



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw N.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

*Informatie over gratis parkeervergunning voor mantelzorgers
komt te laat*

Dossiernummer: 2015.2066
Datum: 24 juli 2017

Samenvatting

Rotterdammers kunnen voor hun mantelzorger een speciale parkeervergunning aanvragen. Met deze parkeervergunning kan een mantelzorger 100 dagdelen per jaar parkeren in het gebied waar de degene waar hij zorg aan verleent, woont. Tot 1 juli 2015 betaalde de mantelzorger € 1,50 per dagdeel van 5 aaneengesloten uren. Na 1 juli 2015 is dat gratis. De gemeente wil zo haar waardering voor de mantelzorger uitdrukken.

Mevrouw N. betaalt voor haar mantelzorger de parkeerkosten. Niet met een mantelzorgparkeervergunning, maar met haar bezoekersvergunning. De kosten daarvan zijn tot 1 juli 2015 even hoog als voor het parkeren met een mantelzorgparkeervergunning.

Volgens mevrouw N. ontvangt zij eind september 2015 voor het eerst informatie van de gemeente Rotterdam over de nieuwe gratis mantelzorgparkeervergunning. Daarom vraagt zij de mantelzorgparkeervergunning pas op 6 oktober 2015 aan. Mevrouw N. realiseert zich dat ze zich 3 maanden parkeerkosten had kunnen besparen, als ze maar geweten had van de nieuwe mantelzorgparkeervergunning. Ze vindt dat de gemeente haar eerder had moeten informeren over het bestaan van deze gratis parkeermogelijkheid. Daarom wil ze van de gemeente een tegemoetkoming. Daarnaast vindt mevrouw N. dat de gemeente te weinig rekening houdt met mensen zoals zij, die geen computer hebben.

De gemeente vindt dat ze mevrouw N. voldoende heeft geïnformeerde en wil haar daarom niet compenseren. In juli 2015 stuurt de gemeente een brochure met informatie over de mantelzorgwaardering aan alle Rotterdammers met een Wmo-indicatie. Sindsdien staat de informatie over de nieuwe regels ook op de gemeentelijke website. De gemeente vindt dat mevrouw N. wél had kunnen weten dat haar mantelzorger vanaf 1 juli 2015 gratis kon parkeren.

De ombudsman vindt dat de gemeente alle mensen met een Wmo-indicatie die naar alle waarschijnlijkheid ondersteund worden, eerder en schriftelijk had moeten informeren. Het vermelden van deze informatie op een gemeentelijke website is niet voldoende. De gemeente had een aan mevrouw N. gerichte brief moeten sturen waarin de nieuwe regeling aan haar uitgelegd werd. De ombudsman vindt bovendien dat de gemeente niet duidelijk uitlegt waarom de gemeente geen compensatie toe wil kennen.

De ombudsman doet de gemeente een aanbeveling om mevrouw N. te compenseren.

De gemeente is het niet eens met het oordeel van de ombudsman, maar besluit toch mevrouw N. tegemoet te komen. De ombudsman vindt dat de gemeente daarmee voldoende op zijn aanbeveling heeft gereageerd.

Inleiding

Rotterdamers kunnen voor hun mantelzorger een speciale parkeervergunning aanvragen. Met deze parkeervergunning kan een mantelzorger 100 dagdelen per jaar parkeren in het gebied waar degene waar hij zorg aan verleent, woont. Tot 1 juli 2015 betaalde de mantelzorger € 1,50 per dagdeel van 5 aaneengesloten uren. Na 1 juli 2015 is dat gratis. De gemeente wil zo haar waardering voor de mantelzorger uitdrukken.

Mevrouw N. betaalt voor haar mantelzorger de parkeerkosten. Niet met een mantelzorgparkeervergunning, maar met haar bezoekersvergunning. De kosten daarvan zijn tot 1 juli 2015 even hoog als voor het parkeren met een mantelzorgparkeervergunning.

