



Rapport

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

Dossiernummer: 2015.2026
Datum: 30 mei 2017

Samenvatting

De vader van mevrouw G. ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Hij ontvangt daarnaast een persoonsgebonden budget omdat hij huishoudelijke verzorging nodig heeft. Met ingang van april 2015 verleent mevrouw G. deze huishoudelijke verzorging aan haar vader. Hij betaalt haar voor deze werkzaamheden uit zijn persoonsgebonden budget (PGB).

Het cluster Werk en Inkomen doet heronderzoek bij 12.000 bijstandsgerechtigden. Ook bij de vader van mevrouw G. De gemeente denkt dat er sprake is van 'een financiële verstrengeling' tussen mevrouw G. en haar vader. De gemeente wil daarom de bankafschriften van mevrouw G. zien. Mevrouw G. beschouwt dit als een inbreuk op haar privacy en verzet zich daartegen.

Als de vader van mevrouw G. zonder haar bankafschriften bij Werk en Inkomen op gesprek komt, wordt zijn recht op uitkering opgeschort. De gemeente geeft aan dat zonder de bankafschriften van mevrouw G. het recht op uitkering niet kan worden vastgesteld en dat de uitkering mogelijk wordt ingetrokken. Mevrouw G. gaat daarom met haar vader naar het vervolggesprek. Tijdens dat gesprek wil de medewerker al haar transacties bekijken, niet alleen die met haar vader. De medewerker maakt vervolgens kopieën van al haar bankafschriften. Mevrouw G. voelt zich onheus bejegend en door de medewerker onder druk gezet.

De gemeente schrijft dat mevrouw G. niet gedwongen was om haar bankafschriften in te laten zien, maar de ombudsman denkt daar anders over. De gemeente had immers overduidelijk gemaakt dat als mevrouw G. haar bankafschriften niet zou laten zien, de gemeente de uitkering van haar vader zou beëindigen. De gemeente heeft daarmee oneigenlijk geleund op de vader-dochterrelatie. Een zorgverlener die niet familie is, voelt de druk van de gemeente niet of veel minder.

De ombudsman doet een aanbeveling dat de gemeente interne instructies voor het beschermen van de privacy van betrokken familieleden van PGB-houders en uitkeringsgerechtigden bij rechtmatigheidsonderzoeken moet opstellen. Vanzelfsprekend moeten deze richtlijnen bekend worden gemaakt bij de medewerkers en moet erop toe worden gezien dat de medewerkers de instructie goed uitvoeren. De gemeente neemt de aanbeveling van de ombudsman over en voert die onmiddellijk uit.

Inleiding

De vader van mevrouw G. ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Hij ontvangt daarnaast een persoonsgebonden budget omdat hij huishoudelijke verzorging nodig heeft. Met ingang van april 2015 verleent mevrouw G. deze huishoudelijke verzorging aan haar vader. Hij betaalt haar voor deze werkzaamheden uit zijn persoonsgebonden budget (PGB).

Het cluster Werk en Inkomen doet heronderzoek bij 12.000 bijstandsgerechtigden. Ook bij de vader van mevrouw G. De gemeente denkt dat er sprake is van een financiële verstrengeling tussen mevrouw G. en haar vader. De gemeente wil daarom de bankafschriften van mevrouw G. zien. Mevrouw G. beschouwt dit als een inbreuk op haar privacy en verzet zich daartegen.

Als de vader van mevrouw G. zonder haar bankafschriften bij Werk en Inkomen op gesprek komt, wordt zijn recht op uitkering opgeschort. De gemeente geeft aan dat zonder de bankafschriften van mevrouw G. het recht op uitkering niet kan worden vastgesteld en dat de uitkering mogelijk wordt ingetrokken. Mevrouw G. begeleidt haar vader naar het vervolgesprek. Tijdens dat gesprek wil de medewerker al haar transacties bekijken, niet alleen die van haar vader. De medewerker maakt vervolgens kopieën van al haar bankafschriften. Mevrouw G. voelt zich onheus bejegend en onder druk gezet door de medewerker en zij dient daarover een klacht in.

De ombudsman besluit een onderzoek naar de klacht in te stellen. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en mevrouw G. en de gemeente de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. Op 23 januari 2017 reageerde mevrouw G. en op 6 april 2017 reageerde de gemeente. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

De klachten van mevrouw G. heeft de ombudsman als volgt samengevat.

