



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw A. te Rotterdam  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen

Dossiernummer: 9202  
Datum: 30 november 2020



## ***Samenvatting***

Mevrouw A. en haar echtgenoot leven van een bijstandsuitkering. Zij hebben samen 3 kinderen. Mevrouw en haar echtgenoot krijgen in het kader van hun re-integratie elk begeleiding door een andere werkconsulent.

Mevrouw A. wil graag op kosten van de gemeente een opleiding gaan volgen en gaat hierover in oktober 2018 in gesprek met haar werkconsulent. Volgens mevrouw A. laat de werkconsulent tijdens dit gesprek weten dat een opleiding mogelijk is. Zij kan zelf een opleiding zoeken die bij haar past. Mevrouw A. stuurt haar werkconsulent informatie over 2 mogelijke opleidingen toe.

In een volgend gesprek in juli 2019 met haar nieuwe werkconsulent geeft mevrouw A. opnieuw aan dat ze graag een opleiding wil volgen. Haar nieuwe werkconsulent laat dan weten dat dit niet mogelijk is.

Mevrouw A. vindt dat de gemeente haar een toezegging heeft gedaan dat zij op kosten van de gemeente een opleiding kon volgen. Zij vindt dat de gemeente haar belofte niet nakomt. Ook klaagt ze erover dat haar werkconsulent en de werkconsulent van haar echtgenoot informatie over haar en haar man uitwisselen terwijl zij hier geen toestemming voor heeft gegeven.

De ombudsman doet onderzoek in het dossier van mevrouw A. en haar echtgenoot en constateert dat de 1<sup>e</sup> werkconsulent inderdaad een toezegging heeft gedaan, waarop mevrouw A. mocht vertrouwen. Haar klacht daarover is gegrond.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente wel informatie mag uitwisselen, maar steeds moet afwegen of deze informatie niet op een andere manier verkregen kan worden. Bijvoorbeeld door die bij betrokkene zelf op te vragen. Als de gemeente dan toch elders informatie opvraagt, moet ze dit in het dossier van betrokkene vastleggen en hem daarover informeren. De gemeente heeft dat laatste in dit geval niet gedaan en daarom is de klacht gegrond.

De ombudsman beveelt de gemeente aan om mevrouw A. alsnog uit te nodigen voor een gesprek over het volgen van een opleiding. De gemeente zegt toe mevrouw A. en haar echtgenoot alsnog uit te nodigen voor een gesprek waar ook de opleiding zal worden besproken.



Naar aanleiding van het oordeel over de 2<sup>e</sup> klacht beveelt de ombudsman de gemeente aan om altijd in het dossier van betrokkene vast te leggen dát er informatie over hem is opgevraagd en om betrokkene daarover te informeren.

De gemeente geeft aan dat ze zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming zal houden. De gemeente belooft informatie-uitwisseling in het dossier op te nemen, maar niet om betrokkene daarover actief te informeren. De ombudsman is op dit laatste punt niet tevreden met de reactie van de gemeente. Voor het overige wel.



## ***Inleiding***

Mevrouw A. en haar echtgenoot leven van een gezamenlijke bijstandsuitkering. Zij hebben samen 3 kinderen. Hun jongste zoon van 1,5 heeft extra zorg nodig. Mevrouw en haar echtgenoot krijgen in het kader van hun re-integratie elk begeleiding door een andere werkconsulent.

Mevrouw A. wil graag op kosten van de gemeente een opleiding gaan volgen en gaat hierover in oktober 2018 in gesprek met haar werkconsulent.

Volgens mevrouw A. laat de werkconsulent tijdens dit gesprek weten dat een opleiding mogelijk is. Zij kan zelf een opleiding zoeken die bij haar past. Mevrouw A. stuurt haar werkconsulent informatie over 2 mogelijke opleidingen toe.

In een volgend gesprek in juli 2019 met haar nieuwe werkconsulent geeft mevrouw A. opnieuw aan dat ze graag een opleiding wil volgen. Haar nieuwe werkconsulent laat dan weten dat dit niet mogelijk is.

Mevrouw A. is hier ontevreden over. Zij vindt dat de gemeente haar een toezegging heeft gedaan dat zij op kosten van de gemeente een opleiding kon volgen. Zij vindt dat de gemeente haar belofte niet nakomt. Eind augustus 2019 dient zij hierover bij de gemeente telefonisch een klacht in.

