



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

Dossiernummer: 8006  
Datum: 28 september 2020





### *Samenvatting*

Handhavings- of maatregelgesprekken zijn spannende gesprekken. Voor degenen die afhankelijk zijn van een uitkering hangt daar veel van af. Hebben zij na dit gesprek een inkomen of wordt hun inkomen opgeschort of gekort? In zo'n gesprek kunnen veel privacygevoelige gegevens aan de orde komen als inkomen en uitgaven, leef- en gezinsomstandigheden, geestelijke en lichamelijke beperkingen etc.

Mevrouw S. krijgt een uitnodiging voor een handhavingsgesprek. Aan de hand van de uitkomsten van het gesprek zal de gemeente bepalen of mevrouw S. een uitkering krijgt en zo ja, of die uitkering gekort wordt.

Bij de ontvangst gaat er iets mis. Volgens mevrouw S. stelde de medewerkster zich niet voor en gaf ze geen hand. Ook werd gevraagd of een nieuwe collega bij het gesprek kon zijn. Mevrouw S. werd hierdoor overvallen. Ze vond dat tijdens het gesprek haar privacy werd geschonden doordat iedereen op de 'beursvloer' van Herenwaard met het gesprek mee kon luisteren.

Volgens de gemeente was het een vervelend gesprek, maar was er verder niets aan de hand. De gemeente stelt dat bovendien alle gesprekken binnen de gemeente in overeenstemming met de privacyregels worden gevoerd.

De ombudsman was niet bij de ontvangst en het gesprek aanwezig, maar uit de verklaringen blijkt dat zowel mevrouw S. als de medewerker de ontmoeting als vervelend hebben ervaren. De ombudsman kan echter niet beoordelen aan wie dat ligt. De ombudsman vindt het geen probleem als er gevraagd wordt of een nieuwe collega of stagiaire bij het gesprek aanwezig mag zijn. Omdat mevrouw S. dit niet is wilde, is de nieuwe collega niet bij het gesprek aanwezig geweest. Daarmee is de gemeente tegemoet gekomen aan de wens van mevrouw S.

Omdat uit alle verklaringen blijkt dat het mogelijk was om het gesprek mee te luisteren of flarden daarvan te horen, ondanks de geluiddempende voorzieningen, vindt de ombudsman dat het college van burgemeester en wethouders onvoldoende respectvol omgegaan is met het recht op privacy van mevrouw S. De klacht van mevrouw S. daarover is gegrond.





## ***Inleiding***

Mevrouw S. doet een aanvraag voor een uitkering omdat zij ontslag genomen heeft bij het bedrijf waar zij werkzaam was. Zij krijgt daarop een uitnodiging voor een maatregelgesprek op 4 december 2018. De gemeente wil van haar weten waarom zij zelf haar baan heeft opgezegd. Mevrouw S. krijgt tijdens dat gesprek de gelegenheid om op de voorgenomen maatregel te reageren. Het gesprek zal plaatsvinden in het kantoor Herenwaard.

Zowel mevrouw S. als de matchmaker van Werk en Inkomen ervaren het gesprek als vervelend. Mevrouw S. dient daarna een klacht in over de gang van zaken. Ook over de reactie van de gemeente op haar klachten is zij ontevreden. Zij vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen.

De ombudsman heeft mevrouw S., de gemeente en de medewerkers van de gemeente de gelegenheid gegeven op zijn conceptbevindingen te reageren. Op 3 februari 2020 reageert mevrouw Z. en op 4 februari 2020 reageert mevrouw G. Op 26 maart 2020 reageert mevrouw S. en op 25 juni 2020 reageert de gemeente. De ombudsman stelt nu zijn bevindingen en oordeel definitief vast.

