



## Rapport gemeentelijke ombudsman

*“Bureau Frontlijn zette mij onder druk om andere hulp te accepteren!”*

inzake de klacht van mevrouw G.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 3243  
Datum: 24 augustus 2018



## *Samenvatting*

Mevrouw G. heeft geen geld meer voor haar basisbehoeften, nadat haar ex-vriend er met haar bankpassen, haar geld en waardevolle spullen vandoor gaat. Dat levert grote problemen op voor mevrouw G. en haar dochter van 3 jaar oud. Mevrouw G. benadert de gemeente voor hulp en die meldt haar aan bij Bureau Frontlijn. Bureau Frontlijn regelt snel een voedselpakket van de Voedselbank gedurende drie maanden. Tot zover is mevrouw G. blij met de hulp.

Mevrouw G. tekent naar eigen zeggen onder tijdsdruk een toestemmingsverklaring voor Bureau Frontlijn om informatie uit te wisselen met SISA<sup>1</sup> als dat (toekomstige) begeleiding ten goede komt. Volgens mevrouw G. zal Bureau Frontlijn pas na overleg met haar en na een (volledige) intake gebruik maken van deze verklaring. De intake blijft echter achterwege. Wel nemen medewerkers en stagiaires herhaaldelijk contact met haar op, komen op huisbezoek, willen 'van alles' van haar weten en blijven een uitgebreid hulppakket (administratie, opvoedingsadviezen etc.) aanbieden. Mevrouw G. vindt dat zij dat niet nodig heeft. Ze zou wel een verwijzing naar het jeugdsportfonds willen, maar dat vindt Bureau Frontlijn niet op hun pad liggen.

Als blijkt dat Bureau Frontlijn niet de hulp wil bieden waar mevrouw G. zelf om vraagt, maar wel een SISA-melding heeft gedaan waarover ze overlegt met Veilig Thuis, is voor mevrouw G. de maat vol. Ze dient een aantal klachten in en meldt Bureau Frontlijn haar toestemmingsverklaring in te trekken.

De ombudsman oordeelt na onderzoek dat Bureau Frontlijn mevrouw G. onder druk heeft gezet om hulp te accepteren. Bureau Frontlijn heeft te vaak contact opgenomen (11 keer) en het contact leek op bemoeizorg. Signalen dat mevrouw G. gemengde gevoelens had over het contact, al hulp kreeg van andere instanties en de meeste dingen zelf kon regelen zijn onvoldoende opgepakt.

De ombudsman kan niet vaststellen wat er precies tegen mevrouw G. is gezegd over de toestemmingsverklaring. De ombudsman kan zich voorstellen dat Bureau

---

<sup>1</sup> SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak (SISA) is een computersysteem waarin professionals kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij een jeugdige van 0 tot 23 jaar. Vervolgens moeten zij met elkaar afstemmen als blijkt dat er 1 of meerdere andere organisaties actief bij de jeugdige betrokken zijn. Bron: <http://www.sisa.rotterdam.nl/>



Frontlijn uit bezorgdheid over de situatie een SISA melding wilde doen. De tekst op de toestemmingsverklaring wekt de indruk dat mevrouw G. het doen van een SISA melding kan weigeren. Bureau Frontlijn past de toestemmingsverklaring daarom aan, zodat daar in de toekomst duidelijkheid over is.

Bureau Frontlijn schrijft de ombudsman dat er een fijne scheidslijn is tussen enthousiasme om zorg te bieden en het doorslaan in bemoeizorg. Zij belooft haar medewerkers te leren om alerter te reageren op signalen dat burgers twijfelen of zij wel hulp willen accepteren. De ombudsman reageert met instemming op deze toezegging.



## *Inleiding*

Mevrouw G. is moeder van een meisje van 3 jaar oud. Begin 2017 wordt zij bestolen door haar toenmalige vriend. Hij neemt haar bankpassen, identiteitspapieren, computer, tablet, mobiele telefoon, auto etc. mee. Vervolgens nam hij ook het geld van haar bankrekeningen op. Mevrouw G. doet aangifte bij de politie, maar heeft geen geld meer om eten te kopen en de vaste lasten te betalen. Iets wat ze nog nooit heeft meegemaakt.

Een medewerker van de gemeente meldt mevrouw G. aan bij Bureau Frontlijn. Hij vraagt Bureau Frontlijn om mevrouw G. aan te melden bij de Voedselbank. Tijdens een 1e huisbezoek tekent mevrouw G. een toestemmingsverklaring voor het uitwisselen van informatie tussen Bureau Frontlijn en een aantal andere organisaties. Diezelfde dag krijgt mevrouw van de voedselbank een pakket. Daar is ze erg blij mee. Met wat er vervolgens gebeurt is ze niet blij.

Tijdens een volgend huisbezoek geeft mevrouw G. aan geen traject in te willen bij Bureau Frontlijn, maar alleen gebruik te willen maken van de Voedselbank. Bureau Frontlijn houdt (telefonisch) intensief contact met mevrouw G. en blijft hulp aanbieden. Ook doet zij een SISA-melding<sup>2</sup>. Mevrouw G. benadert de ombudsman, omdat zij het daar niet mee eens is.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op. Aan deze conceptbevindingen verbond de ombudsman een voorlopig oordeel. Mevrouw G. en de gemeente Rotterdam hebben op de bevindingen gereageerd. Na ontvangst van deze reacties heeft de ombudsman de bevindingen definitief vastgesteld en geeft hij in dit rapport zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling. Het rapport wordt ook aan de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg verstuurd.