Ook klaagt ze erover dat haar werkconsulent en de werkconsulent van haar echtgenoot informatie over haar en haar man uitwisselen terwijl zij hier geen toestemming voor heeft gegeven.

De gemeente behandelt beide klachten. Mevrouw A. is niet tevreden over de afhandeling van deze klachten en benadert de ombudsman. De ombudsman besluit om naar beide klachten een onderzoek in te stellen.

## ***Onderzoek***

De ombudsman heeft inzage genomen in het dossier van de gemeente. Daarnaast heeft de ombudsman een aantal vragen aan de gemeente gesteld. De gemeente heeft een schriftelijke reactie gegeven op deze vragen. Deze reactie is in het kader van hoor en wederhoor doorgestuurd aan mevrouw A. Mevrouw A. heeft hier schriftelijk op gereageerd.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op. Mevrouw A. en de gemeente kregen op 17 juli 2020 de gelegenheid op deze bevindingen te



reageren. Op 6 oktober 2020 ontving de ombudsman een reactie van mevrouw A. Op 16 oktober 2020 ontving de ombudsman een reactie van de gemeente. Aan de hand van beide reacties heeft de ombudsman de bevindingen en zijn oordeel definitief vastgesteld. De ombudsman handhaaft zijn aanbeveling.

### ***Klachten***

*Klacht 1* Er is mij wel degelijk gezegd dat een opleiding mogelijk was en dat de gemeente die zou betalen. De gemeente komt haar belofte niet na.

*Klacht 2* Mijn werkconsulent deelt informatie over mij met de werkconsulent van mijn man. Dat mag niet.

### ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

#### *Met betrekking tot klacht 1*

1. Op 18 oktober 2018 heeft mevrouw A. een gesprek met haar werkconsulent, mevrouw H. Mevrouw A. vertelt tijdens dit gesprek dat zij stress heeft. Zij heeft problemen met haar bewindvoerder en haar jongste zoon van 1 jaar slaapt slecht. Zij zoekt hierbij hulp, maar dit verloopt moeizaam. Zij kan haar zoontje niet bij iemand anders achterlaten.

Mevrouw A. wil ondanks haar fysieke klachten graag werken zodat zij haar schulden kan aflossen. Haar partner heeft ook fysieke klachten en hierdoor is hij maar beperkt inzetbaar voor werk. Ze wil het liefst in de administratieve sector aan de slag, maar vreest dat zij geen baan kan vinden in deze sector. De werkconsulent merkt op dat mevrouw A. een net CV heeft en wekelijks solliciteert.

In het verslag van het gesprek van 18 oktober 2018 staat hierover:

*Mevr wilt het liefst (ook vanwege haar klachten) in de administratieve sector aan de slag gaan, maar is bang geen kans te krijgen, omdat zij in 2016 voor het laatste als administratief medew. heeft gewerkt. Je ziet dat mevrouw vrolijker wordt als we het over administratief werk hebben. Het tovert echt een glimlach op haar gezicht. Weco vraagt wat mevrouw nou echt zou willen doen en wat haar gaat helpen. Wz geeft aan dat zij heel graag een korte cursus wilt volgen om zo de gat in haar CV op te vullen. Omdat weco ziet dat mevrouw initiatief toont door te solliciteren, langs uitzend bureaus te gaan en haar schuldenproblematiek zelfstandig probeert op te lossen, krijgt mevr deze kans.*



2. Naar aanleiding van het gesprek op 18 oktober 2018 stelt de consulente een afsprakenplan op. Mevrouw A. en de werkconsulente ondertekenen dit plan. Daarin staat o.a.:

Met u is het volgende afgesproken:

- U en uw werkconsulente zijn zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar via de gegevens bovenin dit afsprakenplan. Van maandag t/m vrijdag bent u tussen 9:00 en 17:00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.
- U gaat opzoek naar een opleiding/cursus in de administratieve richting. Zodra u iets heeft gevonden dient u uw werkconsulente hiervan op de hoogte te stellen
- U zal voortaan ook per mail uitgenodigd worden omdat u problemen heeft met uw post.

3. Op 21 oktober 2018 stuurt mevrouw A. een e-mail aan haar werkconsulente. Zij heeft gezocht naar een opleiding, maar ze heeft nog niets gevonden wat binnen het door de werkconsulente genoemde budget past. Ze heeft wel 2 opleidingen gevonden die haar aanspreken. Het betreft een cursus tot onderwijsassistent en een cursus tot juridisch medewerker. Ze vraagt aan de werkconsulente advies welke cursus beter zou zijn.

