



Rapport gemeentelijke ombudsman

“Waarom stelt de gemeente mij zoveel vragen?”

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

Dossiernummer: 2015.611
Datum: 4 januari 2017

Samenvatting

Rotterdamers die niet met het openbaar vervoer kunnen reizen omdat zij lichamelijke of geestelijke beperkingen hebben, kunnen aanspraak maken op Vervoer op Maat. Vóór 1 januari 2015 konden zij ook kiezen voor een jaarlijks vrij te besteden budget van € 1.035, -. Mevrouw L. heeft vanaf 1994 een indicatie voor individueel vervoer. Zij koos ieder jaar voor het vrij te besteden bedrag.

Per 1 januari 2015 gelden er ten aanzien van het individueel vervoer nieuwe regels. De gemeente Rotterdam beoordeelt daarom begin 2015 opnieuw of mensen als mevrouw L. die een indicatie individueel vervoer hebben, daar nog recht op hebben en in welke vorm.

Voor die beoordeling gaat een Wmo-adviseur van de gemeente (Wmo = Wet maatschappelijke ondersteuning) op 13 januari 2015 bij mevrouw L. op huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek stelt de Wmo-adviseur mevrouw L. een aantal vragen. Mevrouw L. is niet tevreden over het verloop van het huisbezoek. Zij vindt dat de Wmo-adviseur veel te veel vragen aan haar stelt die bovendien niet relevant zijn. Mevrouw L. ervaart het huisbezoek als een kruisverhoor.

De ombudsman stelt vast dat het gemeentelijk beleid over het individueel vervoer bij de Wmo-adviseur niet bekend was toen zij op huisbezoek ging bij mevrouw L. Dit betekent dat de Wmo-adviseur ten tijde van het huisbezoek niet wist waaraan zij de situatie van mevrouw L. moest toetsen. Daarnaast stelt de ombudsman vast dat de Wmo-adviseur de instructie had om zoveel mogelijk informatie in te winnen. Op huisbezoek gaan zonder toetsingskader en met de instructie om zoveel mogelijk informatie in te winnen leidde ertoe dat er veel vragen, waaronder niet relevante vragen, aan mevrouw L. werden gesteld. Daarmee is de privacy in het geding. De ombudsman vindt dat de gemeente door deze werkwijze te weinig rekening heeft gehouden met de belangen van mevrouw L.

De ombudsman is van oordeel dat de gemeente gehandeld heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Redelijkheid en Evenredigheid.

Inleiding

Mevrouw L. ontvangt al jaren een zogenaamde forfaitaire vergoeding voor individueel vervoer van de gemeente. Dit houdt in dat zij jaarlijks een geldbedrag krijgt dat zij vrij kan besteden aan vervoer met haar eigen auto. Per 1 januari 2015 geldt er ten aanzien van het individueel vervoer nieuwe regelgeving. De gemeente Rotterdam beoordeelt daarom opnieuw of de mensen die individueel vervoer hebben, daar nog recht op hebben en in welke vorm. In dat kader gaat een Wmo-adviseur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam op 13 januari 2015 bij mevrouw L. op huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek stelt zij mevrouw L. een aantal vragen. Mevrouw L. is niet tevreden over het verloop van het huisbezoek en klaagt daarover bij het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Zij vindt dat er veel te veel vragen zijn gesteld en voelde zich aan een kruisverhoor onderworpen.