---

<sup>2</sup> SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak (SISA) is een computersysteem waarin professionals kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij een jeugdige van 0 tot 23 jaar. Vervolgens moeten zij met elkaar afstemmen als blijkt dat er 1 of meerdere andere organisaties actief bij de jeugdige betrokken zijn. Bron: <http://www.sisa.rotterdam.nl/>



## **Klacht**

- Klacht 1* Bureau Frontlijn zette mij onder druk om andere hulp te accepteren dan ik eigenlijk wilde. 17 contactmomenten voor alleen een voedselpakket is belastend en overbodig.
- Klacht 2* Ik heb de toestemmingsverklaring onder valse voorwendselen getekend. Er was tijdnood en mij werd gezegd dat het alleen nodig is voor eventuele verdere hulp, nadat een intake heeft plaatsgevonden. Toen ik aangaf geen hulp van Bureau Frontlijn te willen en er dus ook geen intake heeft plaatsgevonden, hadden zij die verklaring niet mogen gebruiken.
- Klacht 3* Er is ten onrechte met andere organisaties over mij en mijn dochter gesproken en informatie uitgewisseld. Waarom is er bijvoorbeeld contact opgenomen met Veilig Thuis en is er een SISA melding gedaan?
- Klacht 4* Mijn dossier bij Bureau Frontlijn is zonder toestemming en onbeveiligd naar mij toegestuurd per e-mail.

## **Bevindingen**

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Bureau Frontlijn is in 2006 opgericht vanuit de keten Handhaving van de gemeente Rotterdam. De gedacht is dat Bureau Frontlijn de problemen in achterstandswijken van onderaf aanpakt. Bureau Frontlijn wil zo de armoedespiraal in Rotterdamse achterstandswijken doorbreken. Dat doen de medewerkers en stagiaires door mensen vaardigheden aan te leren die hen helpen zelfstandig te functioneren.<sup>3</sup> Op de website van Bureau Frontlijn staat: *“Het werken met studenten is een belangrijke succesfactor binnen de werkwijze van Bureau Frontlijn... Studenten zijn jong, kritisch, hebben een open blik en geen vooroordelen. Dus bij uitstek geschikt om ‘breed’ te kijken. Doordat studenten het ook nog moeten leren, wordt hun inzet door de gezinnen als laagdrempelig en als positief ervaren.... Het stelt gezinnen vaak gerust dat zij niet de enige zijn die niet precies weten hoe alles in elkaar zit. Als een student even geen antwoord op een vraag kan geven, gaan ze samen met het gezin op zoek naar het antwoord. . ‘samen dóen’ bevordert het leerproces<sup>4</sup>*

<sup>3</sup> <http://www.bureaufrontlijn.nl/ditzijnwe/>

<sup>4</sup> <http://www.bureaufrontlijn.nl/studenten/> op 20 maart 2018



*Je krijgt veel verantwoordelijkheden in het coachen van gezinnen en daarbij kun je rekenen op goede ondersteuning ....*

*Voor iedere stageplek geldt dat je bij gezinnen thuis komt... Na een intake stel je onder begeleiding van een professional een plan van aanpak op. ..Dit....is de basis van het begeleidingstraject. Tijdens dit traject coach je de cliënt op zeven leefgebieden: wonen, werk en inkomen, gezondheid en hulpverlening, opvoeding, scholing, sociaal functioneren en veiligheid en criminaliteit<sup>5</sup>."*

2. Op 7 januari 2017 stuurt een medewerker van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een e-mail aan mevrouw P., projectleider van het team Delfshaven van Bureau Frontlijn. Hij schrijft: *"Ik heb in jouw wijk een probleemgeval"*. De medewerker beschrijft dat de situatie van mevrouw G. is ontstaan als gevolg van diefstal van haar geld en spullen door haar ex-vriend. De e-mail gaat erover dat mevrouw G. dringend behoefte heeft aan hulp van de voedselbank, maar dat kan alleen via een maatschappelijk werk(st)er. Hij schrijft over mevrouw G.: *"Alles ging goed met haar tot afgelopen week"*.
3. Op 9 januari 2017 reageert de projectleider van Bureau Frontlijn op de hulpvraag dat Frontlijn zeker iets kan betekenen. Ze vraagt of mevrouw G. openstaat voor hulp of dat het alleen om hulp van de Voedselbank gaat. Ze doet het liefst een intakegesprek om te kijken of ze mevrouw G. ook op andere vlakken kan ondersteunen.
4. De medewerker van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling stuurt op dezelfde dag een e-mail terug aan de projectleider. Hij schrijft: *"Hoofdzakelijk voedselbank, maar ze heeft echt een knauw gehad misschien meer"*.
5. Op 10 januari 2017 neemt de projectleider van Bureau Frontlijn telefonisch contact op met mevrouw G. Ze kan op korte termijn langskomen en vraagt of mevrouw G. zoveel mogelijk documenten wil verzamelen, die nodig zijn om een aanvraag bij de Voedselbank te kunnen doen.
6. Op dezelfde dag bezoeken mevrouw P. en mevrouw M. van Bureau Frontlijn mevrouw G. en haar dochter. Naar aanleiding van het huisbezoek noteert Bureau Frontlijn dat mevrouw G. aangeeft dat zij overzicht heeft over haar financiën en geen schulden heeft. Als Bureau Frontlijn aangeeft hoe een traject verloopt en vraagt of ondersteuning nodig is op andere gebieden geeft mevrouw G. aan dat

---

<sup>5</sup> <http://www.bureaufrontlijn.nl/studenten/stage-vacatures/> op 20 maart 2018



het verder goed met haar gaat. De situatie doet haar en haar dochter, die noodgedwongen bij de aangifte was, veel. Verder gaat het goed met haar. In het dossier van Bureau Frontlijn staat dat SISA en de toestemmingsverklaring zijn besproken. Bureau Frontlijn gaat eerst aan de slag met de meest urgente situatie. Later kan een volledige intake worden gepland om de situatie verder in beeld te brengen.

7. Tijdens het huisbezoek op 10 januari 2017 tekent mevrouw G. een *'Toestemmingsverklaring informatie uitwisseling'*. In de verklaring staat dat mevrouw G. er geen bezwaar tegen heeft dat Bureau Frontlijn, in het belang van de voortgang van de begeleiding, informatie verstrekt en informatie inwint bij de gemeente Rotterdam, Politie Rotterdam Rijnmond, instellingen voor maatschappelijk werk, gerechtsdeurwaarders en incassokantoren, SISA<sup>6</sup> en de Belastingdienst.
8. Op 11 januari 2017 belt en mailt een stagiaire van Bureau Frontlijn naar de Voedselbank. De Voedselbank mailt terug dat er voor mevrouw G. een noodpakket klaar staat en dat zij voor 3 maanden een voedselpakket zal ontvangen.
9. Op 11 januari 2017 belt dezelfde stagiaire van Bureau Frontlijn naar mevrouw G. Mevrouw G. heeft het noodpakket opgehaald. De stagiaire geeft aan dat mevrouw M. nog contact opneemt om een nieuwe afspraak te maken voor een huisbezoek.
10. Op 19 januari 2017 gaan 2 stagiaires van Bureau Frontlijn bij mevrouw G. op bezoek. In het dossier van Bureau Frontlijn staan als agendapunten vermeld, de maandbegroting van januari en overstappen naar een andere bank. Tijdens het gesprek blijkt welke zaken mevrouw G. al zelf heeft geregeld. Zij heeft een maandbegroting gemaakt en haar laptop en iPad bij een winkel voor tweedehandsgoederen teruggevonden. Een van de stagiaires vraagt of mevrouw G. wil overstappen naar een andere bank (bij de bank waar ze op dat moment een rekening heeft, staat ze rood). Mevrouw G. zal daar over nadenken. De andere stagiaire belt met de creditcardmaatschappij van mevrouw G. Om misbruik tegen

---

<sup>6</sup> SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak (SISA) is een computersysteem waarin professionals kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij een jeugdige van 0 tot 23 jaar. Vervolgens moeten zij met elkaar afstemmen als blijkt dat er 1 of meerdere andere organisaties actief bij de jeugdige betrokken zijn. Bron: <http://www.sisa.rotterdam.nl/>



te gaan blokkeert de bank de creditcard. De stagiaires spreken met mevrouw G. af dat er begin februari een volgend huisbezoek wordt ingepland.

11. Op 26 januari 2017 stuurt een stagiaire van Bureau Frontlijn een e-mail aan de creditcardmaatschappij van mevrouw G.. Ze schrijft: *“Vanuit Bureau Frontlijn begeleid ik sinds januari jl. mevrouw G. op verschillende leefgebieden...”*
12. Op 30 januari 2017 belt een stagiaire van Bureau Frontlijn naar mevrouw G. Er worden verschillende zaken besproken. Mevrouw G. geeft aan nog geen huisbezoek te willen inplannen. De stagiaire plant een huisbezoek in voor 13 februari 2017.
13. Bureau Frontlijn bezoekt mevrouw G. op 13 februari 2017. Bij dit bezoek zijn mevrouw M. en een stagiaire aanwezig. In het dossier van Bureau Frontlijn staat een overzicht van de zaken die mevrouw G. in de tussentijd zelf heeft geregeld. Zij heeft bijvoorbeeld contact met andere hulpverleners, waaronder hulpverleners die haar helpen bij het verwerken van haar verdriet om de situatie. Tijdens het bezoek geeft mevrouw G. aan dat zij wel graag hulp wil bij het krijgen van een jeugdsportfonds/cultuurfonds zodat haar dochter op dansles kan.
14. Tijdens het bezoek op 13 februari 2017 helpt de stagiaire mevrouw G. om zich voor te bereiden op een gesprek met haar bank. Mevrouw M. geeft aan dat er geen traject bij Bureau Frontlijn gestart wordt om alleen een jeugdsportfonds/cultuurfonds aan te vragen voor de dansles van de dochter van mevrouw G. Daarvoor kan mevrouw G. bij de school terecht. Mevrouw M. vraagt aan mevrouw G. of zij een traject wil aangaan bij Bureau Frontlijn. Mevrouw G. geeft aan dat zij zelf veel heeft opgepakt en opgelost. Behalve een jeugdsportfonds, heeft ze geen hulpvragen en ze ziet daarom af van een traject. Mevrouw G. wil graag een verlenging van de hulp van de Voedselbank. Mevrouw M. zal dit overleggen met mevrouw P. Binnen een maand neemt Bureau Frontlijn telefonisch contact op en daarna zal het dossier worden gesloten.
15. Op 22 februari 2017 is er volgens het dossier van Bureau Frontlijn 3 keer telefonisch contact tussen mevrouw G. en mevrouw M. In het verslag van de gesprekken staat bij het 1e belmoment als doel van het gesprek: *‘bespreken begeleiding starten van Bureau Frontlijn’*. Mevrouw M. vraagt of mevrouw G. nagedacht heeft over begeleiding door Bureau Frontlijn bijvoorbeeld op het gebied van haar administratie en met (de ontwikkeling van) haar dochter. In de registratie staat dat mevrouw G. tijdens het telefoongesprek emotioneel wordt. Ze





weet het ook niet meer. Ze vindt het lastig dat ze haar dochter vanwege de situatie op haar verjaardag weinig kan geven. Mevrouw M. adviseert om een afspraak te plannen. Mevrouw G. vraagt hulp bij het aanvragen van een jeugdsportfonds, maar dat is volgens mevrouw M. al besproken. Door middel van het afnemen van een intake kan duidelijk worden wat Bureau Frontlijn voor mevrouw G. kan betekenen. Er wordt een afspraak gemaakt.

16. Bij het 2e belmoment op 22 februari 2017 vraagt mevrouw M. of er gebeld mag worden met Veilig Thuis vanwege een SISA match. Mevrouw G. wil niet dat er gebeld wordt en ze wil geen hulp voor haar dochter. In het dossier van Bureau Frontlijn staat dat vervolgens in overleg is besloten dat tijdens het huisbezoek nog informatie gegeven kan worden en dat er na het huisbezoek contact opgenomen wordt met Veilig Thuis.
17. Bij het 3e belmoment op 22 februari 2017 staat dat mevrouw G. zelf contact opneemt. Ze wil wel telefonisch contact, maar geen begeleiding. Dit wordt haar te veel met alle andere afspraken. Mevrouw M. zegt dat het rust geeft om aan haar situatie te werken. Mevrouw G. wil telefonisch contact en gaat eerst naar de psycholoog. Het dossier eindigt dit belmoment met de zin: *“Er is afgesproken contact te hebben om te kijken of er daarna een traject gestart gaat worden”*.
18. Op 28 februari 2017 neemt mevrouw N. M. telefonisch contact op met mevrouw G., maar krijgt geen gehoor. Dit staat in het dossier geregistreerd als een contactmoment.
19. Op 14 maart 2017 neemt mevrouw M. van Bureau Frontlijn contact op met Veilig Thuis. Mevrouw M. geeft aan dat Bureau Frontlijn op dit moment niet actief betrokken is. Bureau Frontlijn sluit de SISA melding.
20. Op 30 maart 2017 neemt mevrouw M. telefonisch contact op met mevrouw G. Bij ‘doel’ van het gesprek staat in het dossier van Bureau Frontlijn: *‘vragen hoe het met mevrouw G. gaat en afstemmen of mevrouw de juiste hulp krijgt.’* Tijdens dit gesprek worden onder andere de volgende 3 vragen gesteld aan mevrouw G.. 1) Heeft zij een psycholoog of een psychiater? 2) Is ze door de huisarts verwezen naar een psycholoog? 3) Is er een diagnose gesteld in het verleden? In het dossier staat dat mevrouw G. aangeeft dat ze op dit moment geen behoefte heeft aan hulp. Ze neemt zelf contact op als ze vragen heeft.



21. Op 10 en 11 april 2017 stuurt mevrouw G. een e-mail met klachten over de dienstverlening van Bureau Frontlijn aan mevrouw P. medewerker van Bureau Frontlijn. Ook mailt ze dat zij de toestemmingsverklaring intrekt. Op 10 april 2017 mailt mevrouw P. het Frontlijndossier aan mevrouw G. Zij bevestigt dat mevrouw G. de toestemmingsverklaring intrekt.
22. Op 11 april 2017 mailt mevrouw P. aan mevrouw G. informatie over het gesprek met Veilig Thuis naar aanleiding van haar vragen hierover.
23. Op 15 mei 2017 stuurt mevrouw G. een e-mail aan de helpdesk van SISA. Ze schrijft dat ze het er niet mee eens is dat haar dochter door Bureau Frontlijn in SISA gesignaleerd is.
24. Op 29 mei 2017 reageert een projectmedewerker van SISA op de e-mail van 15 mei 2017. Bureau Frontlijn heeft volgens de medewerker geen toestemming nodig om een signalering in SISA aan te maken voor de dochter van mevrouw G. Het signaal is op 14 maart 2017 gesloten. In SISA staan alleen naam, geboortedatum en geslacht van een kind vermeld. SISA weet volgens de projectmedewerker niet waarom een signaal is afgegeven en gaat zeer zorgvuldig om met persoonsgegevens in lijn met de Wet bescherming persoonsgegevens en het Convenant Risico's Jeugdigen Stadsregio Rotterdam.

### *Standpunt klager*

25. Door een man die mij en mijn situatie ernstig misbruikt heeft, ben ik in de ellende terecht gekomen. Ik ben sterk genoeg om daar weer uit te komen. Op het gebied van inkomen had ik even hulp nodig in de vorm van een voedselpakket. Daarvoor zocht ik hulp bij Bureau Frontlijn.
26. Via de Voedselbank kreeg ik een noodpakket en de daarop volgende maanden kreeg ik tot april 2017 reguliere voedselpakketten. Ook kreeg ik huisbezoek van 2 stagiaires van Bureau Frontlijn. Aardige meisjes weliswaar, maar bij lange na geen professionals, die mij met de andere problemen (stress, aangetaste eigenwaarde, zelfvertrouwen etc.) zouden kunnen helpen. Ik werd daar al voor geholpen door mijn huisarts, een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige (na doorverwijzing door huisarts) en medewerkers van Slachtofferhulp. Toch gingen juist daar hun vragen over.
27. Er is geen intake afgenomen en daardoor had Bureau Frontlijn juridisch gezien geen recht om mijn dochter in de SISA op te nemen. Ik wilde vervolgens helemaal



niet dat er informatie gedeeld werd met Veilig Thuis. Ik wilde niet dat er allerlei beelden over mij zouden gaan ontstaan door het knullige, misleidende en vooral amateuristische optreden van Bureau Frontlijn.

28. Ondanks het feit dat ik heel duidelijk aangaf dat ik geen hulp wilde, bleef mevrouw M. van Bureau Frontlijn mij bellen. Op enig moment was ik net terug van een sessie met de sociaal-psychiatrisch verpleegkundige. Ik werd toen erg emotioneel en vertelde persoonlijke zaken die ik niet had willen vertellen.
29. In essentie vind ik dat ik op een zeer amateuristische wijze “geholpen” ben door Bureau Frontlijn. Er worden mensen die bij lange na nog niet er voor zijn opgeleid naar situaties gestuurd. Daarnaast komen zij hun afspraken niet na en op stiekeme wijze proberen ze je informatie te ontfutselen en wordt die informatie dan zonder toestemming gedeeld met anderen.

#### ***Standpunt Bureau Frontlijn***

30. We vinden toestemming van de bewoner erg belangrijk in het contact met instanties. Zelfs met de ondertekende toestemmingsverklaring, nemen wij voorafgaand aan het contact met een andere instantie, altijd eerst contact op met de betrokkene om dit uit te leggen en af te stemmen. Elke keer als wij inzake de begeleiding van mevrouw G. contact hebben gezocht met andere organisaties, hebben we dat eerst met mevrouw G. zelf gecommuniceerd. Bewoners houden altijd recht om een gegeven toestemming weer in te trekken. Tijdens de opstart van het begeleidingstraject heeft mevrouw G. gevraagd om intrekking van de toestemmingsverklaring en om dit schriftelijk bevestigd te krijgen. Dit is per e-mail gebeurd.
31. Er gaan altijd 2 mensen op huisbezoek. Mevrouw M. was geen stagiair, maar werkbegeleider en een vaste medewerker van Bureau Frontlijn.
32. Er is voor medewerkers van Bureau Frontlijn geen intern protocol hoe om te gaan met personen die erg ambivalent zijn in het ontvangen van verdere hulp. We kiezen er ook bewust voor om niet alles vast te leggen. In ons registratiesysteem worden een e-mail aan externen en iemand bellen die niet opneemt ook geregistreerd als een ‘*contactmoment*’. Hierdoor telt mevrouw G. meer contactmomenten dan er feitelijk zijn geweest.
33. Een SISA melding gaat over personen tot 23 jaar. Een SISA-match gaat puur om registratie. Er wordt geen inhoudelijke informatie verstrekt. Alleen bij een match



is er de mogelijkheid om af te stemmen wie wat doet. Dat niet de gehele intake is afgenomen staat los van SISA.

