



Rapport gemeentelijke ombudsman

‘Te lang radiostilte over nieuwe regeling’

inzake de klacht van mevrouw M.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling,
directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk

Dossiernummer: 2015.610
Datum: 19 augustus 2016

Samenvatting

Op grond van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) ontving mevrouw M. een algemene tegemoetkoming en een korting van 33% op de eigen bijdrage. Die kan aan het eind van een kalenderjaar worden aangevraagd bij het CAK. Na afschaffing van de Wtcg zijn de gemeenten. Per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de financiële ondersteuning van mensen met een chronische ziekte en/of handicap dus ook voor de tegemoetkoming over het jaar 2014. Mevrouw M. vindt dat de gemeente Rotterdam haar onvoldoende informeert nu de gemeente verantwoordelijk is.

De ombudsman concludeert na zijn onderzoek dat de gemeente Rotterdam te lang niets van zich heeft laten horen. In juni 2014 stond het definitief vast dat de gemeente een regeling moest maken. Het CAK heeft de mensen die in het verleden een tegemoetkoming ontvingen, gevraagd of zij ermee konden instemmen dat hun gegevens aan de gemeente werden doorgegeven. Mevrouw M. was hiermee akkoord. Het CAK heeft de gemeente in februari 2015 geïnformeerd. Pas op 27 juni 2015 stelt de gemeente Rotterdam een gemeentelijke regeling vast met daarin de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de financiële ondersteuning. Op 25 augustus 2015 stuurt de gemeente de Rotterdammers die in het verleden een tegemoetkoming ontvingen een brief met een aanvraagformulier.

De ombudsman vindt dat de gemeente de mensen actief over het proces van de totstandkoming van de gemeentelijke regeling en de voortgang had moeten informeren. Het feit dat de gemeente nog niet klaar was met het vaststellen van de regeling, betekent niet dat er dan al die tijd radiostilte aan de kant van de gemeente mag zijn. Daarnaast vindt de ombudsman dat de gemeente er te lang over heeft gedaan om de regels vast te stellen.

Inleiding

Mevrouw M. heeft een indicatie voor huishoudelijke verzorging. Zij ontving op grond van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) een algemene tegemoetkoming en een korting van 33% op de eigen bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor (CAK). De Wtcg is per 1 januari 2014 afgeschaft. De betaling van de tegemoetkoming werd een jaar later uitgekeerd, dus in 2014 heeft mevrouw M. de laatste uitbetaling op grond van de Wtcg over 2013 ontvangen. Per 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de financiële ondersteuning van mensen met een chronische ziekte en/of handicap. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) heeft al haar klanten benaderd met de vraag of zij toestemming willen geven om hun gegevens aan de gemeenten te verstrekken. Mevrouw M. heeft die toestemming gegeven. Van het CAK heeft zij begrepen dat de gemeenten die informatie op 2 februari 2015 hebben ontvangen. Daarna hoort zij niets van de gemeente Rotterdam. Mevrouw M. is ontevreden over de manier waarop de gemeente Rotterdam haar informeert over de afschaffing van de Wtcg. Zij weet niet wat zij van de gemeente kan verwachten.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. Mevrouw M. en de gemeente Rotterdam hebben de gelegenheid gehad op de bevindingen te reageren. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman onderstaand oordeel vastgesteld. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

Klacht Mevrouw M. vindt dat de gemeente Rotterdam haar en andere mensen onvoldoende informeert over de consequenties van de overheveling van de tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten op grond van de Wtcg naar de gemeente.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Vóór 1 januari 2014 kregen mensen met een chronische ziekte en/of handicap die langdurig zorg nodig hadden, op grond van de Wtcg, een algemene tegemoetkoming en een eventuele korting van 33 % op de eigen bijdrage van de zorgverzekering.

2. Op 23 januari 2014 neemt de Tweede Kamer een wetsvoorstel aan voor de afschaffing van de Wtcg en de CER (Compensatie Eigen Risico). De CER is een regeling voor mensen met hoge zorgkosten die het volledige eigen risico van de zorgverzekering moeten betalen.

