RAPPORT

**Het verzoek**

Verzoekster vraagt de Ombudscommissie een onderzoek in te stellen naar de manier waarop de gemeente haar klachten, over bejegening door een medewerkster van de afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken (AmSZ), heeft behandeld.

**De procedure**

Verzoekster beklaagt zich over een medewerkster van de afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken (AmSZ). Verzoekster voelt zich door haar niet serieus genomen en niet correct behandeld.

Er heeft een klachtgesprek plaatsgevonden.

Bij brief antwoordt de gemeente inhoudelijk op de geuite klachten. Deze brief is voor verzoekster aanleiding om de Ombudscommissie te vragen een onderzoek in te stellen naar haar klachtafhandeling.

De Ombudscommissie heeft partijen uitgenodigd voor een hoorzitting. Verzoekster is op de hoorzitting verschenen, evenals een vertegenwoordiger van de gemeente.

Na de hoorzitting heeft de Ombudscommissie de gemeente een aantal nadere vragen gesteld. Gevraagd is of de informatie over de toekomstig werkgever van verzoekster door haar zelf aan de casemanager is verstrekt of dat de casemanager deze informatie op andere wijze heeft verkregen. Ook heeft de commissie gevraagd wat maakt dat de informatie over de toekomstig werkgever ook doorgegeven is aan de beslisambtenaar, gezien het feit dat verzoekster deze informatie niet zelf aan de beslisambtenaar heeft verstrekt. Ook is gevraagd wat maakt dat de casemanager of beslisambtenaar verzoekster niet geïnformeerd heeft over het opvragen van gegevens bij de toekomstig werkgever, of zij hiertoe bevoegd is en hoe e.e.a. zich verhoudt met de Wet bescherming persoonsgegevens.

De gemeente heeft deze vragen per mail beantwoord. Hierop wordt later in het rapport teruggekomen.

**Reacties op bevindingen**

Het verslag van bevindingen is voor reactie aan alle partijen toegestuurd. Partijen konden op het verslag van bevindingen reageren. Van deze mogelijkheid hebben partijen geen gebruik gemaakt.

**De feiten**

Wat hierna volgt, wordt door de Ombudscommissie beschouwd als het samenstel van feiten dat voor behandeling van het verzoek relevant is. De commissie neemt deze als vaststaand aan omdat ze uit de onderliggende stukken blijken, dan wel door beide partijen erkend zijn of ten minste door de ene partij gesteld en door de andere niet betwist.

Klachten verzoekster

Halverwege het jaar 2012 heeft verzoekster werk gevonden voor de duur van twee maanden.

Na overleg met haar casemanager brengt verzoekster de betrokken contractbeheerder hiervan schriftelijk op de hoogte en in een volgend telefoongesprek vraagt verzoekster om haar uitkering te “bevriezen” (tijdelijk stop te zetten) in plaats van te beëindigen. De contractbeheerder wil hier niet in mee en verzoekster heeft het gevoel er in dit gesprek “geen speld tussen te krijgen” is en beëindigt om die reden het gesprek. De dag erna ontvangt verzoekster de beslissing tot beëindiging van de uitkering bij de post.

Volgens verzoekster is dit ten onrechte omdat de contractbeheerder haar contract nog niet gezien heeft. Deze zou zij per mail nasturen indien zij deze in haar bezit had. Ook had haar casemanager gezegd dat de gemeente voor de duur van twee maanden de uitkering kon “bevriezen” in plaats van beëindigen. Daarnaast vindt verzoekster dat zij door de contractbeheerder niet fatsoenlijk te woord is gestaan omdat zij verzoekster niet laat uitpraten en niet ingaat op vragen of mails.

Tegen de beslissing tot beëindiging van de uitkering heeft verzoekster ook bezwaar gemaakt. Dit bezwaar is kwijt geraakt bij de gemeente. Verzoekster vindt dit schandalig, omdat dit de zoveelste keer is dat de gemeente persoonlijke informatie (o.a. werkbriefjes) van haar kwijt raakt. Voor haar is de maat nu echt vol.