Haar echtgenoot gaat mogelijk een opleiding tot beveiliging volgen. Als hij deze opleiding gaat volgen, wordt het lastig om allebei een studie te volgen, ondanks dat ze dat heel graag wil, zo geeft mevrouw A. aan. Ook wil ze graag het bezoek bij de kinderarts afwachten voordat ze met een cursus gaat beginnen.

4. Als reactie op haar e-mail ontvangt mevrouw A. op 23 oktober 2018 een e-mail van haar werkconsulente H. Hierin schrijft de werkconsulente: *“Bedankt voor uw mail en fijn dat u toch twee cursussen heeft kunnen vinden die u aanspreekt. Echter lijken mij onderwijsassistent niet handig gezien uw fysieke klachten, daar u veel gaat moeten staan/lopen.”*
5. Op 18 februari 2019 heeft mevrouw A. opnieuw een gesprek met haar werkconsulente. Zij vertelt dat ze veel stress heeft door de zorgen om haar zoontje en haar schulden. Mevrouw A. is niet in staat om fulltime te werken, maar wil wel graag parttime aan de slag. Ze gaat daarom naar een vrijwilligersmarkt om te kijken of er werk voor haar tussen zit.
6. Op 20 februari 2019 stuurt mevrouw A. een e-mail aan haar werkconsulente. Ze geeft een terugkoppeling over haar bezoek aan de vrijwilligersmarkt. Ze heeft een kennismakingsgesprek gepland voor de functie van



budgetmaatje. Die functie spreekt haar aan omdat er een training bij zit. Daarnaast heeft ze zich aangemeld voor vrijwilligerswerk bij Villa Vonk.

7. Op 27 februari 2019 heeft mevrouw A. een gesprek met haar werkconsulent. Ze vertelt dat het goed gaat. Ze wil graag werken en doet vrijwilligerswerk. De werkconsulent wijst haar op een vacature bij het UWV. Mevrouw A. wordt hier enthousiast van en wil reageren. Ze spreekt met haar werkconsulent af dat ze haar CV en motivatie per e-mail zal toesturen.
8. Op 5 juli 2019 heeft mevrouw A. een gesprek met een nieuwe werkconsulent, mevrouw G. De werkconsulent vraagt tijdens het gesprek welke stappen mevrouw A. heeft ondernomen na het gesprek op 27 februari 2019.

Uit het verslag van het gesprek blijkt dat mevrouw A. heeft gesolliciteerd bij het UWV, maar is afgewezen omdat de vacature intern is ingevuld. Zij doet nog steeds vrijwilligerswerk. Ook helpt zij bij activiteiten op de school van haar dochter.

Uit het verslag blijkt dat er nog steeds zorgen zijn om de jongste zoon van mevrouw A. Hij is nu wel onder behandeling bij een kinderarts. Ook kan hij via het Centrum voor Jeugd en Gezin vanaf augustus 2019 4 dagen per week naar een peuterspeelzaal. De situatie van het jongste kind heeft invloed op het functioneren van alle gezinsleden.

Mevrouw A. vertelt haar nieuwe werkconsulent ook over haar fysieke beperkingen. Ze laat weten niet fulltime te kunnen werken omdat zij geen opvang heeft voor haar jongste kind. Er wordt een ontheffing van de arbeidsverplichting voor 3 maanden afgegeven.

Mevrouw A. vertelt dat zij met haar vorige werkconsulent heeft afgesproken dat zij informatie zou opzoeken over opleidingen tot € 600,-. Ze heeft deze informatie over 2 opleidingen per e-mail gestuurd, maar heeft geen reactie ontvangen. Ze spreekt met haar werkconsulent af dat zij deze informatie ook aan de nieuwe werkconsulent stuurt, zodat de volgende keer hier afspraken over gemaakt kunnen worden.



9. Op 7 juli 2019 stuurt mevrouw A. een e-mail aan haar werkconsulent met daarbij een kopie van de e-mail die zij op 21 oktober 2018 aan haar vorige werkconsulent had gestuurd. Zij schrijft in haar e-mail:

Zie hieronder de mail die ik had gestuurd naar mevrouw H. Jammer dat ze haar woord niet is nagekomen. Ik heb namelijk nooit meer gehoord of door zou gaan of niet.