3. Per brief van 12 maart 2014 informeert de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de Tweede kamer over de afschaffing van de regelingen. In de brief met als onderwerp 'Communicatie afschaffing Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten, Compensatie Eigen Risico, gemeentelijk maatwerk en fiscale aftrek specifieke zorgkosten' staat: *".....Na aanname van de wet door de Eerste Kamer zal gerichte communicatie plaatsvinden richting burgers, gemeenten en patiëntenorganisaties. Patiëntenorganisaties en ketenpartners ontvangen voor hun leden van het CAK bijvoorbeeld een informatiemailing inclusief kant- en klare artikelen. Actualisatie van de websites van het Rijk, het CAK, de VNG en de Belastingdienst vindt plaats. Gemeenten ontvangen medio maart 2014 een handreiking over de mogelijkheden voor gemeentelijk maatwerk voor personen met een chronische ziekte en/of beperking. Daarnaast worden gemeenten in maart 2014 geïnformeerd over het aantal Wtcg- en CER-gerechtigden binnen hun gemeente....."*

4. In maart 2014 brengt het TransitieBureau Wmo van het ministerie van VWS en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een rapport uit: 'Handreiking gemeentelijk maatwerk voor personen met een chronische ziekte en óf beperking.' Hierin staat: *"....De besluitvorming over de afschaffing van de Wtcg en CER is nog niet afgerond. Het wetsvoorstel ligt momenteel voor bij de Eerste Kamer. Het doel van deze handreiking is, vooruitlopend op en onder voorbehoud van instemming door de Eerste Kamer, gemeenten te informeren over de stand van zaken van de afschaffing van de Wtcg en de CER en te faciliteren bij de uitwerking van hun lokale beleid voor de ondersteuning van burgers met een chronische ziekte en/of beperking en daarmee samenhangende meerkosten....."*

5. Op 3 juni 2014 neemt de Eerste Kamer het wetsvoorstel aan. De Wtcg en de CER worden met terugwerkende kracht per 1 januari 2014 ingetrokken. Op de website van de Eerste Kamer¹ staat de samenvatting: *".....De inkomensondersteuning wordt overgeheveld naar gemeenten. Gemeenten krijgen beleidsvrijheid om ondersteuning op maat te regelen: passend bij de individuele*

¹ https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33726_afschaffing_financiele
 datum raadpleging: 13 april 2016

behoefden en mogelijkheden van de cliënt, gericht op zelfredzaamheid en participatie, via Wmo-voorzieningen of inkomenssteun (individuele bijzondere bijstand). Huidige rechthebbenden komen niet automatisch in aanmerking voor ondersteuning. Dat kan ook niet want gemeenten krijgen ongeveer de helft van het budget dat nu beschikbaar is. Gemeenten kunnen aanvullend beleid formuleren voor hoe zij de middelen willen inzetten.....”

6. Op 9 december 2014 stuurt het CAK de mensen met een Wtcg-voorziening, waaronder mevrouw M., een brief met informatie over de afschaffing van de Wtcg. In de brief staat: “.....In plaats van de Wtcg ontvangen gemeenten een budget voor gemeentelijk maatwerk op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)....Uw gemeente weet niet dat u de algemene tegemoetkoming kreeg. Als u dat wel wilt, vragen wij u bijgevoegde antwoordkaart te ondertekenen. U geeft ons dan toestemming om uw gegevens (burgerservicenummer, geboortedatum en naam) aan uw gemeente door te geven. Wanneer u de antwoordkaart ondertekent kan uw gemeente u informeren over het beleid dat zij gaat voeren.....”
7. Per 1 januari 2015 zijn de gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verantwoordelijk voor de financiële ondersteuning van mensen met een chronische ziekte en/of handicap.
8. Mevrouw M. vult de antwoordkaart in en stuurt die aan het CAK (exacte datum is niet bekend bij de ombudsman). Mevrouw M. doet daarna navraag bij het CAK die haar laat weten dat haar antwoordkaart op 2 februari 2015 naar de gemeente Rotterdam is doorgestuurd.
9. Op de website van de gemeente Rotterdam www.rotterdam.nl staat eind 2014 (exacte datum is niet bekend bij de ombudsman) een bericht dat er begin 2015 meer duidelijkheid komt over de nieuwe gemeentelijke regeling. Dit bericht wordt eind februari 2015 (exacte datum is niet bekend bij de ombudsman) van de website verwijderd, omdat de gemeentelijke regeling nog niet klaar is.
10. Op 18 juni 2015 stelt de gemeenteraad de gewijzigde Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 vast die per 27 juni 2015 in werking treedt. In artikel 22 is geregeld onder welke voorwaarden “een persoon met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten heeft”, in aanmerking komt voor een