Het klachtgesprek met de klachtbehandelaar heeft verzoekster als prettig ervaren. Maar de daarop volgende klachtafhandelingsbrief staat volgens verzoekster vol onwaarheden en nieuwe feiten waarop verzoekster (nog) niet had kunnen reageren. Zo heeft verzoekster niet gevraagd om een gesprek met de contractbeheerder.

Daarnaast beklaagt zij zich erover dat de contractbeheerder haar beoogd nieuwe werkgever – zonder haar medeweten – heeft gebeld en deze informatie heeft meegenomen in haar beslissing tot beëindiging van de uitkering. Om dit punt kracht bij te zetten heeft verzoekster tijdens de zitting bij de Ombudscommissie een mail van verzoekster aan haar contractbeheerder over gelegd waarin gesproken wordt over nieuw werk, maar waarin de naam van de beoogd toekomstig werkgever niet is genoemd.

Het gaat verzoekster er niet zozeer om, om de beslissing tot beëindiging van de uitkering terug te draaien maar om aandacht te vragen voor de manier waarop dat is gebeurd. De gemeente moet zich volgens verzoekster ook aan regels houden.

Standpunt gemeente

De gemeente erkent dat het kwalijk is als in de klachtafhandelingsbrief dingen zijn opgenomen die niet door verzoekster zijn gezegd in het klachtgesprek. Van het klachtgesprek had ook een verslag gemaakt moeten worden.

“Bevriezing” van een uitkering is binnen de gemeente niet gewoon. De regel is dat indien een uitkering langer dan 30 dagen wordt stopgezet vanwege (nieuw) werk, dat dan de uitkering wordt beëindigd. De contractbeheerder had verzoekster van dit beleid op de hoogte moeten stellen en hierover moeten communiceren. Temeer nu door de casemanager de belofte gedaan was dat de uitkering ook kon worden “bevroren”. Verzoekster is hiervan de dupe geworden, meent ook de gemeente.

Volgens de gemeente is het mogelijk dat de contractbeheerder belt met een toekomstig werkgever, zonder dat hierover overleg heeft plaatsgevonden met betrokkene (sollicitant). De gemeente doet dit zodat de gemeente geen nieuwe gegevens bij de betrokkene hoeft op te vragen en om een wijziging in een uitkering zo snel mogelijk af te handelen. Dit geldt, volgens de gemeente, zeker bij een beëindiging. Het is naar de mening van de gemeente namelijk niet gewenst dat een uitkering onnodig blijft doorlopen, omdat dit een terugvordering oplevert.

Dit is niet alleen vervelend voor de burger, maar levert de gemeente ook extra werk op. Ook is het niet wenselijk dat een uitkering te lang geblokkeerd blijft, dan kan een burger immers in de schulden raken.

Een uitkering kan alleen per hele maand geblokkeerd worden. Dit komt door het softwaresysteem van de gemeente. Maar als iemand per halve maand gaat werken heeft hij nog recht op een halve maand uitkering. Zo lang de beëindiging niet is afgehandeld, kan deze halve maand niet worden uitgekeerd.

De gemeente heeft – desgevraagd – aangegeven dat de casemanager van verzoekster heeft vernomen waar zij had gesolliciteerd en waar zij aangenomen was.

De casemanager en contractbeheerder hebben regelmatig contact. De één houdt zich bezig met de doelmatigheid van de uitkering en de ander met de rechtmatigheid van de uitkering. Vanuit het oogpunt van dienstverlening zijn zij van elkaars ervaringen en werkzaamheden op de hoogte. Om die reden heeft de contractbeheerder in dit geval van de casemanager vernomen waar verzoekster zou gaan werken. De gemeente heeft geantwoord dat door de contractbeheerder contact is opgenomen met de beoogd toekomstig werkgever van verzoekster vanuit het oogpunt van klantgerichtheid en het zo snel mogelijk afhandelen van wijzigingen in de bijstandsuitkering.