Ik heb nog steeds heel veel motivatie om een opleiding te gaan doen. Ik zou echt willen gaan voor juridisch medewerker.

10. Op 16 augustus 2019 heeft mevrouw A. een gesprek met haar nieuwe werkconsulent. De werkconsulent vertelt dat zij de informatie over de opleidingen heeft ontvangen. Het is niet mogelijk om deze opleiding vergoed te krijgen door de gemeente, tenzij mevrouw een baangarantie kan overleggen. Mevrouw A. vindt dit jammer.

*Met betrekking tot klacht 2:*

11. De werkconsulent of werkcoach van mevrouw A. heeft op 27 augustus 2019 een gesprek gehad met de werkcoach van haar echtgenoot. De werkcoach van haar echtgenoot stelt tijdens dit gesprek de vraag: *“Zijn er belemmeringen, die mevrouw verhinderen om haar kind 's middags van school te halen?”*

De werkcoach stelde deze vraag omdat hij de echtgenoot van mevrouw voor een gesprek wilde uitnodigen. Er was onduidelijkheid of de echtgenoot bij dit gesprek aanwezig kon zijn. Het antwoord van de werkconsulent van mevrouw A. was:

*“Er zijn geen belemmeringen, maar het gezin heeft veel (para)medische afspraken in verband met het jongste kind, waardoor mevrouw het heel druk heeft. Ik ken de agenda van mevrouw niet.”.*

12. De gemeente laat in het kader van de klachtafhandeling weten dat de informatie die de werkcoach zocht ook in het dossier stond en dus op die manier ingewonnen had kunnen worden. Hierover schrijft de gemeente:





In deze klacht betreft de informatie-uitwisseling tussen de werkcoach van mevrouw A' en face tot face gesprek met de werkcoach van haar partner. Door de ingewonnen informatie tijdens een telefoongesprek met de partner te bespreken wordt de mogelijkheid geboden hierop te reageren. Hierdoor ontstaat er geen statisch rapport maar een gesprek. De ingewonnen informatie stond al vermeld in het dossier en had ook op die manier ingewonnen kunnen worden. Nog een mogelijkheid was geweest dat de partner van mevrouw dit had gemeld tijdens het gesprek. Jammer is dat de volledige informatie tijdens het telefoongesprek niet bekend bleek. Dit, omdat tijdens mijn onderzoek is gebleken dat wanneer de matchmaker van meneer op de hoogte was geweest, hij ook zeker de bereidheid had gehad de afspraak te verzetten.

13. Nadat mevrouw A. een klacht indient bij de gemeente over het uitwisselen van informatie tussen de werkconsulenten, besluit de gemeente om haar en haar echtgenoot aan dezelfde werkconsulent te koppelen.
14. De ombudsman heeft inzage genomen in het dossier van mevrouw A. In een rapportage in het systeem RAAK zijn de contactmomenten en correspondentie tussen de gemeente en mevrouw A. vastgelegd die te maken hebben met de begeleiding naar werk. In deze RAAK-rapportage heeft de ombudsman geen contactmomenten of correspondentie tussen de gemeente en de echtgenoot van mevrouw A. aangetroffen.
15. In diezelfde RAAK-rapportage heeft de ombudsman ook geen aantekeningen gezien dat er contact is geweest tussen de werkconsulent van mevrouw A. en die van haar echtgenoot.

### *Standpunt gemeente*

#### *Met betrekking tot klacht 1*

16. Uit het dossier volgt niet dat er een toezegging is gedaan voor het door de gemeente vergoeden van de kosten van een opleiding. Enerzijds omdat het niet is afgesproken, anderzijds omdat het niet erg concreet is. In het vervolgesprek in februari 2019 is er niet meer gesproken over een opleiding en er zijn toen andere afspraken gemaakt.
17. De werkconsulent, mevrouw O., heeft vanwege de problemen die mevrouw A. ervoer, een ontheffing van de arbeidsverplichting gegeven. Hierdoor kreeg zij de tijd en ruimte om iets aan de ervaren problemen te doen. In dat licht, ligt het volgen van een opleiding niet voor de hand.



18. Daarbovenop komt nog dat in 2019 andere mogelijkheden en regels golden voor het volgen van een opleiding dan in 2018.
19. De werkconsulent heeft duidelijk uitgelegd waarom de gemeente de gewenste opleiding niet zal betalen en heeft hiermee niet onbehoorlijk gehandeld.