“forfaitaire tegemoetkoming meerkosten zorg ter ondersteuning van zijn zelfredzaamheid en participatie.”

11. De nieuwsbrief ‘Zorg Dichtbij’ wordt aan alle Rotterdammers met een Wmo-voorziening verstuurd. De editie van juli 2015 is op 7 juli 2015 verstuurd. Hierin staat:

“Tegemoetkoming Meerkosten Zorg

Kreeg u eerder geld van het Rijk in verband met extra kosten die u heeft door een Chronische ziekte of handicap? Bijvoorbeeld via de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) of de Compensatieregeling Eigen Risico (CER)? Dan komt u mogelijk ook dit jaar in aanmerking voor zo’n tegemoetkoming van de gemeente Rotterdam....

Brief met aanvraagformulier

De gemeente stuurt deze zomer Rotterdammers van wie we verwachten dat ze in aanmerking komen een brief met nadere informatie en het aanmeldingsformulier. Denkt u dat u in aanmerking komt voor deze tegemoetkoming? Vanaf half juli treft u meer informatie aan op www.rotterdam.nl/tegemoetkomingzorg. Bel voor meer informatie met 14 010 of ga langs bij VraagWijzer.....”

12. Op 25 augustus 2015 stuurt de gemeente alle Rotterdammers met een Wmo-voorziening of wiens gegevens via het CAK bij de gemeente bekend zijn, een informatiebrief. In de brief staat informatie over de tegemoetkoming meerkosten zorg die in 2014 zijn gemaakt en hoe men daarvoor in aanmerking komt. Bij de brief is een aanvraagformulier bijgevoegd. Het aanvraagformulier kan tot 30 november 2015 bij de gemeente ingediend worden. De aanvragen die de gemeente vòòr 1 oktober 2015 ontvangt, worden zo veel mogelijk in 2015 behandeld. De aanvragen die de gemeente in oktober 2015 en in november 2015 ontvangt, worden uiterlijk in het eerste kwartaal van 2016 behandeld. Aanvragen die de gemeente na 30 november 2015 ontvangt, worden niet in behandeling genomen.

13. De informatiebrief van 25 augustus 2015 en het aanvraagformulier zijn via de website van de gemeente Rotterdam www.rotterdam.nl/tegemoetkomingzorg te downloaden. Hier staat ook een lijst met de meest gestelde vragen met antwoorden.

14. Standpunt mevrouw M.

- De website van de gemeente Rotterdam als enige bron van informatie is niet de juiste manier om haar en de andere, veelal oudere mensen, te informeren.
- De Rotterdammers om wie het gaat, waaronder mevrouw M., weten het eerste kwartaal van 2015 nog steeds niet waar ze aan toe zijn: *“Wat gaat de gemeente doen en wanneer worden wij op een fatsoenlijke manier op de hoogte gebracht?”*.

15. Standpunt gemeente

- Jammer genoeg waren er begin 2015 nog te veel onzekerheden omtrent de nieuwe regels van de gemeente Rotterdam om hier eenduidig over te kunnen communiceren richting de Rotterdammers.
- De gemeente heeft, nadat de gemeenteraad de regels op 18 juni 2015 vaststelde, alles op alles gezet om snel en zorgvuldig te kunnen communiceren naar de Rotterdammers.
- De gemeente betreurt het dat mevrouw M. en andere Rotterdammers niet eerder door de gemeente konden worden geïnformeerd.
- De klacht van mevrouw M. is aanleiding geweest om de informatiecampagne aan te passen: er is besloten om ook een informatiebrief, de brief van 25 augustus 2015, aan betrokkenen te sturen.
- De gemeente neemt de gang van zaken rondom de afhandeling van de klacht van mevrouw M. intern mee, om de processen te verbeteren.

