf een externe commissie onder leiding van oud-topambtenaar Borstlap, tegenwoordig lid van de Raad van State, opdracht om onderzoek te doen naar het interne functioneren van de NZa. Daarbij gaat het om de vertrouwelijkheid van de dossiers en het borgen van ICT-veiligheid, maar ook om de werksfeer in de organisatie en de manier waarop de klokken luidende medewerker, Arthur Gotlieb, is bejegend.

De NZa heeft, vanzelfsprekend, alle medewerking aan het onderzoek toegezegd en belooft dat zij zich hierbij toetsbaar en transparant zal opstellen. In afwachting van de resultaten van het onderzoek zwijgt de organisatie verder over deze affaire. De minister heeft de, uiteraard ongeruste, Tweede Kamer laten weten dat de NZa inmiddels maatregelen heeft genomen om de beveiliging van vertrouwelijke gegevens te verbeteren. Die maatregelen, wel het minste wat nu van de organisatie mocht worden verwacht, zullen ook onderdeel zijn van het onderzoek van de commissie-Borstlap.

Intussen moeten burgers en bedrijven in Nederland, eerder opgeschrikt door de massaliteit van de gegevens waarover veiligheidsdiensten bleken te beschikken, maar hopen dat andere

(semi-)overheidsorganisaties wel zorgvuldig omgaan met de hun toevertrouwde persoonsgegevens. Heel moeilijk moet dat niet zijn: volg wat de Wet bescherming persoonsgegevens voorschrijft en hanteer de protocollen die daarbij horen.

Dit is nog wel het meest zorgwekkende aan de situatie die er bij de Nederlandse Zorgautoriteit bestond: als de onzorgvuldigheid met de dossiers niet het gevolg is van kwade wil, dan moet er wel sprake zijn van stupiditeit. Het onderzoek van Borstlap c.s. moet worden afgewacht. Dat de NZa intussen intern orde op zaken heeft gesteld, of stelt, spreekt voor zich. Dat de kwestie zonder personele gevolgen blijft, lijkt niettemin onlogisch.