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

Klachten

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

- Klacht 1* Mevrouw L. vindt de bejegening door de Wmo-adviseur tijdens het huisbezoek kil. Zij ervaart het gesprek als een kruisverhoor.
- Klacht 2* Mevrouw L. beklagt zich erover dat de Wmo-adviseur allerlei vragen stelde die, volgens mevrouw L., niet relevant waren voor de beoordeling van haar situatie.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Iemand in Rotterdam die vóór 1 januari 2015 geen gebruik kon maken van het regulier openbaar vervoer, kwam in aanmerking voor een vervoersindicatie: 132 individuele ritten bij Vervoer op Maat of € 1.035, - per jaar, vrij te besteden. Mevrouw L. heeft vanaf 1994 een indicatie voor individueel vervoer en zij koos ieder jaar voor het vrij te besteden bedrag van € 1.035, -.
2. Op 22 december 2014 stuurt de gemeente mevrouw L. een brief met de aankondiging van een huisbezoek van de Wmo-adviseur op 13 januari 2015 tussen 09.00-12.00 uur. In de brief staat verder dat de Wmo-adviseur op huisbezoek wil komen om een indicatie te stellen volgens de nieuwe regelgeving. Bij verhindering kan mevrouw L. naar 14010 bellen. Onder 'Waar gaat het gesprek over' staat: *"(...) We bespreken uw persoonlijke situatie. We onderzoeken samen de mogelijke oplossingen voor uw belemmeringen. Soms is er ook een medisch advies nodig om uw beperkingen vast te kunnen stellen. Alleen met uw toestemming vragen we informatie op bij uw huisarts en/of specialist (...)"*
3. Per 1 januari 2015 verandert de wet- en regelgeving.
4. Op 13 januari 2015 gaat de Wmo-adviseur op huisbezoek bij mevrouw L.
5. De Wmo-adviseur heeft in een rapportage van 21 januari 2015 verslag gedaan van het huisbezoek. De ombudsman heeft van deze rapportage kennis genomen. Gelet op de privacy van mevrouw L. noemt de ombudsman hier slechts dat in de rapportage informatie staat over de medische klachten van mevrouw L., haar sociale situatie en haar woonsituatie.
6. In een brief van 10 maart 2015 van de gemeente aan mevrouw L. met als onderwerp 'Afwijzing aanvraag' staat: *"Op 13 januari 2015 heeft u de gemeente Rotterdam ondersteuning gevraagd. Uit ons onderzoek blijkt dat u met uw eigen auto kunt voorzien in de vervoersbehoefte. Hierdoor is er geen recht op individuele taxiriten."*
Besluit
Wij hebben daarom besloten uw aanvraag af te wijzen (...)"
7. Omdat mevrouw L. geen aanvraag voor individuele taxiriten heeft gedaan, dient zij op 18 maart 2015 bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam tegen dit besluit een bezwaarschrift in.

8. *Standpunt mevrouw L.*

Het standpunt van mevrouw L. is conform haar klachten. Daarnaast maakt zij (samengevat) de volgende opmerkingen.

- De begejening tijdens het huisbezoek was kil. Het gesprek was net een kruisverhoor.
- De Wmo-adviseur wilde allerlei dingen weten die niet relevant waren voor de beoordeling van mijn situatie.
- Ik heb er moeite mee dat ik zoveel over mijzelf moest vertellen, *“de Wmo-adviseur weet nu alles over mij.”*

9. *Standpunt gemeente*

- Het is vervelend dat mevrouw L. het huisbezoek als onprettig heeft ervaren, maar de Wmo-adviseur moest vragen stellen om een besluit te kunnen nemen. De Wmo-adviseur heeft haar werk volgens de juiste procedure en op professionele wijze uitgevoerd.
- Alle informatie die mevrouw L. heeft gegeven, blijft strikt vertrouwelijk.
- De Wmo-adviseur begint elk huisbezoek met een uitleg over de redenen voor het huisbezoek.
- De Wmo-adviseur heeft in de klacht van mevrouw L. gelezen dat zij de begejening kil vond en het gesprek als een kruisverhoor heeft ervaren. Dit heeft mevrouw L. niet tijdens het huisbezoek tegen haar gezegd noch op een andere manier laten blijken. Mevrouw L. kwam wel een beetje achterdochtig over.