Wet en regelgeving

16. Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015

17. Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Op 18 juni 2015 besluit de gemeenteraad de gewijzigde Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 vast te stellen.

Datum inwerkingtreding is 27 juni 2015.

Artikel 22 Tegemoetkoming meerkosten zorg

1. Een persoon met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten heeft, kan in aanmerking komen voor een forfaitaire tegemoetkoming meerkosten zorg ter ondersteuning van zijn zelfredzaamheid en participatie.

2. Een persoon komt alleen voor de in het eerste lid bedoelde tegemoetkoming in aanmerking, als hij alleen of samen met zijn echtgenoot, in het kalenderjaar waarin hij de meerkosten heeft

waarvoor hij in aanmerking wil komen voor een tegemoetkoming, een inkomen ontvangt van ten hoogste 130% van het wettelijk sociaal minimum, op basis van de bijstandsnorm, als bedoeld in artikel 21 van de Participatiewet.

3. Als de aannemelijke meerkosten betrekking hebben op een kind, worden de inkomsten in aanmerking genomen van degene die op grond van artikel 2.1.5, van de wet, als bijdrageplichtige ouder(s) kan/kunnen worden aangemerkt.

4. De aanvraag voor een tegemoetkoming moet worden ingediend voor 1 juli van het kalenderjaar, volgend op het kalenderjaar waarop de meerkosten betrekking hebben, door middel van een daartoe door het college vastgesteld formulier.

5. Het college stelt nadere regels ten aanzien van in ieder geval de volgende onderwerpen:

a. de situaties waarin meerkosten aannemelijk worden geacht, waarbij een cliënt die een maatwerkvoorziening of pgb ontvangt op grond van de wet, in ieder geval geacht wordt aannemelijke meerkosten te hebben;

b. de wijze waarop rekening wordt gehouden met het inkomen, als bedoeld in het tweede lid;

c. de hoogte van de tegemoetkoming, afhankelijk van de te verwachten kosten die met de tegemoetkoming voor de gemeente Rotterdam gemoeid zijn, het verwachte aantal personen dat hiervoor in aanmerking komt en het beschikbare budget.....

In de toelichting staat:

“.....Algemene toelichting

Met dit besluit tot wijziging van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 (Vmor 2015) is invulling gegeven aan een aantal onderwerpen dat nog moest worden geregeld:

.....3. de wijze waarop het college een financiële tegemoetkoming verstrekt aan personen die als gevolg van hun beperkingen, chronische psychische of psychosociale problemen aanmerkelijke meerkosten hebben.....

.....Artikels gewijzigde toelichting bij de tekst van de wijzigingsverordening.....
(artikel 22)

Met dit artikel wordt invulling gegeven aan de wijze waarop het college een tegemoetkoming kan verstrekken aan personen die aannemelijke meerkosten hebben als gevolg van hun beperkingen, psychische of psychosociale problemen.

Personen kunnen hiervoor op aanvraag in aanmerking komen. De hoogte van de forfaitaire vergoeding wordt jaarlijks vastgesteld op basis van het beschikbare budget en de te verwachten kosten die met de uitvoering gemoeid zijn.

Voor 2015 wordt een bedrag van € 250,- per persoon beschikbaar gesteld.

Er geldt een inkomensgrens van 130% van het wettelijk sociaal minimum, afgeleid van de

bijstandsnorm voor jongeren (artikel 20, eerste of tweede lid, van de Participatiewet) of 21-jarigen tot de pensioengerechtigde leeftijd, zoals opgenomen in artikel 21 van de Participatiewet.

Het college werkt dit artikel in nadere regels verder uit.

Kosten waarvoor een vergoeding mogelijk is op grond van de zorgverzekering, worden niet als meerkosten aangemerkt.

Binnen een huishouden kunnen meerdere personen in aanmerking komen voor een tegemoetkoming.....”