34. Het dossier van mevrouw G. is inderdaad onbeveiligd verstuurd (klacht 4). De implementatie van Move-it door de Gemeente Rotterdam was op dat moment bij Bureau Frontlijn nog niet in gang gezet. Dit is inmiddels wel gebeurd, waardoor het niet meer zal voorkomen.

***Standpunt betrokken medewerker (mevrouw P.)***

35. Mevrouw G. was erg gespannen. Mevrouw G. heeft het proces verbaal van haar aangifte tegen haar ex-vriend laten lezen. Ze werd in beslag genomen door de situatie. Het eerste doel was de situatie stabiliseren en het regelen van een pakket van de voedselbank. We vroegen mevrouw G. ook of ze geld had om haar vaste lasten te betalen en of het nodig was om haar daarbij te ondersteunen.

36. Ik vind het heel vervelend dat mevrouw G. zo terugkijkt op onze contacten. Ze geeft dingen nu heel anders aan. Ik begrijp niet goed waar het vandaan komt. Mevrouw G. was ambivalent in het ontvangen van verdere hulp en ondersteuning. Ze wisselde soms van mening op dezelfde dag of in hetzelfde gesprek. Omdat mevrouw G. geen duidelijke keus maakte, hielden we contact. Dat verklaart ook waarom er in het dossier op het ene moment staat dat mevrouw G. afziet van een traject en er later geschreven wordt over verlenging van de begeleiding. Ik begrijp dat het een grijs gebied is, maar we hebben voorafgaand aan het indienen van de klacht geen enkel vervelend gesprek met haar gehad.

Mevrouw G. klaagt dat er 17 contactmomenten zijn geweest.

Zelf vind ik alleen rechtstreeks en persoonlijk contact met mevrouw G. een echt contactmoment. Dit waren er 10.

37. Ik weet voor 100% zeker dat ik de toestemmingsverklaring met mevrouw G. heb besproken. We hebben voor de ondertekening stil gestaan bij de verschillende onderdelen die genoemd staan in de toestemmingsverklaring. Ik ken deze onderdelen uit mijn hoofd en heb daar een standaard uitleg voor. Voordat we deze instanties daadwerkelijk benaderen vragen we vooraf nog specifieke toestemming aan mevrouw G.

38. Een kindcheck is bedoeld om verschillende signalen van het hele gezin in kaart te brengen. Een kindcheck bevat geen standaardvragen, maar is gericht op de gevolgen van het gedrag van een ouder op een minderjarig kind. Het was niet



specifiek dat ik de kindcheck heb gedaan, maar in het eerste gesprek met mevrouw G. (samen met mijn collega) en in het contact dat mevrouw M. hierna heeft gehad met mevrouw G. is hiernaar gekeken. De dochter van mevrouw G. bleek op de hoogte van het gedrag van de ex-vriend. Zij werd overal bij betrokken en was ook wel alleen geweest met de vriend van moeder. Deze persoon was na de 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> date bij mevrouw G. ingetrokken. Je kunt je afvragen of dat goed is voor een kind. Hoe kunnen we voorkomen dat het nog een keer gebeurt? Mevrouw G. kreeg weliswaar hulp van een psychiater en van Slachtofferhulp, maar die zullen niet met haar spreken hoe ze haar kind kan beschermen.

39. Wat een registratie in SISA betreft hoef je formeel niet om toestemming te vragen, maar ik doe dit zelf altijd wel. Ook geef ik een folder. Ik heb mevrouw G. verteld dat de politie een SISA-melding kan hebben gedaan en dat er dan een match ontstaat. Mevrouw G. gaf aan dat ze daar het nut van in zag en het zelfs wel prettig vond.

We hadden met mevrouw G. afgesproken om na een maand weer contact met haar op te nemen. In plaats van na een maand hebben we eerder met haar contact opgenomen toen er in SISA een match ontstond met Veilig Thuis. Ik wil benadrukken dat Bureau Frontlijn geen melding heeft gedaan bij Veilig Thuis. Ik weet niet wie wel een melding heeft gedaan. Mevrouw M. wilde Veilig Thuis informeren na de match, maar wilde hierover eerst contact met mevrouw G. hebben. Mevrouw M. heeft zelf Veilig Thuis benaderd. Bureau Frontlijn reageert meestal eerder op een SISA match dan Veilig Thuis. We hadden ervoor kunnen kiezen om geen contact op te nemen met Veilig Thuis, maar we wilden aangegeven dat mevrouw G. van ons geen begeleiding krijgt. Vervolgens hebben we de registratie in SISA beëindigd, om nieuwe matches te voorkomen.

### ***Wet en regelgeving***

40. Wet bescherming persoonsgegevens<sup>7</sup> (Wbp)

41. **SISA-convenant – SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak<sup>8</sup>**

Artikel 6. Signaleringsbevoegdheid

Lid 4 Een signaleerder is alleen bevoegd tot signaleren wanneer hij zelf, of een medewerker van zijn organisatie, instelling of praktijk, rechtstreekse contacten onderhoudt met de jeugdige en/of met de ouder(s)/wettelijk vertegenwoordigers(s) van de jeugdige en hij op

<sup>7</sup> Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing

<sup>8</sup> In werking voor onbepaalde tijd sinds 2 juli 2015



basis van deze contacten meent dat er een risico bestaat op een bedreiging in een gezonde en veilige ontwikkeling van de jeugdige.

Artikel 7. Het afgeven van een signaal

Lid 3 De signaleringsbevoegde maakt een aantekening in het dossier van de jeugdige zoals bedoeld in lid 1, met daarbij een beschrijving van de feiten en omstandigheden waardoor het redelijk vermoeden van het risico ontstond.

Artikel 8. Inhoud van het signaal

Artikel 9. Mededeling van het signaal aan de jeugdige en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers

Artikel 10. Overleg nadat een match is ontstaan

Lid 1 Een signaleringsbevoegde die vanuit SISA een bericht ontvangt dat een match is ontstaan, voert zo spoedig mogelijk, maar ten hoogste binnen tien werkdagen, overleg met de andere signaleringsbevoegde(n) over de jeugdige die zij hebben gesignaleerd. Dit overleg heeft tot doel het terugbrengen en zo mogelijk wegnemen van de risico's op een bedreiging in de ontwikkeling van de jeugdige.

Artikel 11. Verantwoordelijkheid na het overleg

Artikel 12. Uitwisselen van persoonsgegevens bij een match door professionals met een beroepsgeheim t.o.v. van de jeugdige en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 13 Uitwisselen van persoonsgegevens bij een match door overige Professionals

Artikel 20 Verzet

Lid 1 De betrokkene kan bij het college van B&W van de woon- of verblijfplaats te allen tijde verzet aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in het signaleringssysteem in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Lid 2 Het college van B&W geeft binnen vier weken een gemotiveerd oordeel of het verzet gerechtvaardigd is. Artikel 18 lid 4 is daarbij van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21 Uitoefening van de rechten door de jeugdige en zijn wettelijk vertegenwoordiger

Lid 1 De rechten zoals beschreven in artikel 18, 19 en 20 worden uitgeoefend :  
-indien de jeugdige nog geen 12 jaar oud is, door zijn wettelijk vertegenwoordiger....



## **Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten**

42. De ombudsman toetst het optreden van Bureau Frontlijn aan de behoorlijkheidsvereisten: Fatsoenlijke bejegening, Betrouwbaarheid, Goede motivering en Goede organisatie.

### **Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

*Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met de burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

### **Betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*

### **Goede motivering**

De overheid legt haar handelen open en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handelingen of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van 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.*

### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.



*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijderd overbodige informatie uit al haar systemen.*

### **Overwegingen**

43. Bureau Frontlijn heeft voortvarend gehandeld, nadat zij de e-mail met het signaal over de situatie van mevrouw G. ontving. Mevrouw G. waardeert ook dat zij zo snel over een voedselpakket beschikte.

Ook de ombudsman vindt de snelle actie van Bureau Frontlijn positief.

*Klacht 1 over de druk die volgens mevrouw G. op haar gelegd werd om hulp te accepteren.*

44. Uit het dossier blijkt dat Bureau Frontlijn van meet af aan inzet in op het bieden van meer hulp dan alleen het regelen van een voedselpakket. Dat is uitstekend als betrokkene die hulp nodig heeft en daar zelf mee instemt.

45. Heeft Bureau Frontlijn daarbij onevenredig druk gelegd op mevrouw G. en is zij daarin te ver gegaan? De ombudsman vindt van wel. Dat meet de ombudsman af aan het exacte aantal contacten dat er is geweest, maar meer nog aan de inhoud van de contacten.

46. De ombudsman telt alle rechtstreekse contactmomenten met mevrouw G.. Het gaat dan om telefonisch contact of contact tijdens een huisbezoek. De ombudsman komt op 11 contactmomenten<sup>9</sup>. Tenminste 3 maal staat er expliciet in het dossier van Bureau Frontlijn dat mevrouw G. aangeeft iets niet te willen, zoals het maken van een afspraak voor een nieuw huisbezoek. Desondanks wordt er dan toch een afspraak gemaakt. Wat mevrouw G. wel wilde, een jeugdsportfonds, kon Bureau Frontlijn naar eigen zeggen niet voor haar verzorgen. De ombudsman vindt bovendien dat mevrouw G. een aantal subtiele signalen gaf die Bureau Frontlijn onvoldoende heeft opgepikt.

---

<sup>9</sup> Inclusief een niet-geregistreerd contact waarin blijkbaar een afspraak voor een 2<sup>e</sup> huisbezoek (op 19 januari 2017) is gemaakt.





47. De ombudsman ziet hier kenmerken van bemoeizorg. Voor de ombudsman speelt bij de beoordeling van deze klacht mee dat mevrouw G. geen 'zorgmijder' is. Ze had juist diverse contacten met hulpverleners buiten Bureau Frontlijn om. Contacten waarvan Bureau Frontlijn wist dat die er waren. Daarnaast was van het begin af aan voor Bureau Frontlijn duidelijk dat mevrouw G. een goed overzicht van haar financiën en schulden had.
48. Mevrouw G. wist op veel gebieden wat ze wilde. Er was, ondanks de moeilijke situatie, behoorlijk wat eigen kracht, weerbaarheid en zelfredzaamheid. Dat blijkt uit het feit dat mevrouw G. de meeste praktische zaken helemaal zelf heeft geregeld. Zo heeft zij bijvoorbeeld de van haar gestolen spullen teruggevonden bij een pandjeszaak. De ombudsman overweegt dat het herhaaldelijk aandringen om meer hulp te accepteren dan iemand zelf wil, of denkt nodig te hebben, een averechts effect kan hebben. Bureau Frontlijn had dit moeten beseffen en bij haar overwegingen om op hulp aan te dringen mee moeten wegen. Uit het dossier blijkt niet dat zij dit gedaan heeft.
49. De ombudsman vindt dat de klacht van mevrouw G. dat Bureau Frontlijn haar teveel onder druk heeft gezet gegrond is.