Klachten

Klacht 1 Ik ben het er niet mee eens dat ik mijn bankafschriften door W&I moest laten inzien. Ik beschouw dit als een inbreuk op mijn privacy, omdat ik geen uitkering en geen relatie met W&I heb.

Klacht 2 De uitleg en de conclusie in de klachtafhandelingsbrief van 3 december 2015 komen totaal niet overeen met mijn klacht. De klacht over de gedragingen van de medewerker van het Project Heronderzoek 2015 van de gemeente is nog niet opgelost.

Bevindingen

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

1. De vader van mevrouw G. ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Hij ontvangt daarnaast een persoonsgebonden budget omdat hij huishoudelijke verzorging nodig heeft.
2. Vanaf omstreeks april 2015 verleent mevrouw G. deze huishoudelijke zorg aan haar vader. Daarvoor werd de huishoudelijke zorg door een andere persoon verleend. De gemeente was hiermee bekend. In het dossier van de heer G. staat dit vermeld.
3. Mevrouw G. heeft geen relatie met het cluster Werk & Inkomen. Zij heeft geen uitkering.
4. Op 6 juli 2015 stelt de gemeente vast dat de heer G. zijn PGB over 2014 volledig aan huishoudelijke zorg heeft besteed en dat hij aan zijn verantwoordingsplicht heeft voldaan.
5. De medewerkers van het project 'Heronderzoek PW 2015' van het cluster Werk en Inkomen doen in het kader van het collegeprogramma Kendoe, 12.000 heronderzoeken naar bijstandsuitkeringen.
6. Bij brief van 25 september 2015 krijgt de heer G. in het kader van een onderzoek naar de rechtmatigheid van zijn uitkering een oproep voor een gesprek op 29 september 2015. In de oproepbrief staat dat de heer G. zijn bankafschriften van de laatste 3 maanden moet meebrengen.

7. Op 29 september 2015 vindt er een gesprek plaats tussen de heer G. en mevrouw B., Controleur Project Heronderzoek 2015 van de gemeente. Tijdens dit gesprek geeft de heer G. een kopie van zijn bankafschriften van de laatste 3 maanden.
8. Omdat de medewerker zijn bankafschriften van de laatste 12 maanden wil inzien logt de heer G. tijdens het gesprek op 29 september 2015 bij zijn bank in. De controlerende medewerker drukt vervolgens de bankafschriften van de laatste 12 maanden af.
9. Uit de afgedrukte bankafschriften blijkt volgens de gemeente dat de heer G. het PGB van augustus, september en oktober 2014 zelf heeft opgenomen. Het PGB van november 2014 is op zijn rekening blijven staan. Het PGB van december 2014 tot en met maart 2015 is niet aan hem uitbetaald. Uit de bankafschriften blijkt verder dat de heer G. vanaf april 2015 tot en met augustus 2015 – met uitzondering van de maand juni – bedragen naar zijn dochter heeft overgemaakt. Het bedrag van juni 2015 is op de rekening van de heer G. blijven staan.
10. Bij brief van 1 oktober 2015 wordt de heer G. opgeroepen voor een gesprek op 6 oktober 2015. In de brief staat dat de gemeente aanvullende stukken nodig heeft: *“Wij geven u de mogelijkheid om op 06-10-2015 om 11:00 uur alsnog de hieronder genoemde bewijsstukken volledig te verstrekken..... Bankafschriften van de laatste 12 maanden van het bankrekening met rekeningnummer ***** van uw dochter G. Indien u gebruik maakt van Internetbankieren, accepteren wij alleen meegebrachte printjes die zijn voorzien van: naam, adres, alle bij- en afschrijvingen en het totaalsaldo (bij- en afschrijvingen).....Als u onvoldoende gevolg geeft aan deze brief, dan wordt uw recht op bijstand opgeschort.”*
11. Op 6 oktober 2015 verschijnt de heer G. op zijn afspraak bij de medewerker. Omdat hij de gevraagde bankafschriften van zijn dochter niet bij zich heeft, wordt zijn recht op bijstand bij besluit van 6 oktober 2015 met ingang van die dag opgeschort. De heer G. krijgt een nieuwe uitnodiging voor een gesprek op 9 oktober 2015 mee. In die brief staat: *“Als u onvoldoende gevolg geeft aan deze brief, beëindigen wij uw uitkering. Mogelijk moet u dan een bedrag aan ons terugbetalen.”* Als juridische grondslag wordt artikel 17 van de Participatiewet genoemd.

12. Op 9 oktober 2015 verschijnen de heer G. en zijn dochter samen op de afspraak. Mevrouw G. maakt bezwaar tegen het inzage geven in haar bankafschriften. Zij beschouwt dit als een inbreuk op haar privacy en op die van de andere personen aan wie zij huishoudelijke zorg verleent. De medewerker geeft daarop aan dat zonder inzage in haar bankafschriften het recht op uitkering van haar vader niet kan worden vastgesteld. Daarop werkt mevrouw G. alsnog met de verlangde inzage mee.
13. Mevrouw G. dient een klacht in bij de gemeente. De gemeente ontvangt deze klacht op 28 oktober 2015. Mevrouw G. schrijft dat zij heel erg brutaal is behandeld door de gemeente, alleen omdat ze uitleg wilde over de reden waarom ze haar bankafschriften moest overleggen. Ze voelde zich verdrietig en vernederd door de manier waarop ze was aangesproken.
14. In een rapportage van 29 oktober 2015¹ schrijft de gemeente Rotterdam:
“Werkzoekende verklaart dat hij zijn dochter inkoopt om de zorg te verlenen voor hem echter is er op de bankafschriften niet structureel te zien dat hij zijn dochter betaalt.Rapporteur heeft vanwege de onduidelijkheid...de bankafschriften van de dochter opgevraagd...Op de bankafschriften van de dochter... is niet te zien aan wat het PGB dat zij van werkzoekende ontvangt besteed wordt.Rapporteur kan niets vaststellen uit de pintransacties met betrekking tot de PGB. Gelet op het feit dat de dochter van werkzoekende geen belanghebbende is voor de gemeente Rotterdam heeft rapporteur niet gelet op de besteding van de PGB. Rapporteur heeft hierdoor niks kunnen vaststellen.”
15. In de klachtafhandelingsbrief van 3 december 2015 schrijft Klachten Werk en Inkomen de gemeente aan mevrouw G.:
“Uit de door uw vader overlegde bankafschriften van de laatste drie maanden, zijn onduidelijkheden ontstaan omtrent de financiën rondom de PGB. Er is namelijk sprake van structurele contante stortingen en bijschrijvingen op zijn rekening. Hiernaast blijkt uit deze bankafschriften niet dat uw vader u, als zijn zorgverlener, structureel betaalt met de door hem ontvangen PGB...Het vermoeden ontstond dat er mogelijk sprake was van een financiële verstrengeling tussen u en uw vader welke van invloed is op zijn recht of op de hoogte van zijn uitkering....Mevrouw B. vindt het erg vervelend dat u het gesprek niet als prettig heeft ervaren....Ik vind het heel vervelend voor u dat u het gesprek met Werk en inkomen als vernederend heeft ervaren. Dit was echter niet de intentie van de medewerkers... ”.

¹ Rapportage Bestuursrechtelijk onderzoek

Standpunt klaagster

16. Ik heb de gemeente gevraagd of zij niet kon volstaan met het inzien van de bankafschriften van de laatste 12 maanden van mijn vader. Daarop is immers te zien dat mijn vader periodiek bedragen aan mij overmaakt. De gemeente nam daar echter geen genoegen mee. Ik ervaar dit als een inbreuk op mijn privacy. Ik heb mij gedurende anderhalf uur aan de balie moeten verantwoorden over mijn bankafschriften. De controlerende medewerker wilde niet alleen de PGB-transacties zien, maar ook al mijn transacties. Ik ben brutaal behandeld alleen omdat ik uitleg wilde waarom ik mijn bankafschriften over de laatste 12 maanden moest laten zien. Daar kreeg ik geen concreet antwoord op. Het enige wat ik te horen kreeg was dat de uitkering van mijn vader zou worden gestopt als ik niet zou meewerken. Volgens mij maakt de controlerende medewerker misbruik van de bevoegdheden die bij haar functie horen. Ik voel mij daarnaast vernederd en verdrietig door de wijze waarop het gesprek met de medewerker en haar collega is verlopen. De medewerker heeft tijdens een hoorgesprek verklaard dat zij ervan op de hoogte was dat de huishoudelijke hulp eerst door iemand anders werd gedaan, toen een tijdje gestopt is en daarna door mij werd verleend. Dit komt overeen met het betalingsoverzicht van mijn vader en er was dus geen reden om mijn afschriften in te zien. Als Werk en Inkomen mij wil controleren dan kunnen ze mij een brief sturen met uitleg. Ze kunnen mijn vader daarbuiten laten. Ik slaap slecht en durf niet eens mijn eigen geld meer op te nemen door de gedachte dat ik weer alles moet verantwoorden.
17. Om te voorkomen dat hij steeds naar de pinautomaat moet, neemt mijn vader steeds grote bedragen op. Als gevolg van zijn vergeetachtigheid pint hij geregeld meer dan nodig is, waardoor hij rood komt te staan. Om problemen bij het betalen van zijn vaste lasten te voorkomen moet hij dan weer bedragen terug storten. Mijn vader heeft deze stortingen toegelicht door te wijzen op zijn ziekte en duizeligheid. Het is niet juist dat mijn vader zou hebben verklaard dat hij mij contant betaalde en dat ik die bedragen op mijn rekening zou storten. De gemeente verzint maar wat.

Standpunt gemeente

18. *“Het bleek dat de betaling van het PGB van de heer G. binnen relatief korte tijd op verschillende manieren zijn beslag had. Te denken valt dan aan storting eigen rekening, dan weer storting PGB op rekening derde. Wanneer er gestort werd op eigen*

rekening werd op heel verschillende wijze met het geld omgegaan"². In de bankafschriften van de heer G. van de laatste 3 maanden zit onduidelijkheid rondom het PGB. Uit deze bankafschriften is niet duidelijk te achterhalen dat hij zijn dochter, als zorgverlener, structureel betaalt vanuit het PGB³. De heer G. zou het PGB geld contant aan zijn dochter hebben gegeven, die het vervolgens op haar eigen rekening zou storten. Om die reden zijn de bankafschriften van mevrouw G. opgevraagd. Er wordt regelmatig contant geld gestort op de rekening van de heer G.. Zijn toelichting, dat hij een spaarpot heeft en daar geld van stort op zijn rekening, is niet controleerbaar.

De heer G. koopt werkzaamheden/diensten van zijn dochter in. Vader en dochter zijn op dit vlak financieel onlosmakelijk met elkaar verbonden. Er is bij de inzage van de bankafschriften van mevrouw G. alleen gekeken naar zaken die betrekking hadden op de PGB van haar vader. Mevrouw G. mocht na de inzage zowel haar gegevens als die van haar andere cliënten anonimiseren voordat die in het dossier zouden worden opgeborgen. Wij hebben mevrouw G. niet verplicht om haar bankafschriften te leveren. De desbetreffende brief is aan de heer G. gericht. Het recht op een uitkering van de heer G. kon niet worden vastgesteld zonder kennisname van de bankafschriften van zijn dochter.

Wet- en regelgeving

19. Artikel 10 van de Grondwet (GW) en artikel 8 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM) waarborgen een ieders recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer
20. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) regelt de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.
21. Artikel 17 Participatiewet (Pw) regelt de inlichtingenplicht.
22. In de artikelen 53a en 54 Participatiewet (Pw) is bepaald welke gegevens door de bijstandsgerechtigde *"ten behoeve van de verlening van bijstand dan wel de voortzetting daarvan"* aan de gemeente moeten worden verstrekt.

² Brief van de gemeente van 29 maart 2016 aan ombudsman.

³ Klachtafhandelingsbrief van 3 december 2015

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

23. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de Behoorlijkheidsvereisten:

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers, waaronder het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Overwegingen

24. Artikel 17 van de Participatiewet kent een verplichting voor uitkeringsgerechtigden om inlichtingen te verstrekken. De Participatiewet kent echter geen verplichting voor huishoudelijke verzorgenden, kennissen, vrienden of niet-inwonende familieleden die op basis van een PGB zorg verlenen aan een uitkeringsgerechtigde, om inlichtingen te verstrekken over hun eigen betalingsgegevens.
25. De gemeente stelde op 6 juli 2015 vast dat de heer G. in 2014 zijn volledige persoonsgebonden budget aan huishoudelijke zorg besteedde en dat hij voldaan had aan zijn verantwoordingsverplichting over 2014.
26. De aanleiding voor de gemeente Rotterdam om, in het kader van een heronderzoek in het najaar 2015 in verband met de uitkering, ook het PGB van de vader van mevrouw G. te onderzoeken, is voor de ombudsman onduidelijk. Het PGB staat immers los van de uitkering op grond van de Participatiewet.

De ombudsman gaat er vanuit dat als iemand een ander, willekeurige derde of een familielid inhuurt om de huishoudelijke verzorging te verlenen en hij de

zorgverlener vervolgens betaalt, er logischerwijs sprake is van een financiële verbinding. De ombudsman kan niet inzien dat in dit geval specifieke aanleiding bestond om die financiële relatie nader te onderzoeken.

27. Volgens de gemeente was er aanleiding om de bankafschriften van mevrouw G. in te zien omdat de vader van mevrouw G. had gezegd dat hij zijn dochter contant betaalde voor de huishoudelijke zorg die zij hem verleende. Zowel de heer G. als mevrouw G. bestrijden deze uitspraak. De ombudsman kan niet vaststellen wat de heer G. gezegd zou hebben.
28. De gemeente wist echter dat mevrouw G. met ingang van april 2015 voor haar vader ging werken op basis van het aan hem verstrekte PGB. Dit was ook zichtbaar op de bankafschriften van de heer G. waaruit blijkt dat met ingang van april 2015 PGB-betalingen van de heer G. aan zijn dochter werden gedaan. De maand dat haar vader het PGB niet aan haar betaalde, bleef het geld op zijn rekening staan. De gemeente had de bankafschriften van mevrouw G. daarom niet nodig om vast te stellen of en wanneer hij haar betaalde. De aangevoerde reden – controle van contante betalingen - strookt daarom niet met de feiten uit het dossier.
29. Uit de Rapportage Bestuursrechtelijk onderzoek van oktober 2015 staat: *“Op de bankafschriften van de dochter van werkzoekende is niet te zien aan wat het PGB dat zij van werkzoekende ontvangt besteed wordt.”* De ombudsman begrijpt niet waarom de gemeente deze informatie wilde hebben en hoe de gemeente op basis daarvan het recht op uitkering van de heer G. vast zou kunnen stellen.
30. De gemeente schrijft dat mevrouw G., niet gedwongen is om inzage in haar bankafschriften te geven. De ombudsman denkt daar anders over. Het was immers duidelijk dat als zij haar bankafschriften niet zou laten zien, de gemeente de uitkering van haar vader zou beëindigen. Dit legt natuurlijk druk op de dochter van de heer G. om mee te werken aan de inzage in de bankafschriften. Alleen omdat het ging om een vader-dochterrelatie, heeft de gemeente uiteindelijk de bankafschriften van de zorgverlener kunnen inzien. Daarmee heeft de gemeente oneigenlijk geleund op mevrouw G.. Als de heer G. van een willekeurige derde huishoudelijke hulp zou hebben gehad, zou deze veel minder druk voelen om inzage te verlenen in zijn of haar bankafschriften.
31. In de klachtafhandelingsbrief van 3 december 2015 gaat de gemeente beperkt in

op de bejegeningklacht van mevrouw G. Er wordt gesteld dat het vervelend is dat mevrouw G. het gesprek als vernederend ervaren heeft en dat de medewerkers van de gemeente een positieve intentie hadden. Dat kan zo zijn, maar het is een algemeen antwoord dat voorbij gaat aan de dynamiek van het moment en de specifieke voorgeschiedenis.

Oordeel

De ombudsman geeft per klacht zijn voorlopig oordeel.

Klacht 1 Ik ben het er niet mee eens dat ik mijn bankafschriften door W&I moest laten inzien. Ik beschouw dit als een inbreuk op mijn privacy, omdat ik geen uitkering en geen relatie met W&I heb.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De klacht van mevrouw G. is gegrond. Het verlangen van Werk en Inkomen om inzage te hebben in de bankafschriften van mevrouw G. was niet behoorlijk. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijke vereiste Respecteren van grondrechten. De gemeente had de persoonlijke levenssfeer van mevrouw G. moeten eerbiedigen en haar recht op privacy niet mogen schenden.

Klacht 2 De uitleg en de conclusie in de klachtafhandelingsbrief van 3 december 2015 komen totaal niet overeen met haar klacht. De klacht over de gedragingen van de medewerker van het Project Heronderzoek 2015 van de gemeente is nog niet opgelost.

De klacht van mevrouw G. is gedeeltelijk gegrond. De gemeente is in de klachtafhandelingsbrief niet voldoende ingegaan op de klacht over de bejegening door de medewerker van het Project Heronderzoek 2015. De gemeente heeft onvoldoende geluisterd naar mevrouw G. en daardoor gehandeld in strijd met het behoorlijke vereiste Luisteren naar de burger.

Aanbeveling

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

De ombudsman geeft de gemeente Rotterdam in overweging de volgende voorlopige aanbevelingen te laten uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Stel interne instructies op voor het beschermen van de privacy van betrokken familieleden van PGB-houders en uitkeringsgerechtigden bij rechtmatigheidsonderzoeken. Zorg dat deze richtlijnen bekend zijn bij medewerkers en dat zij worden opgevolgd.