De gemeente stelt dat wanneer informatie wordt ingewonnen bij een (toekomstig) werkgever, tegen deze werkgever alleen wordt gezegd dat de betrokken persoon momenteel een uitkering heeft. Ook wordt de hoogte van de uitkering vermeld. De vraag die dan gesteld wordt is of het klopt dat deze persoon in dienst is of gaat komen en of het inkomen hoger of lager is dan de voor deze persoon geldende bijstandsnorm. Nadere persoonlijke informatie wordt, volgens de gemeente, niet verstrekt en ook niet gevraagd.

Deze werkwijze wordt door de gemeente vaker toegepast. Maar het is niet zo dat dit voor elke burger gebeurt. Onduidelijk is wanneer dit wel en wanneer niet gebeurt. Dit is – volgens de gemeente - naar het inzicht van de medewerker die de wijziging in behandeling heeft.

**Kernvraag**

Is de gemeente bij de uitvoering van haar taak op een behoorlijke manier omgegaan met verzoeker? De commissie heeft daarbij aansluiting gezocht bij de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

**Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de Ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt de commissie in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.

In dit onderzoek is getoetst aan het beginsel van een betrouwbare overheid het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen en het beginsel van hoor en wederhoor.

**Overwegingen**

De commissie overweegt als volgt.

Het *beginsel van een betrouwbare overheid* houdt in dat de overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken. Op basis van dit beginsel dient de overheid afspraken en toezeggingen na te komen. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Het *beginsel van adequate organisatorische voorzieningen* houdt in dat een overheidsinstantie zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren inricht op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Behoorlijke dienstverlening refereert aan zorgvuldigheid, maar ook aan specifieke wetmatigheid, toegankelijkheid, informatieverstrekking, registratie, etc.. Een overheidsinstantie dient de administratieve organisatie zo in te richten dat de continuïteit van het goede functioneren is gewaarborgd: registratie en archivering dienen ook dat doel. Bij goede administratieve en organisatorische voorzieningen gaat het met name (voor zover hier van belang) om de volgende zaken:

* Een bestuursorgaan dient zorg te dragen voor goede toegankelijkheid, zowel fysiek als telefonisch als elektronisch.
* De bescherming van privacygevoelige informatie dient gewaarborgd te zijn. Dit om te voorkomen dat gehandeld wordt in strijd met het (grond)recht op privacy.
* Een bestuursorgaan dient zorg te dragen voor een goede interne communicatie.

Het *beginsel van hoor en wederhoor* houdt in dat de gemeente degene die een klacht heeft ingediend en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid moet stellen te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan alleen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Nakomen beloften

Verzoekster stoort zich zeer aan het feit dat de contractbeheerder heeft geweigerd om haar uitkering te “bevriezen” en hierover met haar te communiceren. Haar casemanager had haar namelijk beloofd dat haar uitkering ook kon worden “bevroren”.

Tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie heeft de gemeente onderkend dat de contractbeheerder verzoekster op de hoogte had moeten stellen dat in de regel een uitkering wordt beëindigd, en niet wordt “bevroren” indien een uitkering langer dan 30 dagen wordt stopgezet. Bijvoorbeeld vanwege het vinden van (tijdelijk) werk.

Met de gemeente is de commissie van oordeel dat, gezien de belofte van de casemanager op dit punt, de contractbeheerder hierover met verzoekster had moeten communiceren en vragen van haar kant had moeten beantwoorden.

Alhoewel de commissie het standpunt van de gemeente onderschrijft dat het, ook voor de burger, belangrijk is om een wijziging in een uitkering snel af te handelen, laat dit naar het oordeel van de commissie onverlet dat de gemeente haar beloften moet nakomen. Daarnaast sluit een snelle afhandeling van een wijziging in een bijstandsuitkering naar het oordeel van de commissie niet uit dat de gemeente de burger een duidelijke uitleg geeft over het te nemen besluit (tot beëindiging van de uitkering) en daarbij gestelde vragen beantwoordt. Daarbij is het belangrijk dat de gemeente eenduidig naar de burger communiceert over al dan niet “bevriezen” van de uitkering. Dit is in het onderhavige geval niet gebeurd, doordat de casemanager en contractbeheerder verschillende standpunten innamen over het kunnen bevriezen van de bijstandsuitkering.