## ***Klacht***

*Klacht* Op 4 december 2018 ben ik respectloos behandeld en onprofessioneel te woord gestaan door een medewerkster van de afdeling Handhaving:

- Ze gaf me geen hand, stelde zich niet voor en zei dat ik verder moest lopen.
- Er zat onaangekondigd een stagiair te wachten die aanwezig moest zijn. Toen ik aangaf dit niet te willen werd er negatief gereageerd. De medewerkster zei: *“Als dit jou niet bevalt kan je gewoon weggaan!”*.
- Een collega riep de stagiair bij zich en zei: *“Wij zitten precies achter je dus wij kunnen het gesprek gewoon meeluisteren.”* Terwijl ik recht heb op privacy. Ook vanuit andere hoeken werd meegeluisterd.
- Ik kon mijn kant van het verhaal niet vertellen.
- Toen ik het Hoor en Wederhoor gespreksformulier niet wilde ondertekenen omdat het niet klopte zei de medewerkster: *“Je kan hierop bezwaar maken, maar wij zijn alle drie getuigen van wat jij hebt gezegd, dan moet je niet later gaan ontkennen.”*





Gedurende het vooronderzoek naar de klacht geeft mevrouw S. aan dat anderen gedurende dit gesprek konden meeluisteren. De ombudsman besluit de gemeente hierover een vraag te stellen.

### ***Onderzoek ombudsman***

De ombudsman heeft de gemeente op 1 maart 2019 in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren en antwoord te geven op een aantal vragen.

- Vraag 1* Hoe is de vertrouwelijkheid of privacy geregeld tijdens (hoor)gesprekken?
- Vraag 2* Wordt de aanwezigheid van een stagiair of nieuwe medewerker tevoren kenbaar gemaakt en op welke wijze wordt daarvoor toestemming gevraagd aan de burger?
- Vraag 3* Vraagt u van burgers om direct een gespreksformulier Hoor en Wederhoor te ondertekenen na een handhavingsgesprek? Indien ja, op welk moment? Kan er 'voor gezien' worden getekend? Kan het formulier eerst mee naar huis genomen worden alvorens te ondertekenen?

De gemeente heeft daarop per brief van 18 april 2019 gereageerd. Bij brief van 17 juni 2019 heeft de ombudsman mevrouw S. in de gelegenheid gesteld op de reactie van de gemeente te reageren. Op 9 juli 2019 ontving de ombudsman haar reactie.

De ombudsman heeft besloten de beide medewerkers van de gemeente niet uit te nodigen voor een hoorgesprek. De reden daarvan is dat vaststaat dat alle betrokkenen een vervelende herinnering hebben aan het gesprek op 4 december 2018 en dat de betrokken medewerkers verklaringen hebben afgelegd over wat er volgens hen is gebeurd. De verklaring van deze medewerkers is bovendien in het kader van de klachtafhandeling aan mevrouw S. voorgelegd en zij heeft daarop gereageerd. De ombudsman ziet daarom niet in hoe een hoorgesprek nieuwe informatie op zal leveren.

### ***Bevindingen***

Op basis van het onderzoek komt de ombudsman tot de volgende bevindingen:

1. Mevrouw S. heeft op 4 december 2018 een gesprek gehad met een medewerker van Werk en Inkomen, matchmaker mevrouw G.





2. Dit gesprek vond plaats in een open ruimte waar andere medewerkers Handhaving van de gemeente en bezoekers van het kantoor van Werk en Inkomen aan de Herenwaard in dezelfde ruimte aanwezig waren.
3. Bij binnenkomst is aan mevrouw S. gevraagd of zij er bezwaar tegen had als er een nieuwe collega bij het gesprek aanwezig zou zijn. Mevrouw S. gaf aan dat zij bezwaar had tegen de aanwezigheid van deze nieuwe collega.
4. De nieuwe collega heeft de werkplek van mevrouw G. verlaten en is samen met een medewerker Handhaving, mevrouw Z. ergens anders gaan zitten.
5. Aan het eind van het gesprek maakte mevrouw G. een kort gespreksverslag. Mevrouw S. heeft dit verslag niet ondertekend.
6. Het staat vast dat zowel mevrouw S. als mevrouw G. een vervelende herinnering hebben aan het gesprek. Hun verklaringen over wat er precies gezegd is, staan tegenover elkaar. Ook mevrouw Z. heeft een andere herinnering dan mevrouw S. aan wat zij zelf precies gezegd heeft. In de klachtrapportage van 7 januari 2019 vermeldt de klachtbehandelaar van de gemeente:

■■■■ (en de collega's die op afstand zaten) hebben het als een onaangenaam gesprek ervaren.