*Klacht 2 over de informatieverstrekking over de toestemmingsverklaring*

50. Ook na het onderzoek van de ombudsman blijft er onduidelijkheid over de vraag of er nu wel of geen (al dan niet volledige) intake heeft plaatsgevonden en wat dit voor consequenties heeft. Deze onduidelijkheid is aanwezig bij mevrouw G., maar ook in het dossier van Bureau Frontlijn. Hetzelfde geldt voor de vraag of vanuit Bureau Frontlijn met het regelen van een Voedselpakket ook een begeleidingstraject is gestart. De ombudsman heeft besloten geen verder onderzoek naar dit aspect van de klacht te doen. De reden daarvan is dat de resultaten van dit onderzoek geen uitsluitsel zullen geven over de informatie die tijdens het 1<sup>e</sup> gesprek op 10 januari 2017 over de toestemmingsverklaring is gegeven.
51. De ombudsman kan niet vaststellen wat er precies gezegd is tijdens het gesprek op 10 januari 2017 voor, tijdens en na het ondertekenen van de toestemmingsverklaring. De ombudsman was niet bij dit gesprek aanwezig en er zijn geen opnamen van gemaakt. De verklaringen van mevrouw G. en van mevrouw P. over de inhoud van dit gesprek lopen bovendien wezenlijk uiteen. De ombudsman heeft in het dossier geen aanvullend bewijs gevonden die 1 van beide verklaringen ondersteunt.



52. Op grond van het bovenstaande heeft de ombudsman besloten geen oordeel aan deze klacht te verbinden. Enerzijds omdat hij de feiten niet vast kan stellen, anderzijds omdat hij geen reden heeft om te twijfelen aan de verklaring van mevrouw G. of die van mevrouw P..

*Klacht 3 over de informatie-uitwisseling met andere organisaties zoals Veilig Thuis en het doen van een SISA-melding*

53. Volgens het SISA-convenant doen de ondertekenaars van het convenant een melding als zij op basis van eigen waarneming menen *“dat er een risico bestaat op een bedreiging in een gezonde en veilige ontwikkeling van de jeugdige”*. Bureau Frontlijn is dus bevoegd zonder dat betrokkene, in dit geval mevrouw G., daarmee instemt een melding in SISA te doen. Of een (volledige) intake wel of niet is afgenomen is niet van belang voor het mogen doen van een SISA melding.
54. Was er in deze situatie een gegronde reden voor bezorgdheid ten aanzien van de dochter van mevrouw G.? De ombudsman kan invoelen dat Bureau Frontlijn meende dat de situatie mogelijk bedreigend was voor de ontwikkeling van de dochter van mevrouw G. Onder die omstandigheden kan de ombudsman zich voorstellen dat Bureau Frontlijn een SISA melding deed. Vervolgens contact opnemen met Veilig Thuis, na het ontstaan van een match, is *‘verplicht’* (artikel 10 lid 1 van het SISA convenant). De ombudsman stelt ook vast dat de melding na enige tijd is afgesloten.
55. De ombudsman kan zich wel voorstellen dat mevrouw G. dacht dat een dergelijke SISA-melding alleen met haar toestemming kon worden gedaan. In de toestemmingsverklaring vraagt Bureau Frontlijn aan mevrouw G. immers om toestemming om informatie uit te wisselen met o.a. SISA. Het lijkt dan dat als mevrouw G. deze *‘toestemming’* niet geeft, er geen informatie-uitwisseling plaatsvindt. Of, dat als mevrouw G. de toestemming intrekt, de informatie-uitwisseling stopt. Dat is echter niet zo. Het was goed geweest als Bureau Frontlijn hier helder over was geweest. Voor de toekomst is het belangrijk dat Bureau Frontlijn de formulering in haar toestemmingsverklaring aanpast.
56. De medewerker van SISA had mevrouw G. uitgebreider moeten informeren over SISA naar aanleiding van haar e-mail van 15 mei 2017. Met name ontbreekt informatie over haar rechten ten aanzien van SISA, zoals het recht op verzet<sup>10</sup>. Als

---

<sup>10</sup> zie artikel 20 uit het Samenwerkingsconvenant SISA



mevrouw G. daarvan op de hoogte was, had zij af kunnen wegen of zij van haar rechten gebruik wilde maken.

57. Klacht 3 is ongegrond. De ombudsman vindt wel dat Bureau Frontlijn veel meer en duidelijker informatie over de SISA-melding en de toestemmingsverklaring had moeten geven.

*Klacht 4 over het onbeveiligd versturen van het dossier aan mevrouw G.*

58. Wat betreft klacht 4, over het onbeveiligd versturen van het dossier van mevrouw G., heeft Bureau Frontlijn haar fout toegegeven en haar werkwijze aangepast. De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

## **Oordeel**

*Klacht 1* Bureau Frontlijn zette mij onder druk om andere hulp te accepteren dan ik eigenlijk wilde. 17 contactmomenten voor alleen een voedselpakket is belastend en overbodig.

De onderzochte gedraging van bureau Frontlijn van de gemeente Rotterdam, is niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijksvereiste Fatsoenlijke bejegening.

*Klacht 2* Ik heb de toestemmingsverklaring onder valse voorwendselen getekend. Er was tijdnood en mij werd gezegd dat het alleen nodig is voor eventuele verdere hulp, nadat een intake heeft plaatsgevonden. Toen ik aangaf geen hulp van Bureau Frontlijn te willen en er dus ook geen intake heeft plaatsgevonden, hadden zij die verklaring niet mogen gebruiken.

De ombudsman sluit het onderzoek naar deze klacht zonder oordeel af, omdat niet vast te stellen is wat er is gebeurd. De verklaringen lopen sterk uiteen en er is geen aanvullende ondersteuning voor 1 van beide verklaringen.

*Klacht 3* Er is ten onrechte met andere organisaties over mij en mijn dochter gesproken en informatie uitgewisseld. Waarom is er bijvoorbeeld contact opgenomen met Veilig Thuis en is er een SISA melding gedaan?

De onderzochte gedraging van bureau Frontlijn van de gemeente Rotterdam, is behoorlijk. De gemeente heeft voldoende vorm gegeven aan het behoorlijksvereiste Goede motivering.



*Klacht 4* Mijn dossier bij Bureau Frontlijn is zonder toestemming en onbeveiligd naar mij toegestuurd per e-mail.

De ombudsman geeft geen oordeel over deze klacht. Bureau Frontlijn heeft reeds toegegeven dat het anders had moeten en haar werkwijze aangepast.