De commissie is – gelet op het voorgaande - van oordeel dat verzoekster van de gemeente in het kader van een goede en behoorlijke communicatie had mogen verwachten dat op juiste een eenduidige wijze vanuit de gemeente was gecommuniceerd over de reden(en) van beëindiging van haar uitkering en het nakomen van de belofte over het “bevriezen” van de uitkering.

Nu dit niet is gebeurd, is de commissie van oordeel dat de gemeente op dit punt gehandeld heeft in strijd met het beginsel van een betrouwbare overheid.

Privacy

Verzoeker klaagt over schending van haar privacy, met name doordat de gemeente, haar beoogd nieuwe werkgever – zonder haar medeweten – heeft gebeld en de verkregen informatie heeft meegenomen in de beslissing tot beëindiging van de uitkering. De commissie overweegt als volgt.

*Inlichtingenplicht burgers*

Burgers die een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (WWB) (willen) ontvangen zijn verplicht om alle relevante informatie te verstrekken aan de gemeente (afdeling AmsZ) of aan het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), als dit de WWB-intake verzorgt. Deze zogeheten inlichtingenplicht is wettelijk verankerd in artikel 17 WWB en de artikelen 28 en 29 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI).

Om het recht op een bijstandsuitkering vast te stellen zijn het eventuele inkomen, de hoogte van het vermogen en de woon-/leefsituatie van de burger van belang. Dit zijn allen persoonsgegevens.

*Verificatie van gegevens*

Om te kunnen beoordelen of een burger (nog) recht heeft op bijstand en wat de hoogte van die bijstand moet zijn, moet een groot aantal gegevens worden verzameld en gecontroleerd door de gemeente. De gemeente maakt hiervoor gebruik van (o.a.) SUWI-net.

Binnen het SUWI-domein worden door de ketenpartners (UWV, SVB en gemeenten) de persoonsgegevens van miljoenen Nederlanders verzameld en gedeeld via Suwinet (hierbij ondersteund door BKWI (Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen) en IB (Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten)); ook gegevens van andere instanties worden via Suwi-net uitgewisseld. De elektronische gegevensuitwisseling via Suwinet is omvangrijk[[1]](#footnote-1).

De meeste (persoons-)gegevens die de gemeente (AmsZ) verwerkt, verkrijgt zij in het kader van de wettelijk geregelde eenmalige gegevens uitvraag (WEU), via bestaande gegevensbronnen van overheidsorganisaties (SUWI-net), en bij de burger zelf. De gemeente heeft aangegeven dat ook de medewerkers van AmsZ de mogelijkheid hebben tot inzage in Suwinet.

De gemeente is bevoegd om de gegevens te verifiëren die de burger in het kader van zijn bijstandsuitkering levert. Het gaat om onderzoek naar de vraag of de burger zijn inlichtingenplicht is nagekomen. In dat kader kunnen gegevens ook bij derden worden gecontroleerd.

In de WWB wordt in dit kader uitdrukkelijk geregeld aan wie de gemeente informatie moet geven (art. 67 WWB) en welke instanties aan de gemeente inlichtingen moeten verstrekken (art. 63 en 64 WWB) die verband houden met de verstrekking van bijstand.

*Verificatie bij derden*

De commissie stelt vast dat de contractmanager in dit geval, gegevens over de beoogd toekomstig werkgever van verzoekster (kenbaar) niet uit Suwinet heeft gehaald, maar heeft verkregen via de casemanager van verzoekster. Vervolgens heeft de contractmanager gegevens opgevraagd over verzoekster bij haar beoogd toekomstig werkgever.