### ***Standpunt gemeente***

#### *Aanwezigheid derde*

7. Er wordt altijd voorafgaand aan het gesprek om toestemming gevraagd, met vermelding van de reden van de aanwezigheid van de collega of stagiair. Als een burger dit niet wil, zit niemand bij het gesprek aan. Volgens mevrouw G. heeft zij aan mevrouw S. gevraagd of zij er bezwaar tegen had dat er een nieuwe collega bij het gesprek kwam zitten. Toen mevrouw S. aangaf dat niet te willen, heeft deze nieuwe collega de werkplek verlaten.

#### *Ondertekening gespreksverslag*

8. Direct na het horen wordt een kort gespreksverslag opgesteld in het bijzijn en in samenspraak met de burger. Er kan voor gezien worden getekend. De burger kan ook niet ondertekenen. Het formulier kan mee naar huis worden genomen, voordat het ondertekend wordt. Er wordt dan wel een





afspraak gemaakt dat de burger met het verslag op een vervolgspraak met de handhaafmedewerker verschijnt.

#### *Uitspraak medewerkers*

9. De medewerkers betwisten dat zij de uitspraken hebben gedaan zoals mevrouw S. stelt.

#### *Privacy*

10. De privacy voor wat betreft de hoorgesprekken is geregeld, zoals alle andere klantgesprekken. Als een burger aangeeft gevoelige of uiterst vertrouwelijke zaken te willen bespreken, wordt zo nodig gekozen voor een gesloten spreekruimte. De gesprekken vinden volgens de gemeente plaats met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming. Het gesprek met mevrouw S. heeft plaatsgevonden op de beursvloer op de locatie Herenwaard.
11. De gesprekken van de medewerkers van Werk en Inkomen zijn gericht op dienstverlening. De medewerkers dienen, bij en in het kader van het uitoefenen van hun functie, integer, professioneel en vertrouwelijk om te gaan met de persoonlijke, privacygevoelige informatie. Zij hebben daarvoor een verklaring getekend en een ambtseed afgelegd.
12. De afgelopen jaren zijn de publiekslocaties aangepast waarbij veel aandacht is besteed aan de privacy van de burger. De spreek- werkplekken zijn afgezet met geluidsdichte schotten, ook de balies zijn voorzien van deze schotten waardoor het geluid minimaal is. De beeldschermen zijn beplakt met folie waardoor andere mensen niet mee kunnen lezen.
13. Op de Herenwaard wordt voor handhaafgesprekken op afspraak gebruik gemaakt van spreekplek 4 en 5. De overige plekken worden gebruikt door medewerkers die daar aan het werk zijn. Deze plekken zijn afgeschermd door akoestische panelen die het geluid dempen. De medewerkers die in de omgeving werken, kunnen wel iets meekrijgen van zo'n gesprek, bijvoorbeeld als er luider wordt gesproken en door de intonatie. Maar dat betekent niet dat zij inhoudelijk het hele gesprek kunnen volgen. Mochten zij toch iets meekrijgen van het gesprek, dan geldt voor hen ook dat zij deze informatie niet met derden mogen delen.





### **Verklaring mevrouw G.**

14. Ik heb tegen mevrouw S. gezegd:  
*“Wanneer mevrouw vanuit een werkende situatie verder zou hebben gesolliciteerd, de kansen op de arbeidsmarkt groter zouden zijn, dan wanneer zij vanuit een uitkeringssituatie verder had gesolliciteerd. Ik heb mevrouw aangegeven dat de Participatiewet een vangnet is, voor een zo kort mogelijke tijd en dat het niet de bedoeling is hierop terug te vallen met de reden die mevrouw had aangegeven. Zij had als reden voor het beëindigen van het werk aangegeven dat zij het werk niet leuk vond en dat zij in de eerste maand is gestopt omdat zij de kans liep dat zij € 250 zou moeten betalen als zij in de tweede of de derde maand met dit werk zou stoppen.*
15. Op de Herenwaard zijn voornamelijk spreekplekken in een openbare ruimte. Er zijn wel spreekkamers, maar deze zijn meestal bezet of in gebruik bij het UWV. Voor de veiligheid van de handhavers is het ook wel fijner om bij elkaar te zitten. Zo is er altijd iemand in de buurt als een gesprek door agressie uit de hand loopt. Ik werk nu ergens anders bij W&I. De gesprekken daar vinden ook allemaal plaats in een open ruimte.

### **Verklaring mevrouw Z.**

16. Mevrouw S. heeft op een harde toon gesproken. Toen ik hoorde dat mevrouw S. niet wilde dat er iemand anders bij het gesprek aanwezig zou zijn, heb ik mij omgedraaid en tegen de nieuwe medewerker gezegd: *“kom maar bij mij zitten en loop met een gesprek met mij mee, maar we zitten nu eenmaal dicht bij elkaar”*. Mevrouw Z. ontkent te hebben gezegd *“Wij zitten precies achter je dus wij kunnen het gesprek gewoon meeluisteren”*.
17. Als medewerkers hebben wij geen inspraak over de plaatsing van de bureaus. Er zijn wel aparte kamers maar die worden vooral door het UWV gebruikt.

### **Standpunt klager**

18. Mevrouw S. stelt dat er in de klachtafhandelingsbrief onwaarheden staan:

#### *Aanwezigheid derde*

19. Er werd geïrriteerd en bot gereageerd toen ik er bezwaar tegen had dat een nieuwe collega bij het gesprek tussen mij en mevrouw G. zou komen zitten. Mevrouw Z. liegt dat ik met harde toon zou hebben gesproken. Zij





moet niet ontkennen dat zij heeft gezegd: Wij zitten precies achter je, dus wij kunnen het gesprek gewoon meeluisteren.

#### *Ondertekening formulier*

20. Ik heb het formulier niet ondertekend, omdat ik het niet eens was met wat mevrouw G. had genoteerd. Dat ik ontkennend gereageerd zou hebben, is omdat ik mij geïntimideerd voelde.

#### *Uitspraak medewerker*

21. Mevrouw G. heeft op alle punten het gebeuren verdraaid en anders doen geloven. Haar ergste opmerking van haar naar mij toe: dat ik mijn handje wilde ophouden bij de gemeente Rotterdam. Heel schandalig dat deze personen bij de gemeente Rotterdam werken. In plaats van dat ze mensen helpen, gaan ze mensen kleineren en ongepaste opmerkingen maken.

#### *Privacy*

22. Ik heb het gesprek gevoerd in een open spreekruimte, dicht bij elkaar, samen met andere medewerkers van de gemeente en burgers. De gesprekken waren goed te horen door anderen, dus geen privacy.

### ***Overwegingen***

#### *Respectloos en onprofessioneel?*

23. In zijn algemeenheid vindt de ombudsman dat de overheid burgers fatsoenlijk en hulpvaardig moet behandelen. Medewerkers van de gemeente dienen zich in hun contacten met Rotterdammers respectvol op te stellen en rekening te houden met de persoon van de burger. Daar hoort bij dat medewerkers van de gemeente hun bezoekers beleefd begroeten, zich voorstellen en in de meeste gevallen een hand geven. Tijdens gesprekken geven zij de burger de gelegenheid zijn kant van het verhaal te vertellen en zij luisteren naar wat de burger zegt.
24. De ombudsman vindt het geen bezwaar dat nieuwe collega's of stagiaires bij een gesprek aanwezig zijn. Hoe kunnen nieuwe medewerkers anders het vak leren? Dat hoeft wat betreft de ombudsman niet in alle gevallen van te voren aangekondigd te worden. Wel moet alle ruimte worden geboden om aan te geven dat iemand dit liever niet heeft. Als de Rotterdammer dan bezwaar maakt tegen de aanwezigheid van een stagiaire of nieuwe collega, moet de gemeente direct en zonder aarzeling aan dat bezwaar tegemoet komen. Op 4 december 2018 is de nieuwe







collega niet bij het gesprek tussen de handhaver en mevrouw S. aanwezig geweest, omdat mevrouw S. dat niet wilde. De ombudsman vindt de vraag of een nieuwe collega bij het gesprek aanwezig mag zijn, op zichzelf niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste.