In zijn reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van 6 april 2017 laat de directeur Werk en Inkomen weten dat hij de aanbeveling van de ombudsman heeft overgenomen. De medewerkers van project heronderzoek zijn al geïnstrueerd door de kwaliteitsmedewerker en de kwaliteitsmedewerker heeft opdracht gekregen om toe te zien op naleving van deze instructie.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de directeur Werk en Inkomen.

Bijlage: overzicht klachtbehandeling door de gemeente en de ombudsman

Bijlage bij rapport dossier 2015.2026

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 13 oktober 2015 dient mevrouw G. haar klacht per e-mail bij de ombudsman in.
2. In zijn brief van 16 oktober 2015 vraagt de ombudsman mevrouw G. om nadere gegevens.
3. Op 23 oktober 2015 stuurt de ombudsman de klacht van mevrouw G. naar de gemeente door met het verzoek de klacht eerst zelf te behandelen.
4. Per brief van 3 december 2015 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw G. De gemeente stuurt een kopie van deze brief aan de ombudsman toe.
5. Op 15 december 2015 stuurt mevrouw G. een e-mail aan de ombudsman waarin zij schrijft dat zij niet tevreden is met de uitkomst van de interne klachtbehandeling.

Klachtbehandeling door de ombudsman

6. Op 15 december 2015 ontvangt de ombudsman de klacht van mevrouw G.
7. Op 12 februari 2016 schrijft de ombudsman de gemeente dat hij een onderzoek opent, verzoekt hij de gemeente om op de klacht te reageren en stelt hij de gemeente enkele onderzoeksvragen.
8. Op 12 februari 2016 stuurt mevrouw G. de ombudsman nadere informatie.
9. Bij brief van 28 maart 2016 reageert de gemeente op de klacht en beantwoordt zij de onderzoeksvragen.
10. Op 1 april 2016 stuurt de ombudsman deze brief naar mevrouw G. door en stelt haar in de gelegenheid om daarop te reageren.
11. Mevrouw G. doet dit per e-mail van 4 april 2016.
12. Op 6 april 2016 vraagt de ombudsman bij de gemeente nadere stukken op.
13. Op 14 april 2016 ontvangt de ombudsman de op 6 april 2016 gevraagde stukken.
14. Op 19 april 2016 voert de ombudsman een hoorgesprek met mevrouw B., Controleur Project Heronderzoek PW 2015 van de gemeente Rotterdam.
15. Op 22 april 2016 stuurt de ombudsman het concept-gespreksverslag naar de controlerende medewerker toe en stelt haar in de gelegenheid om daarop te reageren.



16. Op 25 april 2016 vraagt de ombudsman bij de gemeente nadere stukken op.
17. Op 3 mei 2016 ontvangt de ombudsman de reactie van de controlerende medewerker.
18. Op 9 mei 2016 stuurt de ombudsman het definitieve gespreksverslag aan de controlerende medewerker toe.
19. Op 18 mei 2016 ontvangt de ombudsman de op 25 april 2016 gevraagde stukken.
20. Op 26 april 2016 en op 31 mei 2016 stelt de ombudsman mevrouw G. – via haar vader – in de gelegenheid om op de inhoud van de door hem op 6 april 2016 resp. 18 mei 2016 van de gemeente ontvangen nadere stukken te reageren.
21. Mevrouw G. reageert per e-mail van 3 juni 2016 op toegestuurde stukken.
22. Op 9 juni 2016 vraagt de ombudsman de vader van mevrouw G. om te reageren op door de controlerende medewerker tijdens het hoorgesprek op 19 april 2016 afgelegde verklaringen.
23. Op 10 november 2016 vraagt mevrouw G. of er nieuwe informatie bekend is over het onderzoek.
24. Op 11 en 14 november 2016 heeft de ombudsman telefonisch contact gezocht met mevrouw G. over de stand van zaken.
25. Op 11 januari 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw G. en de gemeente toe.
26. Op 12 januari 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de bevindingen en het voorlopig oordeel.
27. Op 23 januari 2017 reageert mevrouw G. op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
28. Op 24 februari 2017 herinnert de ombudsman de gemeente aan zijn verzoek om op de bevindingen te reageren.
29. Op 28 februari 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van deze herinnering.
30. Op 6 april 2017 stuurt de directeur Werk en Inkomen zijn reactie aan de ombudsman toe.