Tegen de beoogd toekomstig werkgever is, volgens de gemeente, alleen gezegd dat verzoekster op dat moment een uitkering had. Ook is de hoogte van de uitkering vermeld. De vraag die gesteld is, is of het klopt dat verzoekster in dienst ging komen en of het inkomen hoger of lager was dan de voor verzoekster geldende bijstandsnorm. Nadere persoonlijke informatie is en wordt, volgens de gemeente, niet verstrekt en ook niet gevraagd.

De gemeente heeft – desgevraagd - aangegeven dat de contractbeheerder op deze wijze heeft gehandeld, om redenen van klantgerichtheid en snelheid. Deze werkwijze wordt door de gemeente vaker toegepast. Maar het is niet zo dat dit voor elke burger gebeurt. De gemeente heeft tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie aangegeven dat onduidelijk is wanneer dit wel en wanneer niet gebeurt. Dit is naar het inzicht van de medewerker die de wijziging van de bijstandsuitkering in behandeling heeft.

De commissie vreest op dit punt voor willekeur. Een duidelijk beschreven procedure of richtlijn voor het opvragen dan wel verifiëren van gegevens bij een derde (als bedoeld in artikel 63 WBB) die verband houden met de verstrekking van bijstand, ontbreek i.i.g. op dit punt. Dit klemt temeer nu bij het opvragen en verstrekken van persoonlijke gegevens altijd goed in het oog moet worden gehouden dat niet meer gegevens worden verstrekt of gevraagd dan die voor de bijstandsverlening strikt noodzakelijk zijn.

Gelet op het voorgaande is reeds sprake is van strijdigheid met het beginsel van een adequate organisatorische voorziening.

De commissie ziet zich voorts gesteld voor de volgende vragen:

1. Mocht de contractmanager, die van de casemanager informatie heeft gekregen over de beoogd toekomstig werkgever van verzoekster, ter verificatie, inlichtingen inwinnen bij haar beoogd toekomstig werkgever?
2. Had de contractmanager verzoekster van tevoren moeten inlichten over het feit dat zij (deze) gegevens ging opvragen bij de beoogd toekomstig werkgever (inlichtingenplicht gemeente).

*Artikel 63 WBB*

De gemeente beroept zich op artikel 63 WBB. De gemeente stelt dat zij gelet op genoemd artikel de bevoegdheid had om inlichtingen in te winnen bij de (toekomstig) werkgever van verzoekster. Verzoekster bestrijdt dit. De commissie overweegt als volgt.

De WWB bepaalt in artikel 63 dat (ex)werkgevers en (ex)opdrachtgevers desgevraagd verplicht en

bevoegd uit eigen beweging aan het college van burgemeester en wethouders inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de WWB. Dit artikel maakt het aldus mogelijk dat de gemeente inlichtingen inwint bij derden, waaronder (ex) werkgevers. Het gaat dan om inlichtingen die *niet* van de burger zelf kunnen komen.

De commissie is van oordeel dat verificatie niet altijd betekent dat gegevens bij derden *moeten* worden geverifieerd. Een burger beschikt vaak zelf ook over bewijsstukken, waardoor het inwinnen van inlichtingen bij derden achterwege kan blijven[[2]](#footnote-2). Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan loonstroken, arbeidscontracten etc. De commissie is van oordeel dat, zeker nu verzoekster expliciet aan de gemeente heeft aangegeven dat zij haar arbeidscontract nog zou toesturen, met daarin vermeld haar inkomen en datum van indiensttreding, in het onderhavige geval de gevraagde gegevens eerst bij verzoekster zelf hadden moeten worden opgevraagd, dan wel dat de gemeente had moeten wachten totdat deze gegevens door verzoekster zouden zijn verstrekt.

Bovendien is de commissie van oordeel dat de gemeente op basis van artikel 63 WBB *niet bevoegd* was om inlichtingen in te winnen bij de beoogd *toekomstig* werkgever van verzoekster. Een beoogd *toekomstig* werkgever valt namelijk niet onder de categorie van (ex) werkgevers als bedoeld in artikel 63 WBB. Dit is bevestigd in uitspraken van het College bescherming persoonsgegevens[[3]](#footnote-3).