18. Beleidsregels Tegemoetkoming meerkosten zorg Rotterdam 2015

Gepubliceerd in het Gemeenteblad van 28 oktober 2015 Nr. 100664

Artikel 2 Reikwijdte

Deze beleidsregels hebben betrekking op de wijze waarop het College zijn bevoegdheden ex artikel 22 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 uitoefent.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze beleidsregels treden in werking op de dag na bekendmaking in het Gemeenteblad waarin zij zijn gepubliceerd en werken terug tot en met 1 juli 2015.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

19. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, directie Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven

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 redelijke – korte – termijn.

Overwegingen

20. In december 2014 informeert het CAK de mensen die een Wtcg-tegemoetkoming hebben, waaronder mevrouw M., over de afschaffing van de Wtcg. In deze brief vraagt het CAK ook toestemming om de persoonsgegevens aan de gemeente door te geven.
21. Tussen de brief van het CAK en 25 augustus 2015, de dag dat de gemeente Rotterdam de mensen schriftelijk over de gemeentelijke regeling “Tegemoetkoming Meerkosten Zorg” informeert, zit een periode van 8 maanden. Al die tijd horen de Rotterdammers die ooit de Wtcg-tegemoetkoming kregen niets van de gemeente. Eind 2014 verschijnt op de website van de gemeente Rotterdam een bericht dat er begin 2015 meer duidelijkheid over de gemeentelijke regeling komt. Dit bericht wordt eind februari 2015 weer verwijderd zonder vervangende boodschap.
22. Deze situatie vindt de ombudsman onwenselijk. Het feit dat de gemeentelijke regeling in die periode van 8 maanden nog niet klaar was, betekent niet dat er dan radiostilte aan de kant van de gemeente mag zijn. De gemeente Rotterdam had de mensen om wie het ging, actief over het proces van de totstandkoming van de gemeentelijke regeling en de voortgang moeten informeren. De informatie moet onder andere bevatten: einddata en een planning die nageleefd wordt. De gemeente wist om welke Rotterdammers het ging, omdat zij hun gegevens van het CAK had gekregen.
23. De tegemoetkoming op basis van de gemeentelijke regeling is bedoeld voor Rotterdammers die chronisch ziek zijn en een smalle beurs hebben (maximaal 130% van het wettelijk sociaal minimum). Dat juist deze mensen 8 maanden niet wisten waar ze aan toe waren, vindt de ombudsman een kwalijke zaak.

24. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, is gegrond. Het cluster heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking door de Rotterdammers die van de gemeente mogelijk een vervangende voorziening konden krijgen, 8 maanden in onzekerheid te laten.
25. De ombudsman heeft zich ambtshalve afgevraagd of het proces tot het vaststellen van de gemeentelijke regeling van de gemeente Rotterdam te lang heeft geduurd.
26. Het rapport '*Handreiking gemeentelijk maatwerk voor personen met een chronische ziekte en óf beperking.*' van maart 2014 van het ministerie van VWS en de VNG heeft onder meer als doel de gemeenten "*te faciliteren bij de uitwerking van hun lokale beleid voor de ondersteuning van burgers met een chronische ziekte en/of beperking en daarmee samenhangende kosten*". Hoewel de Eerste Kamer op dat moment nog niet over het wetsvoorstel voor de afschaffing van de Wtcg had besloten, vindt de ombudsman dat de gemeente Rotterdam vanaf maart 2014 wist of had moeten weten dat zij zich moest voorbereiden op het maken van een gemeentelijke regeling.
27. Op 3 juni 2014 neemt de Eerste Kamer het wetsvoorstel aan. Daarmee is de overheveling van de ondersteuning van burgers met een chronische ziekte en/of beperking en daarmee samenhangende meerkosten, naar de gemeente een feit.
28. De gemeente had vanaf maart 2014 tot 1 januari 2015, toen zij op grond van de Wmo verantwoordelijk werd voor de financiële ondersteuning van burgers met een chronische ziekte en/of beperking, 9 maanden de tijd om de gemeentelijke regeling voor te bereiden en vast te stellen. Dit heeft de gemeente niet gedaan.
29. Pas op 27 juni 2015 treedt de gewijzigde Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 in werking. Hierin is in artikel 22 de "*Tegemoetkoming Meerkosten Zorg*" geregeld. Dit is weer 6 maanden later.
30. De ombudsman vindt dat de gemeente, gelet op de bovengenoemde gang van zaken, te lang over het vaststellen van de gemeentelijke regeling heeft gedaan. De gemeente heeft hiermee in strijd gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.