25. De gemeente schrijft in de reactie op de klacht aan de ombudsman dat zij het gespreksverslag niet ter plekke hoefde te ondertekenen. Dit standpunt van de gemeente is overeenkomstig aanbeveling 4 van de ombudsman in het rapport *Het pad naar werk..... niet geplaveid, wel schoongeveegd!* van 28 mei 2015: *Dwing uitkeringsgerechtigden niet tot direct en ter plaatse ondertekenen van trajectplannen, verslagen etc. maar geef hen de gelegenheid het verslag of het plan eerst thuis te lezen.*
26. Of mevrouw G. inderdaad negatief heeft gereageerd toen mevrouw S. niet wilde ondertekenen, is achteraf niet meer vast te stellen. Mevrouw G. ontkent zelf dat zij een negatieve reactie heeft gegeven. Omdat mevrouw S. het gespreksverslag niet ter plekke hoefde te ondertekenen is de uiteindelijke gang van zaken niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste geweest.
27. De ombudsman concludeert dat de verklaringen van mevrouw S. en de medewerkers van de gemeente over de ontvangst en hoe de bejegening tijdens het gesprek was, tegenover elkaar staan. De ombudsman is niet bij de eerste ontmoeting tussen mevrouw G. en mevrouw S. geweest en ook niet bij het gesprek op 'de beursvloer'. Daarom kan hij niet vaststellen of de verklaring van mevrouw S. de juiste weergave is van hetgeen gebeurd en gezegd is. Hij kan ook niet vaststellen of de verklaring van mevrouw G. van de gemeente de juiste weergave is. Om die reden verbindt de ombudsman geen oordeel aan de klacht van mevrouw S. dat zij op 4 december 2018 respectloos en onprofessioneel te woord is gestaan.

#### *Privacy*

28. De ombudsman kan niet goed volgen waarom de gemeente stelt dat alle gesprekken in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming plaatsvinden. In het kader van de uitkeringsaanvraag of een heronderzoek komt veel privacygevoelige informatie aan de orde. De gemeente vraagt immers informatie over inkomensproblemen, schulden, gezinssituatie en medische problemen. Alle gegevens met betrekking tot een persoon zijn privacygevoelige gegevens. Het uitgangspunt is dat derden, ook andere medewerkers van





de gemeente die niet betrokken zijn bij het dossier van mevrouw S. niets te maken hebben met haar privacygevoelige gegevens. Geluidsschermen bieden onvoldoende oplossing als flarden van gesprekken toch door anderen gehoord kunnen worden.

29. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat andere medewerkers en waarschijnlijk ook andere burgers wel degelijk mee konden luisteren met het gesprek tussen mevrouw S. en mevrouw G. De ombudsman constateert dat een medewerker in het kader van de klachtafhandeling verklaart dat iedereen dicht op elkaar zit. Uit de klachtenrapportage blijkt bovendien dat collega's die op afstand zaten, konden getuigen dat het een onaangenaam gesprek was. Mevrouw S. kon zelf de gesprekken horen die medewerkers met andere burgers voerden. Dat betekent dat de klacht op dit punt gegrond is.
30. De gemeente moet ervoor zorgen dat dit soort gesprekken niet afgeluisterd kunnen worden. De gemeente geeft aan dat als mevrouw privacygevoelige informatie wilde bespreken zij dit aan had kunnen geven. De gemeente zou dan overwegen of het gesprek in een afgesloten spreekkamer moest worden gehouden. Het is echter ook duidelijk geworden dat die ruimtes doorgaans niet beschikbaar zijn, omdat ze door anderen (UWV) worden gebruikt.

### *Oordeel*

31. De ombudsman verbindt geen oordeel aan de klacht van mevrouw S. dat zij op 4 december 2018 door medewerkers van de gemeente respectloos en onprofessioneel te woord is gestaan. De verklaringen van mevrouw S. en die van de medewerkers van de gemeente over wat er gebeurd is bij de ontvangst en tijdens het gesprek staan tegenover elkaar. De ombudsman heeft geen reden om meer waarde te hechten aan de verklaring van mevrouw S. of aan de verklaringen van de medewerkers. De ombudsman ziet er bovendien geen bezwaar in dat de gemeente vroeg of een nieuwe collega bij het gesprek aanwezig mocht zijn en mevrouw S. heeft het gespreksformulier niet hoeven ondertekenen. Daarom sluit de ombudsman het onderzoek naar deze klacht af zonder een oordeel te geven.





32. Ten aanzien van de klacht dat mevrouw S. in een openbare ruimte, waar mensen haar konden horen het gesprek met de medewerker aan moest gaan, vindt de ombudsman dat de gemeente zich onvoldoende bewust is van het feit dat zij te allen tijde de privacy van de burger moet respecteren. Op dit punt is de klacht van mevrouw S. gegrond. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam is onvoldoende respectvol omgegaan met het recht op privacy van mevrouw S.