Ook gelet hierop is de commissie van oordeel dat de bescherming van privacygevoelige informatie over verzoekster onvoldoende gewaarborgd is (geweest) en daarom sprake is van strijdigheid met het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen.

*Inlichtingenplicht gemeente*

Daarnaast stelt de gemeente dat een belanghebbende zich niet met succes kan beroepen op het recht op privacy ingeval hem informatie omtrent zijn financiële situatie wordt gevraagd welke nodig is om het recht op bijstand te kunnen vaststellen. Hierin kan de commissie de gemeente niet volgen. Naast de inlichtingenplicht van de burger (17 WBB), heeft de burger namelijk recht op bescherming van zijn persoonsgegevens en op eerbiediging van zijn (grond-)recht op privacy. Dit is vastgelegd in de Grondwet (artt. 10 – 13) en artikel 8 van het Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM), alsmede de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP). Dit betekent dat de gemeente, ook bij de uitvoering van de WBB, zich heeft te houden aan voornoemde privacyregels.

Een belangrijk begrip bij de verwerking van persoonsgegevens is transparantie.

Een transparante verwerking van persoonsgegevens houdt in, dat degene wiens gegevens worden verwerkt ( in dit geval verzoekster), door de voor die verwerking verantwoordelijke op de hoogte wordt gesteld van de verwerking (in dit geval de gemeente).

Op dit punt zoekt de commissie aansluiting bij de “Tien gouden regels voor verwerking van persoonsgegevens door de sociale dienst” van het College bescherming persoonsgegevens[[4]](#footnote-4). Regel 3 luidt als volgt: “Win alleen informatie over cliënten in bij personen of instanties waarvan u weet dat deze informatie aan de sociale dienst mogen verstrekken”.

De meeste gegevens die een sociale dienst van de gemeente verwerkt krijgt zij via SUWI-net, via het CWI of via betrokkene zelf. Het inwinnen van aanvullende informatie over een bijstandsgerechtigde door de gemeente bij andere instanties of personen is in een aantal situaties verdedigbaar.

Het gaat dan om gegevens die noodzakelijk zijn om de hoogte van het recht op bijstand te bepalen en waarvan de gemeente het redelijke vermoeden heeft dat de burger deze niet eerlijk heeft weergegeven of verzwegen. Het inwinnen van gegevens zonder dat de burger hiervan op de hoogte is, dient geen regel maar *uitzondering* te zijn. Uitgangspunt bij onduidelijkheden is dat deze in eerste instantie aan de burger worden voorgelegd. De betrokkene is dan in de gelegenheid om tegenover die verantwoordelijke zijn recht te kunnen uitoefenen op toegang tot die gegevens (inzage) en op rectificatie (correctie), op afscherming van die gegevens of verzet tegen verwerking, als hiervoor gronden aanwezig zijn.

De gemeente heeft zich te houden aan o.a. de informatieplicht die in artikel 34 WBP is neergelegd.

*Artikel 34 WBP*

Artikel 34 WBP ziet op de situatie waarin persoonsgegevens verkregen worden over een burger, *buiten hem om*. De burger moet geïnformeerd worden zodra er over hem gegevens zijn verkregen via een andere partij, omdat de verkrijging van gegevens voor de burger (ingrijpende) gevolgen kan hebben, waaronder beëindiging van een uitkering.

In dit geval heeft de gemeente - buiten verzoekster om - (o.a.) inkomensgegevens en datum van indiensttreding opgevraagd over verzoekster bij haar beoogd toekomstig werkgever. De reden waarom verzoekster hiervan niet op de hoogte is gebracht door de contractbeheerder kan de gemeente – desgevraagd – niet geven. De gemeente gaat ervan uit dat snel en accuraat beslissingen nemen ook in het belang van de burger is. De gemeente is zich er niet van bewust (geweest) dat burgers voornoemde werkwijze vervelend vinden of hier een probleem mee zouden hebben. Ervaringen van de gemeente tot nu toe zijn juist dat de burgers of blij zijn dat het allemaal afgehandeld is en vooral dat ze zelf niets meer hoeven doen, of dat ze blij zijn dat ze uit de uitkering zijn.

De commissie stelt vast dat de gemeente op dit punt, naast het feit dat zij niet bevoegd was genoemde inlichtingen in te winnen bij de beoogd toekomstig werkgever, ook niet voldaan aan haar informatieplicht richting verzoekster, als bedoeld in artikel 34 WBP, door haar in het geheel niet te informeren over de gegevens uitvraag bij de beoogd toekomstig werkgever. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de onderzochte gedraging ook op dit punt in strijd is met het beginsel van goede administratieve en organisatorische voorzieningen.

Dat de gemeente gehandeld heeft (o.a.) uit oogpunt van een snelle afhandeling van de wijziging in de bijstandsuitkering maakt het voorgaande, naar het oordeel van de commissie niet anders.

De privacywetgeving hoeft namelijk geen belemmering te zijn voor een proactieve dienstverlening en een snelle afhandeling van wijziging in bijstandsuitkeringen. Met andere woorden, het een sluit het ander niet uit.

Ook bij proactieve dienstverlening is het van belang dat de burger geïnformeerd wordt over het gebruik van zijn gegevens dan wel over het inwinnen van (aanvullende) informatie bij een derde.

Op basis van deze informatie kan de burger onjuiste gegevens corrigeren, zijn rechten uitoefenen en eventueel bezwaar maken tegen hergebruik van zijn gegevens.

Deze eisen van zorgvuldigheid en van interne en externe transparantie vloeien voort uit de informatieplicht van de gemeente (34 WBP).

Daarnaast schrijft artikel 13 WBP voor dat de gemeente passende organisatorische maatregelen neemt om persoonsgegevens te beveiligen tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Onder onrechtmatige vormen van verwerking vallen de aantasting van de gegevens, onbevoegde kennisneming, wijziging, of verstrekking daarvan.

De commissie beveelt de gemeente dan ook aan om bij de uitvoering van de WBB de “Tien gouden regels voor verwerking van persoonsgegevens door de sociale dienst” van het College bescherming persoonsgegevens te hanteren en hiervoor werkinstructies dan wel richtlijnen op te stellen.

Hoor en wederhoor

Op grond van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet een overheidsinstantie de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

De commissie stelt vast dat geen verslag is gemaakt van het klachtgesprek. Dit wordt door partijen bevestigd. De gemeente heeft daarnaast erkend, dat het kwalijk is als in de klachtafhandelingsbrief dingen zijn opgenomen die niet door verzoekster zijn gezegd in het klachtgesprek.

Het voorgaande is in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging onbehoorlijk.

**Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het beginsel van een betrouwbare overheid, het beginsel van goede administratieve en organisatorische voorzieningen en het beginsel van hoor en wederhoor. Om die reden zijn de onderzochte gedragingen onbehoorlijk.

**Aanbeveling**

Betrek bij de uitvoering van de WBB de “Tien gouden regels voor verwerking van persoonsgegevens door de sociale dienst” van het College bescherming persoonsgegevens en stel hiervoor werkinstructies dan wel richtlijnen op.

’s-Hertogenbosch, 18 juli 2013

De Ombudscommissie gemeente ‘s-Hertogenbosch,

A.H.A. Lensen, voorzitter Y. Nass, secretaris

1. *Doordat de persoonsgegevens van burgers in steeds meer databestanden en systemen wordt verwerkt, waaronder het Suwi-net, heeft de burger steeds minder zicht op de verwerking van die gegevens . Zie ook het Vervolgonderzoek van de Inspectie Werk en Inkomen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid “gegevensuitwisseling WWB/WIJ”, december 2011.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Dit wordt ook wel het subsidiariteitsbeginsel genoemd.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *O.a. uitspraak van het College bescherming persoonsgegevens van 27 oktober 2005, kenmerk z2004-0755.* [↑](#footnote-ref-3)
4. [www.cpbweb.nl](http://www.cpbweb.nl) [↑](#footnote-ref-4)