Volgens mevrouw N. ontvangt zij eind september 2015 voor het eerst informatie van de gemeente Rotterdam over de nieuwe gratis mantelzorgparkeervergunning. Daarom vraagt zij de mantelzorgparkeervergunning pas op 6 oktober 2015 aan. Mevrouw N. realiseert zich dat ze zich 3 maanden parkeerkosten had kunnen besparen, als ze maar geweten had van de nieuwe mantelzorgparkeervergunning. Ze vindt dat de gemeente haar eerder had moeten informeren over het bestaan van deze gratis parkeermogelijkheid. Daarom wil ze van de gemeente een tegemoetkoming. Daarnaast vindt mevrouw N. dat de gemeente te weinig rekening houdt met mensen zoals zij, die geen computer hebben.

De gemeente vindt dat ze mevrouw N. niet hoeft te compenseren, omdat zij in juli 2015 een brochure met informatie over de mantelzorgwaardering heeft verstuurd. Sindsdien staat de informatie over de nieuwe regels ook op de gemeentelijke website. De gemeente vindt dat mevrouw N. wél had kunnen weten dat haar mantelzorger vanaf 1 juli 2015 gratis kon parkeren. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. Mevrouw N. en de gemeente hebben de gelegenheid gehad om daarop te reageren. De ombudsman heeft van mevrouw N. en de gemeente een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel met een aanbeveling. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klachten

De ombudsman vat de klachten van mevrouw N. als volgt samen.

- Klacht 1* Ik vind dat de gemeente Rotterdam mij te laat heeft geïnformeerd over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning. Ik ontving pas eind september 2015 een brochure van de gemeente met informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning.
- Klacht 2* De gemeente zegt dat de informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning op de website van de gemeente stond. Ik heb geen computer en ik weet niet hoe dat allemaal werkt. De gemeente houdt te weinig rekening met mensen die geen computer hebben.
- Klacht 3* Omdat ik de informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning te laat ontving, heb ik hier 3 maanden minder gebruik van kunnen maken. De gemeente wil mij hier, ten onrechte, niet voor compenseren.

Bevindingen

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

1. Tot 1 januari 2015 was de landelijke overheid verantwoordelijk voor het zogenaamde mantelzorgcompliment. Vanaf 1 januari 2015 is het een taak van de gemeenten om jaarlijks zorg te dragen voor een blijk van waardering voor mantelzorgers. In Rotterdam wordt dit de mantelzorgwaardering genoemd.
2. Vóór 1 juli 2015 kon een Rotterdammer (hierna: betrokkene) die
 - een CIZ-indicatie of een indicatie op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) had en
 - in een gebied woonde waar betaald parkeren geldt,een mantelzorgparkeervergunning aanvragen. De mantelzorger wordt houder van deze vergunning en kan daarmee 100 dagdelen per jaar parkeren in het gebied waar betrokkene woont. De mantelzorger betaalt € 1,50 per dagdeel. Een dagdeel bestaat uit 5 aaneengesloten uren.
3. De mantelzorger van mevrouw N. heeft geen mantelzorgparkeervergunning. Mevrouw N. betaalt de parkeerkosten van haar mantelzorger met haar bezoekersvergunning. Hiermee kan haar bezoek 100 dagdelen per jaar parkeren in het betaald parkeergebied waar zij woont. De houder van een bezoekersparkeervergunning, in dit geval mevrouw N., betaalt € 1,50 per dagdeel. Een dagdeel van een bezoekersvergunning bestaat ook uit 5 aaneengesloten uren.

4. Op 18 juni 2015 besluit de gemeenteraad dat mantelzorgers met een mantelzorgparkeervergunning per 1 juli 2015 niet meer voor het parkeren hoeven te betalen. Het maximaal aantal dagdelen van 100 per jaar blijft wel gehandhaafd. Dit betekent dat mantelzorgers vanaf 1 juli 2015 tot en met 31 december 2015, maximaal 100 dagdelen gratis kunnen parkeren in het betaald parkeergebied waar betrokkene woont. Dit is een onderdeel van de mantelzorgwaardering 2015 van de gemeente Rotterdam die daarnaast bestaat uit:
 - vanaf 1 augustus 2015 tot en met 31 december 2015 kan de mantelzorger een gratis Rotterdampas ter waarde van 60 euro aanvragen
 - als de mantelzorger al een Rotterdampas heeft kan hij gebruik maken van een extra kortingsactie
 - de Rotterdampas en de actie zijn te gebruiken tot en met 29 februari 2016
 - een uitnodiging voor activiteiten op de 'Dag van de mantelzorg' (10 november 2015)

5. De gemeente schenkt in de pers aandacht aan de mogelijkheid van de mantelzorgwaardering. In het AD, Dichtbij, de Havenloods en de Ster van Kralingen verschijnen artikelen.

6. De Stadskrant is een uitgave van de gemeente Rotterdam. De Stadskrant verschijnt tweewekelijks als bijlage in de gratis huis-aan-huiskranten. In juli 2015 was dat 'Rotterdam Dichtbij'. In de Stadskrant van 15 juli 2015 (week 29) staat:

“Waardering voor de mantelzorger
Het cadeautje bestaat uit drie onderdelen: (...) en een gratis mantelzorgparkeervergunning (...) met de parkeervergunning, die Rotterdammers met een Wmo-indicatie kunnen aanvragen voor hun mantelzorgers, kunnen mantelzorgers tot 31 december 2015 honderd dagdelen van vijf uur parkeren. De kosten worden vergoed door de gemeente (...)”

7. In de brochure 'Zorg Dichtbij' staat informatie over verschillende Wmo-onderwerpen. De gemeente stuurt deze brochure aan Rotterdammers met een Wmo-indicatie toe. In de editie van juli 2015 staat op de laatste pagina informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning: *“(...)Vanaf juli tot eind 2015 kunnen mantelzorgers die zorgen voor een Rotterdammer met een Wmo-indicatie 100 dagdelen (van vijf uur) gratis parkeren in Rotterdam op plekken waar het betaald parkeren is (...)*” De gemeente stelt dat de brochure in juli 2015 is verstuurd.

8. De gemeente stuurt in september 2015 een mailing aan alle Rotterdammers met een Wmo-indicatie met informatie over de mogelijkheden voor ondersteuning en waardering van mantelzorgers.
9. Eind september 2015 ontvangt mevrouw N. per post deze mailing met een brochure. Kort daarna, op 6 oktober 2015, vraagt zij de nieuwe mantelzorgparkeervergunning bij de gemeente aan. In een brief van 6 oktober 2015 bevestigt de gemeente de aanvraag. Hierin staat dat als de aanvraag compleet is, de gemeente binnen 10 werkdagen een besluit neemt op de aanvraag van mevrouw N. en de nieuwe mantelzorgparkeervergunning aan haar mantelzorger zal toesturen. Binnen die periode (exacte datum is niet bekend bij de ombudsman) krijgt de mantelzorger van mevrouw N. de nieuwe mantelzorgparkeervergunning toegestuurd.
10. Mevrouw N. dient op 6 oktober 2015 bij de gemeente een klacht in. Zij geeft aan dat zij de informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning pas eind september 2015 heeft ontvangen. Zij was daarom niet eerder op de hoogte van de mogelijkheid dat haar mantelzorger gratis zou kunnen parkeren. Mevrouw N. schrijft dat zij in de periode juli, augustus en september 2015 het parkeren van haar mantelzorger met haar bezoekersparkeervergunning met € 1,50 per dagdeel heeft betaald. Zij vraagt de gemeente haar hiervoor tegemoet te komen.
11. In een e-mail van 16 december 2015 reageert de gemeente op de klacht. De gemeente maakt excuses voor de late reactie. De gemeente vindt dat mevrouw N. geen aanspraak kan maken op compensatie voor de door haar gemaakte kosten omdat de informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning al vanaf juli 2015 op de gemeentelijke website te vinden was.
12. De ombudsman heeft de website¹ van de gemeente Rotterdam op 28 december 2015 geraadpleegd. Er stond toen over de mantelzorgwaardering:
“(...) De mantelzorgwaardering bestaat uit: (...) Een mantelzorgparkeervergunning voor mantelzorgers van mensen met een Wmo-indicatie. Een mantelzorger heeft recht op 100 dagdelen (van vijf uur) per kalenderjaar parkeren. Voorheen kostte dat € 1,50 per dagdeel. Vanaf 1 juli t/m 31 december 2015 worden deze kosten vergoed door de gemeente Rotterdam (...)”.

¹ <http://www.rotterdam.nl>

Standpunt mevrouw N.

Het standpunt van mevrouw N. is conform haar klachten. Daarnaast geeft zij – samengevat – het volgende aan.

13. Als ik op tijd door de gemeente was geïnformeerd, had mijn mantelzorger langer gebruik kunnen maken van de gratis dagdelen. Ik vind het jammer dat de gemeente mij geen vergoeding wil geven voor de door mij gemaakte kosten.

Standpunt gemeente

14. De gemeente heeft haar best gedaan om zowel digitaal als via andere kanalen de mensen te informeren over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning. Het is geen nieuw product. De verandering in 2015 heeft slechts betrekking op de kosten van de dagdelen. De gemeente vindt dat zij tijdig over de mantelzorgparkeervergunning heeft gecommuniceerd.

Wet en regelgeving

15. **Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015**

16. **Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015**

17. **Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015**

In deze Regeling staan nadere regels ter uitvoering van de Verordening maatschappelijke ondersteuning.

18. **Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015**

Deze beleidsregels vormen de nadere uitwerking van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 en de Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

19. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente 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.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

20. De gemeente is verplicht gevraagd en ongevraagd alle informatie te verstrekken die de belangen van haar burgers raken. Daarbij hoort een servicegerichte en actieve houding. De gemeente dient alle beschikbare kanalen te benutten en de informatie tijdig, zomogelijk ruim voordat een nieuwe regeling in werking treedt, aan te bieden.

21. In dit geval is er sprake van een nieuwe regeling waarbij burgers die een mantelzorger hebben, groot belang hebben om op tijd de juiste informatie te krijgen. De gemeente heeft in de pers aandacht geschonken aan de nieuwe

mantelzorgparkeervergunning, de informatie staat vanaf juli 2015 op de gemeentelijke website en is opgenomen in de brochure *Zorg Dichtbij* van juli 2015. De vraag is of dat in dit geval voldoende is. De ombudsman vindt van niet.

22. De gemeente weet welke Rotterdammers een Wmo-indicatie hebben. De ombudsman vindt dat als de gemeente weet of kan weten dat Rotterdammers mogelijk in aanmerking komen voor een nieuwe regeling zij hen schriftelijk, persoonlijk (aan hen geadresseerd) moet berichten.
23. De gemeente heeft mevrouw N. pas in september 2015 een bericht gestuurd en dat is 3 maanden te laat. De nieuwe mantelzorgparkeervergunning kon immers per 1 juli 2015 gebruikt worden.
24. De brochure *Zorg Dichtbij* bevat informatie over verschillende onderwerpen en dat komt heel anders over dan een persoonlijke brief met informatie over 1 onderwerp.
25. Wat betreft de informatie op de website, vindt de ombudsman dat niet van burgers verwacht kan worden dat zij continu de website raadplegen om erachter te komen of de gemeente nieuwe plannen heeft die hun belangen kunnen raken. Het ligt op de weg van de gemeente om hierin actief te handelen. Daarbij hoort bovendien rekening gehouden te worden met mensen zoals mevrouw N., die niet beschikken over een computer en geen toegang tot internet hebben.
26. Mevrouw N. heeft in de periode juli, augustus en september 2015 met haar bezoekersparkeervergunning de parkeerkosten van haar mantelzorger betaald. De gemeente vindt dat mevrouw N. geen recht geeft op een vergoeding van deze kosten omdat de informatie over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning vanaf juli 2015 op de website stond. De ombudsman vindt dit argument niet steekhoudend. De gemeente heeft mevrouw N. 3 maanden te laat over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning geïnformeerd. Als mevrouw N. tijdig de informatie had gekregen, dan had zij eerder actie ondernomen. Gelet op het bovenstaande vindt de ombudsman het besluit van de gemeente mevrouw N. niet te compenseren onvoldoende gemotiveerd.

Oordeel

Klacht 1 Ik vind dat de gemeente Rotterdam mij te laat heeft geïnformeerd over de mantelzorgparkeervergunning. Ik ontving pas eind september 2015 een brochure van de gemeente met informatie over de mantelzorgparkeervergunning.

27. De onderzochte gedraging van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De klacht is gegrond. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking. De gemeente had mensen met een Wmo-indicatie die naar alle waarschijnlijkheid ondersteund worden door een mantelzorger, eerder en persoonlijk moeten informeren.

Klacht 2 De gemeente zegt dat de informatie over de mantelzorgparkeervergunning op de website van de gemeente stond. Ik heb geen computer en ik weet niet hoe dat allemaal werkt. De gemeente houdt te weinig rekening met mensen die geen computer hebben.

28. De onderzochte gedraging van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De klacht is gegrond. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking. Een vermelding op de gemeentelijke website is niet voldoende om de burgers over de nieuwe mantelzorgparkeervergunning te informeren. De gemeente had mevrouw N. een brief moeten schrijven waarin de nieuwe regeling aan haar uitgelegd had moeten worden.

Klacht 3 Omdat ik de informatie over de mantelzorgparkeervergunning te laat ontving, heb ik hier 3 maanden minder gebruik van kunnen maken. De gemeente wil mij hier, ten onrechte, niet voor compenseren.

29. De onderzochte gedraging van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De klacht is gegrond. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering. Het besluit van de gemeente mevrouw N. niet te compenseren is onvoldoende gemotiveerd.

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

Aanbeveling

Bij zijn voorlopig oordeel deed de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam de volgende aanbeveling en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Compenseer mevrouw N. voor de parkeerkosten die zij in de periode juli, augustus en september 2015 voor haar mantelzorger heeft gemaakt.

In haar reactie op de bevindingen en de aanbeveling van de ombudsman laat de gemeente op 13 juni 2017 weten het niet eens te zijn met het oordeel van de ombudsman. Desondanks besluit de gemeente mevrouw N. tegemoet te komen en haar te compenseren.

De reactie van de gemeente heeft geen gevolgen gehad voor het oordeel. De ombudsman heeft wel met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente op haar aanbeveling.

Bijlage bij Rapport 2015.2066

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 6 oktober 2015 dient de dochter van mevrouw N., namens haar moeder, via de gemeentelijke website een klacht in bij de gemeente Rotterdam.
2. In een e-mail van 18 december 2015 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw N.

Klachtbehandeling door de ombudsman

3. In een e-mail van 29 december 2015 laat de dochter van mevrouw N. de ombudsman weten dat mevrouw N. niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
4. De ombudsman stuurt mevrouw N. op 31 december 2015 een ontvangstbevestiging en vraagt haar om stukken met informatie.
5. Op 13 januari 2016 stuurt de dochter van mevrouw N. de ombudsman de gevraagde stukken.
6. In een telefoongesprek van 23 februari 2016 vraagt de ombudsman aan de dochter van mevrouw N. om aanvullende informatie.
7. Per e-mail van 17 maart 2016 reageert de dochter van mevrouw N.
8. Op 6 april 2016 stuurt de ombudsman de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw N. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klacht te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen. Per brief van 6 april 2016 informeert de ombudsman mevrouw N. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klacht.
9. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde termijn reageert, stuurt de ombudsman per brief van 24 mei 2016 een herinnering.
10. De directeur Maatschappelijke Ontwikkeling reageert per brief van 31 mei 2016 op de brief van de ombudsman van 6 april 2016.
11. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 2 juni 2016 door naar mevrouw N. en geeft haar de gelegenheid binnen 2 weken te reageren.
12. Omdat mevrouw N. niet binnen de gestelde termijn reageert, stuurt de ombudsman haar per brief van 23 juni 2016 een herinnering.
13. In een e-mail van 11 juli 2016 geeft de dochter van mevrouw N. de reactie van haar moeder.



14. Op 13 juli 2016 laat de ombudsman mevrouw N. weten dat hij het dossier zal inventariseren om te kijken of hij voldoende informatie heeft om een oordeel over de klacht te geven.
15. Op 21 maart 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen, voorlopig oordeel en voorlopige aanbeveling aan de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg, het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en mevrouw N.
16. Op 21 maart 2017 reageert mevrouw N.
17. Op 22 maart 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging.
18. Op 12 mei 2017 herinnert de ombudsman de gemeente dat hij nog een reactie op zijn bevindingen en aanbeveling verwacht.
19. Op 31 mei 2017 herinnert de ombudsman de gemeente nogmaals dat hij een reactie op zijn bevindingen verwacht.
20. Op 6 juni 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging.
21. Op 13 juni 2017 reageert de gemeente op de bevindingen en de aanbeveling.
22. Op 15 juni 2017 neemt een medewerker van de gemeente telefonisch contact op met de dochter van mevrouw N. en kondigt aan dat er op de bankrekening van mevrouw N. een bedrag zal worden gestort.