*Met betrekking tot klacht 2*

20. De handelswijze van de gemeente om informatie uit te wisselen tussen de 2 werkconsulenten is niet in strijd met de privacy. Het cluster Werk en Inkomen voert een wettelijke taak uit in het kader van de Participatiewet. Het doel van de werkconsulent hierbij is: toeleiding naar werk. Voor dit doel moet de werkconsulent de inzetbaarheid van een werkzoekende beoordelen. Hierbij is het belangrijk om kennis te hebben van eventuele belemmeringen.
21. Omdat er sprake is van een gezamenlijke uitkering is het rechtmatig om gegevens in een breder verband te beoordelen. Beide werkconsulenten hebben hetzelfde doel voor ogen en overleggen daarom met elkaar.
22. Het feit dat mevrouw A. en haar echtgenoot verschillende werkconsulenten hebben, betekent niet er 2 afzonderlijke uitkeringsdossiers zijn of dat de informatie gescheiden is. De uitwisseling van informatie betrof een uitwisseling binnen één dossier, voor één uitkering, van één echtpaar. Dat de gemeente binnen een dossier vervolgens te werk gaat met verschillende specialisaties doet daaraan niets af.

***Standpunt klager***

*Met betrekking tot klacht 1*

23. Mijn werkconsulent, mevrouw H., heeft tegen mij gezegd dat ik zelf een opleiding moest zoeken die aansloot bij mijn diploma. Het budget voor een opleiding was € 500,- tot € 600,-. Als ik binnen dit budget zou blijven, zou de opleiding betaald worden door de gemeente.
24. Ik heb per e-mail informatie over 2 opleidingen naar de werkconsulent gestuurd. De werkconsulent had een voorkeur voor de opleiding tot juridisch medewerker, de kosten hiervan waren ruim € 300,-. In het e-mailcontact tussen mijn werkconsulent en mijzelf kwam inderdaad ter sprake dat ik een gesprek van mijn echtgenoot met de gemeente zou afwachten. Ook heb ik laten weten dat ik het



bezoek aan het ziekenhuis met mijn zoontje wilde afwachten. Dit was op mijn initiatief.

25. Op het eerstvolgende gesprek gaf de werkconsulent aan dat zij een vacature bij het UWV had gezien. De afspraak was dat als de sollicitatie niet zou lukken, we verder zouden kijken voor de opleiding.
26. Toen ik tijdens een gesprek met mijn nieuwe werkconsulent, mevrouw G., begon over mijn om een opleiding te volgen, moest ik opnieuw een e-mail sturen met de door mij gevonden informatie over opleidingen.

In een volgend gesprek kreeg ik te horen dat de opleiding niet betaald zou worden door de gemeente. Wel was het mogelijk om een opleiding te doen via een lening bij DUO, maar dit zou voor mij een extra schuld betekenen.

27. Mijn vorige werkconsulent, mevrouw H., heeft niet alles netjes vermeld in het dossier. De gemeente komt nu met een zwak excuus dat het niet officieel is toegezegd. Medewerkers van de gemeente mogen dus valse beloftes maken. Er is mij wel degelijk toegezegd dat een opleiding mogelijk was. Ik vind dit achterbaks. Ik mag ervan uitgaan dat als een medewerker mij iets toezegt, zij dit ook nakomt.

#### *Met betrekking tot klacht 2*

28. De gemeente heeft wel meerdere dossiers. Eerder sprak de matchmaker van mijn man namelijk over 'het dossier van mijn man' in plaats van over 'ons dossier'.
29. De matchmaker had toch ook in het dossier kunnen lezen wat de situatie was met mijn zoontje. Waarom moest hij dit aan een derde vragen?
30. Volgens de gemeente gaat het om één dossier en werken er dus meerdere personen en afdelingen aan het dossier. Ik heb in de afgelopen jaren nooit toestemming gegeven om mijn dossier te delen. Waarom delen ze dan toch informatie zonder mijn toestemming?

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



*Met betrekking tot klacht 1*

**31. Artikel 10 Participatiewet**

1. Personen die algemene bijstand ontvangen, personen met een nabestaandenuitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet en niet-uitkeringsgerechtigden hebben, overeenkomstig de verordening,

bedoeld in artikel 8, eerste lid, onderdeel a, aanspraak op ondersteuning bij arbeidsinschakeling en op de naar het oordeel van het college noodzakelijk geachte voorziening gericht op arbeidsinschakeling.

(...)

**32. Artikel 8 van de Verordening Participatiewet Rotterdam 2015**

Aan personen uit de doelgroep kan scholing en training worden aangeboden.

Scholing en training kan gericht zijn op:

- a. het verhogen van de kennis van de Nederlandse taal;
- b. het behalen van een beroepskwalificerend certificaat, deelcertificaat of diploma, dat door het rijk of de branche erkend wordt;
- c. het aanleren van vaardigheden die noodzakelijk zijn in het kader van de arbeidsinschakeling.

**33. Het handboek Rotterdams beleid** geeft regels voor het kunnen volgen van een opleiding met behoud van uitkering. Ook staat er vermeld of en wanneer de kosten van een opleiding vergoed kunnen worden.

Op het moment dat mevrouw A. voor het eerst in gesprek ging met haar werkconsulent over het volgen van een opleiding werd gewerkt met het handboek van februari 2018. Dit handboek is in februari 2019 opnieuw vastgesteld. Er zijn geen verschillen op te merken tussen de beide handboeken die van invloed kunnen zijn op de klacht van mevrouw A..

Als bijlage bij dit rapport zijn de pagina's uit de handboeken van 2018 en 2019 die van toepassing zijn op scholing en training gevoegd.

*Met betrekking tot klacht 2*

**34. Artikel 7 Participatiewet**

1. Het college:
  - a. ondersteunt bij arbeidsinschakeling;



1° personen die algemene bijstand ontvangen,

**35. Artikel 17 Participatiewet**

1. De belanghebbende doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op zijn arbeidsinschakeling of het recht op bijstand. Deze verplichting geldt niet indien die feiten en omstandigheden door het college kunnen worden vastgesteld op grond van bij wettelijk voorschrift als authentiek aangemerkte gegevens of kunnen worden verkregen uit bij ministeriële regeling aan te wijzen administraties. Bij ministeriële regeling wordt bepaald voor welke gegevens de tweede zin van toepassing is.
2. De belanghebbende verleent het college desgevraagd de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.  
(...)

**36. Artikel 65 Participatiewet**

1. Het is eenieder verboden hetgeen hem uit of in verband met enige werkzaamheid bij de uitvoering van deze wet over de persoon of zaken van een ander blijkt of wordt meegedeeld, verder bekend te maken dan voor de uitvoering van deze wet noodzakelijk is dan wel op grond van deze wet is voorgeschreven of toegestaan.  
(...)

37. De **Algemene Verordening Gegevensbescherming** regelt hoe persoonsgegevens mogen worden verwerkt en welke beginselen een rol spelen bij het verwerken van persoonsgegevens. De volgende beginselen spelen een rol bij de klacht van mevrouw A.:

*Proportionaliteit en subsidiariteit*

Het vereiste van proportionaliteit houdt in dat het doel van het uitwisselen van gegevens in verhouding moet staan tot de inmenging in de persoonlijke levenssfeer. Het vereiste van subsidiariteit houdt in dat het beoogde doel niet ook op een andere manier dan het uitwisselen van gegevens kan worden behaald.

*Transparantie*

Het vereiste van transparantie houdt in dat inwoners moeten worden ingelicht welke gegevens van hem of haar worden vastgelegd, met welk doel en met wie



deze gegevens worden gedeeld. Meer in het algemeen moet de (overheids)instantie de naleving van de wijze waarop zij voldoet aan de beginstelen van de privacywet kunnen aantonen.

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

38. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen aan de behoorlijkheidsvereisten:

*Bij klacht 1:*

#### **Betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan gerechtelijke uitspraken.

*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*

*Bij klacht 2:*

#### **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.*

### ***Overwegingen***

*Met betrekking tot klacht 1:*

39. Tijdens het gesprek met de werkconsulent op 18 oktober 2018 is gesproken over de mogelijkheid tot het volgen van een opleiding op kosten van de gemeente. De toenmalige werkconsulent H. wilde mevrouw A. hiertoe de kans geven, zo staat in het gespreksverslag. Zij gaf mevrouw A. de opdracht op zoek te gaan naar een opleiding of cursus in administratieve richting. Dit is ook vastgelegd in een



afsprakenplan waarin staat: *“u bent verplicht om mee te werken aan alle afspraken die in dit afsprakenplan staan”*.

40. De ombudsman vindt dat de gemeente hiermee bij mevrouw A. gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt dat zij op kosten van de gemeente een opleiding mocht gaan volgen. Mevrouw A. mag bij de gemeente een beroep op doen op deze afspraak en verwachten dat de gemeente haar toezegging nakomt.
41. Het plan voor het volgen van deze opleiding was voldoende concreet. Mevrouw A. wist al in welke richting zij een opleiding wilde volgen en heeft informatie gestuurd over opleidingen die zij interessant vond.
42. Mevrouw A. laat weliswaar op 21 oktober 2018 weten dat zij twijfelt of het lukt om op dat moment een opleiding te gaan volgen omdat haar echtgenoot mogelijk ook een opleiding gaat volgen. Hierin leest de ombudsman echter niet dat mevrouw A. geen opleiding meer wil volgen. De gemeente stelt in een e-mail van 23 oktober 2018 als reactie voor om af te wachten of haar echtgenoot met zijn opleiding gaat starten, voordat een cursus wordt ingezet. Hierin leest de ombudsman niet dat de gemeente haar eerdere toezegging intrekt.
43. Toen mevrouw A. in juli 2019 het gesprek met de gemeente over haar wens om een opleiding te doen vervolgde, kwam de gemeente plotseling met argumenten waarom het volgen van een opleiding niet mogelijk zou zijn. De gemeente geeft dan aan dat het niet mogelijk is om een opleiding te volgen tenzij mevrouw A. een baangarantie kan overleggen. Deze voorwaarde heeft de gemeente eerder niet gesteld. De ombudsman vindt het niet eerlijk om ‘gedurende de wedstrijd de spelregels te veranderen’.
44. Ook het door de gemeente aangedragen argument dat de regels voor het volgen van een opleiding op kosten van de gemeente zijn veranderd, volgt de ombudsman niet. De ombudsman kan niet vaststellen dat deze regels zijn gewijzigd in 2019 ten opzichte van de regels in 2018.
45. Het feit dat er een tijdelijke ontheffing van de arbeidsverplichting is afgegeven, zoals de gemeente aanvoert, maakt de situatie ook niet anders. De ontheffing voor een periode van 3 maanden is afgegeven na het gesprek dat mevrouw A. had met haar werkconsulent op 5 juli 2018. In ditzelfde gesprek heeft zij met haar werkconsulent gesproken over de opleiding die zij wilde volgen en de afspraken die zij hierover had gemaakt met haar vorige werkconsulent. Haar huidige





werkconsulent heeft in het gesprek op 5 juli 2019 gevraagd om de eerder toegestuurde informatie over door haar gevonden opleidingen toe te sturen. Op dat moment heeft de werkconsulent klaarblijkelijk geen bezwaar gezien in het feit dat er een tijdelijke ontheffing van de arbeidsverplichting zou worden gegeven. Het komt de ombudsman dan ook voor dat dit argument pas nadat een klacht is ingediend, naar voren is gekomen.

46. Mevrouw A. mocht erop vertrouwen dat de gemeente haar toezegging dat zij een opleiding mocht volgen, zou nakomen. Nu de gemeente dit niet doet, handelt zij in strijd met het behoorlijkheidsvereiste betrouwbaarheid.

*Met betrekking tot klacht 2:*

47. Het staat vast dat er informatie is uitgewisseld tussen de werkcoaches/werkconsulenten van mevrouw A. en haar echtgenoot. Het is echter onduidelijk voor de ombudsman welke informatie precies is uitgewisseld. Dat komt omdat de gemeente niet heeft vastgelegd dát er informatie is gewisseld, laat staan de inhoud van de informatie.
48. In het algemeen vindt de ombudsman dat de uitwisseling van informatie tussen verschillende medewerkers van de gemeente die betrokken zijn bij één uitkeringsdossier, is toegestaan. De Participatiewet biedt verplichtingen en mogelijkheden om alle feiten en omstandigheden vast te stellen, die nodig zijn voor het bepalen van het recht op een gezinsuitkering. Het is in te denken dat hiervoor informatie tussen werkcoaches/werkconsulenten uitgewisseld wordt.
49. Bij het uitwisselen van deze informatie moet door de gemeente wel steeds zorgvuldig worden gehandeld. De criteria van de AVG bieden hiervoor duidelijke aanknopingspunten. De informatie-uitwisseling moet voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Ook moet er transparant worden gehandeld.
50. Aan deze eisen is in de situatie van mevrouw A. en haar echtgenoot niet voldaan. De gemeente had de informatie die is uitgewisseld eerst bij de echtgenoot zelf kunnen opvragen in plaats van deze bij de werkconsulent van mevrouw A. op te vragen. Uit het dossier volgt niet dat dit is geprobeerd. Er is daarom niet voldaan aan het subsidiariteitsvereiste.