Oordeel

Klacht Mevrouw M. vindt dat de gemeente Rotterdam haar en andere mensen onvoldoende informeert over de consequenties van de overheveling van de tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten op grond van de Wtcg naar de gemeente.

De onderzocht gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. Het cluster heeft gehandeld in strijd met het behoorlijksvereiste Goede informatieverstrekking.

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Bijlage bij rapport 2015.610

Klachtbehandeling door de gemeente

1. In een brief van 19 maart 2015 dient mevrouw M. een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam.
2. Omdat de klacht van mevrouw M. niet bekend is bij de gemeente, stuurt de ombudsman de klacht per brief van 25 maart 2015 naar de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met het verzoek de klacht eerst zelf af te handelen.
3. Op 25 maart 2015 informeert de ombudsman mevrouw M. over deze doorzending.
4. In een brief van 31 maart 2015 geeft het Klachtenbureau Maatschappelijke Ontwikkeling namens het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een reactie op de klacht van mevrouw M.
5. Mevrouw M. is ontevreden over de reactie van de gemeente en heeft op 3 april 2015 een brief gestuurd naar de gemeentelijke ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman

6. In een brief van 3 april 2015 laat mevrouw M. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is met de reactie van de gemeente.
7. Per brief van 17 april 2015 laat de ombudsman mevrouw M. weten dat hij tijd nodig heeft om naar de klacht te kijken.
8. Op 3 juli 2015 stuurt de ombudsman de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw M. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klachten te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen.
9. Per brief van 3 juli 2015 informeert de ombudsman mevrouw M. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klacht.
10. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman op 2 september een herinneringsbrief aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk. Hij verzoekt de directeur om alsnog binnen 2 weken op zijn brief van 3 juli 2015 te reageren.
11. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 2 weken reageert, stuurt de ombudsman op 29 september 2015 een tweede herinneringsbrief aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk. Hij verzoekt de directeur om alsnog binnen een week op zijn brief van 3 juli 2015 te reageren.



12. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 1 week reageert, stuurt de ombudsman op 20 oktober 2015 om 12:31 uur een e-mail aan de klachtencoördinator van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. De ombudsman vraagt hem er zorg voor te dragen dat er uiterlijk 23 oktober 2015 een reactie op de brief van de ombudsman van 3 juli 2015 komt.
13. Op 20 oktober 2015 om 16:53 uur stuurt de directiesecretaris van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een e-mail aan de ombudsman met een inhoudelijke reactie op de brief van de ombudsman van 3 juli 2015. De directiesecretaris biedt namens de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk excuses aan voor de vertraging.
14. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 4 november 2015 door naar mevrouw M. en geeft haar de gelegenheid hierop te reageren.
15. In een brief van 11 november 2015, die de ombudsman op 18 november 2015 ontvangt, geeft mevrouw M. haar reactie.
16. Op 8 juni 2016 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel aan mevrouw M., aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk en aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg. De ombudsman stelt hen in de gelegenheid binnen 4 weken te reageren.
17. De gemeente vraagt in een telefoongesprek van 6 juli 2016 de ombudsman om uitstel van de reactietermijn. Op 13 juli 2016 besluit de ombudsman de reactietermijn tot 20 juli 2016 te verlengen.
18. Omdat mevrouw M. niet binnen de gestelde 4 weken heeft gereageerd, stuurt de ombudsman haar op 13 juli 2016 een herinnering. Daarnaast informeert de ombudsman mevrouw M. over de verlening van de reactietermijn.
19. In een e-mail van 15 juli 2016 reageert mevrouw M.
20. Op 25 juli 2016 ontvangt de ombudsman in een brief van 15 juli 2016 de reactie van de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk.