



Rapport

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

Dossiernummer: 2015.1584
Datum: 18 oktober 2016



Samenvatting

Mevrouw W. heeft een wisselend en laag inkomen, waardoor zij een beroep moet doen op een aanvullende uitkering op grond van de Participatiewet. Ze denkt dat ze mogelijk een beroep kan doen op inkomstenvrijlating. Op de website van de gemeente Rotterdam vindt ze echter onvoldoende informatie.

Mevrouw W. komt erachter dat de regels over inkomstenvrijlating, DeelTijd Ondernemen, en de berekeningsmethode in het Handboek Werk en Inkomen van Stimulanz staan. Dit is een handboek met uitvoeringsregels voor medewerkers van het cluster Werk en Inkomen.

Het handboek is voor Rotterdammers niet via de website van de gemeente te raadplegen. Rotterdam gebruikt een modelhandboek dat aangeboden wordt door de stichting Stimulanz. Daarom kan de gemeente het handboek Werk en Inkomen van Stimulanz niet op de website publiceren. Andere gemeenten zoals de gemeente Amsterdam hebben hun eigen handboek, dat wel via de website te raadplegen is. Mevrouw W. vindt dit een rare situatie en vraagt de ombudsman daar wat aan te doen.

De ombudsman zorgt er in eerste instantie voor dat mevrouw W. de benodigde informatie krijgt. Volgens de gemeente moet zij naar een werkplein en kan ze daar via een inlogcode van een ambtenaar in het handboek kijken. Op het werkplein dat mevrouw W. bezoekt, weten sommige medewerkers niet dat het handboek bestaat. De gemeente stuurt uiteindelijk de relevante pagina's per e-mail aan mevrouw W. toe.

De ombudsman heeft begrip voor de juridische situatie van de gemeente, maar vindt ook dat de gemeente haar burgers moet informeren over de inhoud van het handboek en dat zij het handboek moeten kunnen raadplegen. Daarom vindt de ombudsman dat de klachten van mevrouw W. gegrond zijn. De gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsvereisten goede informatieverstrekking en transparantie.

De ombudsman vindt dat de gemeente een extra inspanning moet doen om de informatie uit het handboek via de website toegankelijk te maken en doet hierover aanbevelingen. De ombudsman beveelt aan over alle onderwerpen die in het handboek Stimulanz aan de orde komen, op de website van de gemeente te



publiceren. Daarnaast adviseert hij bij onderwerpen afkomstig uit het handboek Stimulansz op de website aan te geven waar het handboek ter inzage ligt.

De wethouder geeft aan dat de informatie op de site uitleg van wet- en regelgeving is. Om die reden zal hij op de site niet verwijzen naar het handboek Stimulansz, maar naar de bron (wet- en regelgeving). De wethouder biedt aan om iedereen die daarom vraagt de gelegenheid te geven om het Handboek via Klachten Werk en Inkomen te raadplegen. Hij kondigt aan dat hij daarover helder zal communiceren.

De wethouder belooft daarnaast dat hij de Cliëntenraad zal vragen welke onderwerpen gemist worden en welke onderwerpen uitgebreider of beter verwoord kunnen worden.

De ombudsman vindt dat hiermee voldoende tegemoet gekomen wordt aan de wens van mevrouw W., en ook aan zijn aanbevelingen, om de informatie over de geldende regels voor Rotterdammers toegankelijk te maken. Het blijft overigens nog wel de vraag of de manier waarop dit gebeurt voor niet juridisch geschoolde Rotterdammers voldoende inzicht biedt. De ombudsman zal bezien of hij hierover klachten ontvangt.



Inleiding

Mevrouw W. heeft een wisselend inkomen. Dat is niet genoeg om maandelijks van rond te komen zodat ze een beroep moet doen op een (aanvullende) uitkering op grond van de Participatiewet. Ze ontdekt dat het mogelijk is om in aanmerking te komen voor inkomstenvrijlating. Daarom wil ze de regels en berekeningsmethode met betrekking tot de inkomstenvrijlating raadplegen. Later wil zij ook kennis nemen van de regels over Deeltijd Ondernemen (DTO).

Deze uitvoeringsregels staan in het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz. Het lukt mevrouw W. niet om daar inzage in te krijgen. Op de website van de gemeente Rotterdam kan ze niets vinden. Dat klopt. Volgens de gemeente moet mevrouw W. een afspraak maken op een werkplein om daar het handboek fysiek te raadplegen. Op het werkplein geeft men aan dat het niet mogelijk is om daar het handboek te raadplegen. Wel kan dat via de Vraagwijzer. Door bemiddeling van de ombudsman krijgt mevrouw W. een aantal pagina's uit het handboek over DTO en Bijstand en ondernemerschap per e-mail toegestuurd. Mevrouw W. vindt dat een rare gang van zaken. Ze vindt dat iedereen via de website de regels moet kunnen raadplegen. Ze dient een klacht in bij de ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen mevrouw W. en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Naar aanleiding van de reactie van mevrouw W. van 26 september 2016 en de reactie van de wethouder Werkgelegenheid en Economie van 30 september 2016 stelt de ombudsman de bevindingen definitief vast en geeft hij zijn oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

Klacht De gemeente weigert het handboek Stimulansz met de uitvoeringsregels van de Participatiewet op www.rotterdam.nl te publiceren. Dat is niet transparant.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw W. is werkzaam als beeldend kunstenaar en heeft een wisselend inkomen. Daarom doet zij een beroep op een aanvullende uitkering op grond van de Participatiewet. Daarvoor geeft zij maandelijks door wat haar inkomsten zijn.



De gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen (hierna aangeduid als W&I) verrekent deze inkomsten met de voor haar geldende uitkeringsnorm. Wat zij tekort komt, krijgt zij per maand aan aanvullende uitkering.

2. Mevrouw W. ontdekt toevallig dat er een regeling bestaat over inkomstenvrijlating. Zij krijgt de indruk dat die regeling vanwege haar wisselende inkomsten wellicht op haar van toepassing is. Daarom gaat zij op internet op zoek naar de beleidsregels van de gemeente Rotterdam over inkomstenvrijlating in het kader van de Participatiewet. Zij vindt niets.
3. Andere steden, zoals Amsterdam, hebben die informatie wel op internet gezet. Aangezien het uitvoeringsbeleid van gemeenten onderling verschilt, kan mevrouw W. niet van die informatie uitgaan.
4. Op 21 april 2015 dient mevrouw W. via de ombudsman een klacht in bij W&I. Op 29 april 2015 verklaart W&I de klacht van mevrouw W. gegrond en belooft zij dat de informatie op www.rotterdam.nl gezet zal worden en dat op de werkpleinen het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz geraadpleegd kan worden.
5. Op 1 mei 2016 valt mevrouw W. onder de regeling Deeltijd Ondernemen (DTO). Maandelijks vindt er een vaste, fictieve korting op de uitkering plaats. Pas na afloop van het kalenderjaar en op grond van de resultatenrekening, BTW-aangiften en belastingaangiften Inkomstenbelasting, maakt W&I een definitieve berekening van het recht op bijstand van mevrouw W.
6. Op 2 mei 2016 gaat mevrouw W. naar het Werkplein Herenwaard om het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz in te zien. Het is voor haar urgent geworden om het handboek te raadplegen omdat zij snel informatie nodig heeft over de regeling DTO en wat het precies inhoudt. De receptioniste van Werkplein Herenwaard kent het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz niet en verwijst mevrouw W. naar de informatiebalie. Ook die kunnen haar niet helpen. Zij verwijzen haar naar haar klantmanager Inkomen of de afdeling Inkomen.
7. Op 2 mei 2016 belt mevrouw W. de Afdeling Inkomen, die haar vertelt dat zij voor raadpleging van het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz bij de Vraagwijzer moet zijn. Zij kan daar een verzoek indienen om samen met een van de sociaal raadslieden het handboek in te zien.



8. Op 9 mei 2016 gaat mevrouw W. naar de Vraagwijzer. De sociaal raadsman vertelt haar dat burgers het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz niet zelfstandig kunnen/mogen raadplegen, maar dat de sociaal raadsman dat voor de burger doet aan de hand van de vraag/kwestie die te berde wordt gebracht.
9. De teammanager van het klachtenbureau van W&I, e-mailt uiteindelijk de relevante delen uit het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz naar mevrouw W. Hij bevestigt dat het handboek niet zelfstandig te raadplegen is voor burgers. De reden daarvan is dat het handboek uitsluitend digitaal geraadpleegd kan worden met een persoonlijke inlogcode van een ambtenaar die geautoriseerd is om het handboek in te zien.

Standpunt klager

10. Mevrouw W. vindt dat het Handboek Werk en Inkomen Stimulansz op internet vrij toegankelijk moet zijn voor burgers. Zij verbaast zich erover dat raadpleging van het handboek via de Vraagwijzer en de sociaal raadsliden gaat. De burger wordt aldus niet in de gelegenheid gesteld het handboek zelfstandig en vrijelijk in te zien.
11. Mevrouw W. vindt dat een burger niet kan toetsen of de informatie die hij krijgt via de website van de gemeente, compleet is. De bron van die informatie, namelijk het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz, is niet bekend bij de burger. Op de website ontbreekt iedere informatie over het bestaan, de rol en de betekenis van het handboek. De burger kan dus niet weten welke informatie hij mist.

Standpunt gemeente

12. Op de werkpleinen zou het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz door burgers geraadpleegd moeten kunnen worden. W&I constateert dat het mevrouw W. niet is gelukt om het handboek op een van de werkpleinen in te zien.
13. Het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz staat niet op de site van de gemeente Rotterdam omdat Stimulansz de auteursrechtelijke eigenaar is van het handboek. De gemeente heeft een abonnement op het handboek en Stimulansz staat niet toe dat de gemeente daaruit rechtstreeks informatie publiceert.
14. W&I beaamt dat niet alle informatie uit het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz te vinden is op de website van de gemeente. W&I vindt dat logisch, omdat het onder andere om uitvoeringsinstructies voor de medewerkers gaat. De



inhoudelijke onderwerpen zijn wel terug te vinden op de site van de gemeente. Volgens W&I zijn er geen eerdere klachten bekend over het incompleet zijn van de informatie.

Wet en regelgeving

15. Artikel 1:3 lid 4 in verband met artikel 3:42 leden 2 en 3 van de Algemene wet bestuursrecht:

Artikel 1:3

1. Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.
2. Onder beschikking wordt verstaan: een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan.
3. Onder aanvraag wordt verstaan: een verzoek van een belanghebbende, een besluit te nemen.
4. *Onder beleidsregel wordt verstaan: een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan.*

Artikel 3:42

1. De bekendmaking van besluiten van een tot de centrale overheid behorend bestuursorgaan die niet tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door kennisgeving van het besluit of van de zakelijke inhoud ervan in de Staatscourant, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.
2. *De bekendmaking van besluiten van een niet tot de centrale overheid behorend bestuursorgaan die niet tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door kennisgeving van het besluit of van de zakelijke inhoud ervan in een van overheidswege uitgegeven blad of een dag-, nieuws- of huis-aan-huisblad, dan wel op een andere geschikte wijze. Elektronische bekendmaking vindt uitsluitend plaats in een van overheidswege uitgegeven blad, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.*
3. *Indien alleen van de zakelijke inhoud wordt kennisgegeven, wordt het besluit tegelijkertijd ter inzage gelegd. In de kennisgeving wordt vermeld waar en wanneer het besluit ter inzage ligt.*



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

16. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen aan de behoorlijkheidsvereisten:

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

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.

Overwegingen

17. De gemeente Rotterdam wil dat de Rotterdammer zoveel mogelijk digitaal met de gemeente communiceert. De ombudsman vindt dat dit een keerzijde heeft en dat de gemeente in dat geval alle informatie over de rechten en plichten van de Rotterdammer op de eigen website toegankelijk moet maken.

18. Duidelijk is dat het college van burgemeester en wethouders beleid hanteert zoals neergelegd in het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz.

19. De ombudsman stelt vast dat het Handboek Werk en Inkomen Stimulansz niet te raadplegen is via de website van de gemeente Rotterdam, maar dat de gemeente dit Handboek wel gebruikt bij de uitvoering van de Participatiewet.

20. Stimulansz regelt de digitalisering van het landelijke en gemeentelijke deel van het handboek voor abonnees zoals de gemeente Rotterdam. De overeenkomst met Stimulansz biedt volgens W&I geen ruimte om het handboek digitaal voor het publiek beschikbaar te stellen. De ombudsman vindt dat W&I in haar reactie te



veel is uitgegaan van wat niet mocht volgens de voorwaarden bij het abonnement op het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz.

21. De ombudsman begrijpt dat de gemeente een abonnement heeft op het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz, en daardoor gebonden is aan de privaatrechtelijke overeenkomst dat het handboek niet integraal gepubliceerd mag worden. De gemeente miskent echter daarbij haar verantwoordelijkheid om transparant te zijn over de regelgeving waarop zij haar handelen baseert. De Rotterdammer moet wél kennis kunnen nemen van de inhoud van het Handboek.
22. Ondanks het feit dat op de website www.rotterdam.nl wel informatie te vinden is, die ook in het handboek staat, stelt de ombudsman vast dat er op de website geen integraal overzicht van alle regelgeving, voorwaarden en mogelijkheden van de Participatiewet en de uitvoering te vinden is. Daarnaast is het allerminst zeker dat de informatie die er wel op staat de informatie uit het handboek volledig dekt.
23. De ombudsman constateert dat het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz niet, zoals door W&I werd beweerd, op de werkpleinen ter inzage lag. De ombudsman weegt mee in zijn oordeel dat W&I heeft toegezegd dat het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz voortaan wel op de werkpleinen geraadpleegd kan worden.
24. Het lijkt niet erg consequent om Rotterdammers die kennis willen nemen van uitvoeringsregels zoals die in het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz staan, naar een werkplein te verwijzen voor fysieke inzage terwijl de gemeente verlangt dat burgers haar zoveel mogelijk digitaal benaderen.
25. Dat betekent naar het oordeel van de ombudsman in dit geval, dat W&I – analoog aan artikel 3:42 van de Algemene wet bestuursrecht – bekendheid zou moeten geven aan het bestaan van het handboek en de mogelijkheid het fysiek te raadplegen.



Oordeel

26. De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen, is niet behoorlijk. De gemeente Rotterdam heeft er niet voor gezorgd dat
- haar burgers op de hoogte kunnen zijn van de inhoud van het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz,
 - het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz voor haar burgers te raadplegen is.
27. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen, is gegrond wegens strijd met de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Transparant.
28. De gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen, maakt in haar brief van 26 april 2016 melding van een lijstje met onderwerpen waarover informatie te vinden is op de site van de gemeente Rotterdam, en een lijstje verwijzingen/hyperlinks naar informatiebladen, die op de site van de gemeente Rotterdam te vinden zijn.
29. In de reactie in het kader van de interne klachtbehandeling zegt W&I op 29 april 2015 toe dat www.rotterdam.nl zal worden aangevuld met informatie over vrijlating bij inkomsten uit arbeid (voor alleenstaande ouders) met de nodige informatiebladen. Op 30 juni 2016 heeft de ombudsman geconstateerd dat het informatieblad over vrijlating van inkomsten uit arbeid van mei 2016 op www.rotterdam.nl is te vinden.



Aanbevelingen

30. Aan zijn concept-bevindingen en voorlopig oordeel verbond de ombudsman 2 aanbevelingen.

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen uit te (laten) voeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

1. *Vermeld overal waar op de site van de gemeente Rotterdam een zakelijke weergave van de inhoud van het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz wordt gegeven, tevens dat deze informatie uit dat handboek afkomstig is en waar en wanneer het handboek ter inzage ligt.*
2. *Bezie over welke onderwerpen uit het handboek nog niet op de site van de gemeente Rotterdam is gepubliceerd, en zet de informatie daarover alsnog op www.rotterdam.nl.*

Reactie wethouder op aanbevelingen

31. In zijn reactie van 30 september 2016 op de bevindingen en het voorlopig oordeel en bovenstaande aanbevelingen geeft de wethouder aan dat hij de 1^e aanbeveling niet opvolgt. De wethouder verwijst liever naar de bron van de informatie: de wetten en regels op basis waarvan de informatie wordt gegeven.
32. De 2^e aanbeveling neemt de wethouder over. De concerndirecteur W&I zal de Cliëntenraad vragen welke onderwerpen volgens de raad missen en welke onderwerpen uitgebreider of beter verwoord moeten worden.
33. Als 3^e biedt de wethouder aan om iedereen die daarom vraagt het digitale handboek te laten raadplegen. Gelet op de ervaringen van mevrouw W. worden deze verzoeken om inzage van het handboek niet meer op de Werkpleinen behandeld, maar via het team Klachten W&I. De wethouder kondigt aan dat hij hierover helder zal communiceren.

Reactie ombudsman

De ombudsman begrijpt uit de reactie van de wethouder dat de Rotterdammer toegang krijgt tot de informatie over de geldende wet- en regelgeving en aanvullend het Handboek kan inzien. Daarmee geeft de wethouder voldoende invulling aan de aanbeveling. Het blijft overigens nog wel de vraag of de manier waarop dit gebeurt

Bijlagen: Klachtbehandeling door de gemeente en de ombudsman



voor niet juridisch geschoolde Rotterdammers voldoende inzicht biedt. De ombudsman zal bezien of hij hierover klachten ontvangt.

Met instemming neemt de ombudsman kennis van de toezegging van de wethouder om de Cliëntenraad te vragen welke onderwerpen gemist worden en welke onderwerpen uitgebreider of beter verwoord kunnen worden.



Bijlage bij Rapport 2015.1584

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 21 april 2015 dient mevrouw W. een klacht in bij de ombudsman. Omdat mevrouw W. de klacht nog niet bij de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen (hierna aangeduid als W&I) heeft ingebracht, geeft de ombudsman W&I eerst zelf de gelegenheid om te reageren.
2. W&I laat mevrouw W. op 29 april 2015 weten de klacht gegrond te achten. De site www.rotterdam.nl zal worden aangevuld met informatie over de vrijlating bij inkomsten uit arbeid.
3. Op 29 april 2015 stuurt W&I een e-mail aan de Ombudsman. W&I acht de klacht van mevrouw W. gegrond. De regisseur informatievoorziening zal zorgdragen voor het verbeteren van het publiek toegankelijk zijn van de beleidsregels inzake de participatiewet.
4. Op 15 juli 2015 schrijft W&I een brief aan de ombudsman. Daarin staat dat de verordeningen en beleidsregels met betrekking tot de Participatiewet op de site www.rotterdam.nl/werkeninkomen te vinden zijn. Het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz van de gemeente over de Participatiewet is op de werkpleinen te raadplegen.
5. Op 14 september 2015 schrijft W&I aan de ombudsman dat Stimulansz de digitalisering regelt van het landelijke en gemeentelijke deel van het handboek voor de abonnees. De overeenkomst met Stimulansz biedt geen ruimte om het handboek digitaal voor het publiek beschikbaar te stellen. Alleen op de werkpleinen is inzien van het handboek mogelijk.
6. Op 22 september 2015 stuurt de ombudsman de brief van W&I van 14 september 2015 door naar mevrouw W.

Klachtbehandeling door de ombudsman

7. Op 24 september 2015 antwoordt mevrouw W. aan de ombudsman dat ze de reactie van W&I onbevredigend vindt. Nu wordt naar Stimulansz verwezen als belemmerende factor voor het niet geven van digitale informatie over de Participatiewet. Ze vraagt waarom Amsterdam wel alle informatie over de uitvoering van de Participatiewet digitaal kan geven en Rotterdam niet.



8. Op 29 september 2015 schrijft de ombudsman aan mevrouw W. dat hij de tijd nodig heeft om goed naar haar klacht te kijken en een beslissing te nemen.
9. Op 10 december 2015 bericht de ombudsman mevrouw W. dat hij een onderzoek instelt naar haar klacht.
10. Op 10 december 2015 stuurt de ombudsman een brief naar W&I met verzoek te reageren op de klacht van mevrouw W. en op de aanvullende vragen van de ombudsman over de informatie uit Stimulansz en eventuele vindplaatsen.
11. Op 11 januari 2016 stuurt de ombudsman een eerste rappel naar W&I.
12. Op 9 februari 2016 stuurt de ombudsman een tweede rappel naar W&I.
13. Op 1 maart 2016 stuurt W&I een brief naar de ombudsman, waarin staat dat de informatie uit het Handboek werk en Inkomen Stimulansz zoals eerder vermeld, niet op internet staat en dat de handboek alleen te raadplegen is op de werkpleinen.
14. Op 23 maart 2016 schrijft de ombudsman aan W&I dat W&I in de brief van 15 juli 2015 heeft geschreven dat op de site www.rotterdam.nl/werkeninkomen de verordeningen en beleidsregels met betrekking tot de Participatiewet te vinden zijn. De ombudsman vraagt om de vragen alsnog te beantwoorden.
15. Op 17 maart 2016 antwoordt W&I dat het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz niet op de site van de gemeente Rotterdam staat.
16. Op 26 april 2016 vraagt de ombudsman aan W&I om alsnog op de vragen van de ombudsman te reageren.
17. Op 2 mei 2016 stuurt mevrouw W. een e-mailbericht naar de ombudsman over haar mislukte pogingen om het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz te raadplegen.
18. Op 9 mei 2016 stuurt mevrouw W. een e-mailbericht naar de ombudsman. Zij geeft aan dat burgers nergens het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz kunnen raadplegen.



19. Op 10 mei 2016 bericht mevrouw W. dat zij is gebeld door de teammanager van het klachtenbureau van W&I. Hij e-mailt haar de delen uit het Handboek Werk en Inkomen van Stimulansz die ze nodig heeft. Het blijkt dat het handboek alleen te raadplegen is met persoonlijke inlogcodes van ambtenaren. Mevrouw W. handhaaft daarom haar klacht.
20. Op 10 mei 2016 stuurt W&I een brief naar de ombudsman. Een aantal vragen van de ombudsman zijn nu beantwoord.
21. Op 8 juni 2016 schrijft de ombudsman aan W&I dat mevrouw W. nu wel de voor haar relevante teksten kan raadplegen, maar dat de basis van haar klacht: vrije inzage in het handboek, nog niet is opgelost. De ombudsman kondigt aan zijn bevindingen op een rij een zetten en daar een voorlopig oordeel aan te koppelen.
22. Op 8 juni 2016 stuurt de ombudsman een brief naar mevrouw W., waarin hij aankondigt zijn bevindingen op een rij een zetten en daar een voorlopig oordeel aan te koppelen.
23. Op 10 juni 2016 stuurt mevrouw W. een e-mailbericht aan de ombudsman, waarin zij haar verbazing over de geheimzinnigheid rondom het handboek van Stimulansz uitspreekt.
24. Op 19 augustus 2016 stuurt de ombudsman zijn concept-bevindingen en voorlopig oordeel met 2 aanbeveling toe aan de gemeente en mevrouw W.
25. Op 14 september 2016 vraagt de gemeente meer tijd om op de klacht te kunnen reageren.
26. Op 20 september 2016 stemt de ombudsman in met een verlenging van de termijn voor een reactie tot 1 oktober 2016.
27. Op 26 september 2016 reageert mevrouw W.
28. Op 30 september 2016 reageert de wethouder Werkgelegenheid en Economie.