51. Daarnaast is de gemeente niet transparant geweest richting mevrouw A. dát er informatie is uitgewisseld. Deze transparantie had de gemeente vooraf al kunnen bieden door aan te geven dat de mogelijkheid bestaat dat werkconsulenten onderling informatie kunnen uitwisselen. Ook had de gemeente achteraf kunnen laten weten dat er informatie is uitgewisseld. De gemeente had de informatie-uitwisseling in ieder geval in het dossier van beide echtgenoten op moeten nemen.

### ***Oordeel***

*Klacht 1* Er is mij wel degelijk toegezegd dat een opleiding mogelijk was en dat de gemeente die zou betalen. De gemeente komt haar belofte niet na.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijke vereiste Betrouwbaarheid gehandeld.

*Klacht 2* Mijn werkconsulent deelt informatie over mij met de werkconsulent van mijn man. Dat mag niet.

De onderzochte gedraging van de gemeente is niet behoorlijk. De gemeente mag wel informatie uitwisselen, maar moet afwegen of de benodigde informatie niet op een andere manier verkregen kan worden. Als de gemeente tot de conclusie komt dat de informatie alleen verkregen worden door een dergelijk overleg, dan moet ze daarover transparant zijn. Dat is niet gebeurd. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijke vereiste Transparantie gehandeld.

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

### ***Aanbevelingen***

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

*Aanbeveling 1* Ga alsnog in gesprek met mevrouw A. over haar wens om een opleiding te volgen en onderzoek welke mogelijkheden er zijn om de



gedane toezegging dat zij op kosten van de gemeente een opleiding mag volgen, alsnog na te komen.

*Aanbeveling 2* Leg uitwisseling van informatie tussen verschillende medewerkers die betrokken zijn bij 1 uitkeringsdossier goed

vast. Communiceer vooraf en achteraf transparant met de uitkeringsgerechtigde(n) over de uitwisseling van deze informatie.

*Reactie gemeente op 1<sup>e</sup> aanbeveling*

In reactie op de aanbevelingen geeft de gemeente naar aanleiding van de 1<sup>e</sup> aanbeveling aan dat de werkconsulent de heer en mevrouw A. zal uitnodigen voor een gesprek. In dit gesprek zullen de actuele situatie en de wensen en verwachtingen van de heer en mevrouw A. aan de orde komen. In dat gesprek zal ook het volgen van een opleiding door mevrouw A. besproken worden, mits deze opleiding in het teken staat van de mogelijkheid tot het uitstromen naar betaald werk.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie en hoort graag de uitkomst van dit gesprek en de vervolgspraken die daaruit komen.

*Reactie gemeente op 2<sup>e</sup> aanbeveling*

In reactie op de 2<sup>e</sup> aanbeveling herhaalt de gemeente haar stelling dat verschillende medewerkers in één dossier informatie mogen uitwisselen. Wanneer twee partners een uitkering hebben, zo schrijft de gemeente, is er sprake van één dossier. Volgens de gemeente ontstaat er transparantie als in het dossier over gemaakte afspraken gerapporteerd wordt en telefoongesprekken worden gehouden. De gemeente voegt daaraan toe dat altijd eerst aan de persoon die het betreft informatie verzocht moet worden. Als dat niet mogelijk is of niet tijdig kan, dan kan de informatie op een andere manier verkregen worden. Dat moet dan wel zichtbaar zijn. De gemeente stelt dat de AVG hierin als leidraad fungeert en dat zij continu probeert de medewerkers daarvan bewust te laten zijn.

De ombudsman is tevreden dat de gemeente erkent dat de bescherming van persoonsgegevens van belang is en dat duidelijk uit het dossier moet blijken, dat er informatie over betrokkene is opgevraagd. De ombudsman blijft van mening dat de gemeente betrokkenen hierover actief moet informeren. De ombudsman vindt de reactie van de gemeente op dit laatste punt niet ruimhartig genoeg.