### ***Reactie***

Bureau Frontlijn en de gemeente Rotterdam hebben naar aanleiding van de bevindingen van de ombudsman laten weten dat zij zich er van bewust zijn dat er een fijne scheidslijn is tussen enthousiasme om zorg te bieden en het doorslaan in bemoeizorg. Zij zullen er in de professionalisering van medewerkers en studenten aandacht aan besteden om alerter te reageren op signalen die wijzen op twijfel om hulp te accepteren.

De aanwijzingen die vanuit de ombudsman worden gegeven ten aanzien van de formulering rondom SISA in de toestemmingsverklaring worden meegenomen.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie.

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



Bijlage bij rapport 3243

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 15 mei 2017 stuurt mevrouw G. een brief aan de ombudsman met diverse klachten over Bureau Frontlijn.
2. Op 26 mei 2017 vraagt de ombudsman aan de gemeente Rotterdam om de klachten van mevrouw G. in behandeling te nemen. De ombudsman stuurt ook bericht aan Bureau Frontlijn en aan mevrouw G.
3. De gemeente Rotterdam stuurt op 29 mei 2017 een ontvangstbevestiging.
4. Op 6 en 7 juni 2017 neemt mevrouw G. telefonisch contact op met de ombudsman.
5. Op 23 en 28 juni 2017 vraagt mevrouw G. de ombudsman naar de stand van zaken.
6. Op 28 juni 2017 vraagt de ombudsman de gemeente naar de stand van zaken van de klachtbehandeling. De gemeente laat per e-mail weten dat een week later hopelijk meer informatie volgt.
7. Op 7 juli 2017 vraagt de ombudsman de gemeente per e-mail naar de stand van zaken.
8. Op 7 juli 2017 stuurt een klachtbehandelaar van de gemeente per e-mail een tussenbericht aan de ombudsman.
9. Op 2 augustus 2017 reageert de gemeente op de klachten van mevrouw G. De ombudsman krijgt van de gemeente een kopie van de brief.
10. Op 30 augustus 2017 belt en mailt mevrouw G. de ombudsman haar reactie op de klachtafhandelingsbrief van de gemeente Rotterdam. Zij is ontevreden over de reactie.
11. Op 6 september 2017 vraagt de ombudsman mevrouw G. om naar het spreekuur van 12 september 2017 te komen.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

12. Op 12 september 2017 bezoekt mevrouw G. op uitnodiging een inloopspreekuur van de gemeentelijke ombudsman. Ook stuurt zij op deze dag een e-mail van Bureau Frontlijn door van 29 mei 2017.
13. Op 2 oktober 2017 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging en tussenbericht aan mevrouw G.
14. Op 15 november 2017 belt de ombudsman naar mevrouw G. met een vraag en een tussenbericht.



15. Op 28 november 2017 besluit de ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de klachten van mevrouw G. De ombudsman stuurt een brief aan de gemeente Rotterdam en aan mevrouw G.
16. Op 30 november 2017 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
17. Op 5 december 2017 belt een medewerker klachten van de gemeente naar de ombudsman over het onderzoek.
18. Op 18 december 2017 reageert de directeur van Bureau Frontlijn op de brief van de ombudsman van 28 november 2017. Bureau Frontlijn heeft meer tijd nodig om de vragen te kunnen beantwoorden.
19. Op 22 december 2017 laat de ombudsman mevrouw G. weten dat Bureau Frontlijn meer tijd had gevraagd en meer tijd heeft gekregen om de onderzoeksvragen van de ombudsman te beantwoorden.
20. Op 27 december 2018 belt de directeur van Bureau Frontlijn de ombudsman in verband met een hoorgesprek met mevrouw M. en mevrouw P.
21. Op 2 januari 2018 reageert mevrouw P. Bureau Frontlijn op de uitnodiging van de ombudsman voor een hoorgesprek.
22. Op 3 januari 2018 belt de ombudsman mevrouw P. voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek.
23. Op 4 januari 2018 reageert mevrouw P. van Bureau Frontlijn schriftelijk op de klachten van mevrouw G.
24. Op 15 januari 2018 mailt een medewerker klachten van de gemeente Rotterdam een vraag aan de ombudsman. De ombudsman neemt dezelfde dag telefonisch contact op met deze medewerker.
25. Op 17 januari 2018 stuurt de ombudsman mevrouw G. een tussenbericht.
26. Op 17 januari 2018 bevestigt de ombudsman de datum van het hoorgesprek aan mevrouw P.
27. Op 24 januari 2018 hoort de ombudsman mevrouw P. van Bureau Frontlijn.
28. Op 9 februari 2018 stuurt de ombudsman zijn conceptverslag van het hoorgesprek aan mevrouw P. van Bureau Frontlijn.
29. Op 15 februari 2018 stuurt mevrouw P. een aantal opmerkingen op het conceptverslag van het hoorgesprek.
30. Op 7 maart 2018 stuurt de ombudsman het definitieve gespreksverslag van het hoorgesprek aan mevrouw P. van Bureau Frontlijn.
31. Op 20 maart 2018 stuurt mevrouw P. van Bureau Frontlijn een e-mail met een vraag over het vervolg.
32. Op 21 maart 2018 informeert de ombudsman mevrouw P. per voicemail.
33. Op 7 juni 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw G., aan de gemeente Rotterdam, aan de betrokken medewerkers van Bureau Frontlijn en aan de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg.



34. De afdeling informatiebeheer van de gemeente Rotterdam stuurt de ombudsman op 8 juni 2018 een ontvangstbevestiging. De informatie is doorgestuurd naar het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
35. Op 11 juni 2018 stuurt het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling aan de ombudsman een ontvangstbevestiging.
36. Op 21 juni 2018 stuurt de gemeente Rotterdam een inhoudelijke reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
37. Op 18 juli 2018 geeft mevrouw G. telefonisch aan dat zij nog zal reageren op de bevindingen van ombudsman.
38. Op 14 augustus 2018 reageert mevrouw G. telefonisch op de bevindingen van de ombudsman. Vervolgens stuurt zij de ombudsman 4 e-mails.
39. Op 21 augustus 2018 heeft de ombudsman telefonisch contact met mevrouw P. van Bureau Frontlijn i.v.m. de adressering van het rapport van de ombudsman.