10. *Hoorgesprek Wmo-adviseur*

De ombudsman heeft de Wmo-adviseur gehoord. Daaruit is samengevat het volgende gebleken:

- De Wmo-adviseur heeft verklaard dat zij op het moment van het huisbezoek niet bekend was met de precieze gevolgen van het nieuwe gemeentelijke beleid.
- Zij heeft de instructie om tijdens de huisbezoeken zoveel mogelijk informatie over de persoonlijke situatie van betrokkenen te verzamelen.
- Uit het gemeentelijk computersysteem bleek dat mevrouw L. een indicatie vervoersvoorziening had. De Wmo-adviseur had verder geen informatie over mevrouw L. en wist niet dat mevrouw L. een eigen auto had.
- Tijdens het gesprek bleek dat mevrouw L. een eigen auto had. De Wmo-adviseur verklaart dat zij mevrouw L. uitleg heeft gegeven dat mevrouw L. waarschijnlijk geen recht meer had op de vergoeding zoals zij die al jaren

ontving. Mevrouw L. gaf tijdens het gesprek aan dat zij in dat geval haar auto niet meer zou kunnen betalen.

- Omdat de Wmo-adviseur wilde nagaan of mevrouw L. mogelijk voor andere gemeentelijke ondersteuning in aanmerking zou komen, heeft zij naar al haar medische klachten gevraagd.

Wet en regelgeving

11. Algemene wet bestuursrecht

- Artikel 1:3 lid 1 en 3
 1. *Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.*
 3. *Onder aanvraag wordt verstaan: een verzoek van een belanghebbende, een besluit te nemen.*
- Hoofdstuk 6. Algemene bepalingen over bezwaar en beroep

12. Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015

13. Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

- Artikel 1 sub c.:
CAV: Collectief Aanvullend Vervoer, voor het lokaal vervoer van ouderen en personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen.
- Artikel 17 lid 1 t/m 3
 1. *Het college kan een maatwerkvoorziening voor sociaal-recreatief vervoer verstrekken als hij als gevolg van zijn beperkingen, chronische psychische of psycho-sociale problemen belemmeringen ondervindt bij zich lokaal verplaatsen.*
 2. *Het college hanteert bij de verstrekking van een vervoersvoorziening voor sociaal-recreatief vervoer een maximaal reisbereik van 1.500 km of 312 ritten per jaar, tenzij door in de cliënt gelegen omstandigheden hoger aantal kilometers of ritten noodzakelijk is.*
 3. *De voorziening voor sociaal-recreatief vervoer kan bestemd zijn voor:*
 - a. *een vervoerspas voor het gebruik van het CAV;*
 - b. *vervoer per eigen vervoermiddel;*
 - c. *vergoeding van de kosten van vervoer per taxi;*
 - d. *vergoeding van de kosten van een parkeerverzoening.*
- *In de toelichting van artikel 17 staat:*
Op grond van het derde lid zijn diverse vervoersvoorzieningen mogelijk:

(...) b. vervoer per eigen vervoermiddel ziet op bijvoorbeeld het gebruik van een aangepaste fiets of een auto. Het kan hierbij gaan om aanpassingen van het eigen vervoermiddel of het verstrekken van een aangepast vervoermiddel; (...)"

14. Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

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

15. 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.

16. Uit de bovenstaande wet- en regelgeving:

Tot 1 januari 2015 had men in Rotterdam de keus uit 2 opties:

- individuele ritten: 132 individuele ritten via Vervoer op Maat;
- € 1.035, - per jaar, vrij te besteden.

Per 1 januari 2015 geldt in Rotterdam onder meer:

- als iemand door zijn beperkingen is aangewezen op vervoer per taxi, komt hij/zij in aanmerking voor maximaal 312 ritten met een taxi van de door de gemeente gecontracteerde vervoerder. Als iemand het vervoer per taxi zelf wil regelen, dan kan hij/zij in aanmerking komen voor een persoonsgebonden budget (pgb) voor de taxikosten. Ook kan iemand het pgb gebruiken voor het huren van een auto. Het pgb is maximaal € 1.415, - per jaar;
- als iemand een eigen auto heeft en hiermee geheel in zijn vervoersbehoefte kan voorzien, heeft hij/zij geen recht op een pgb. De vrij te besteden vergoeding van € 1.035, - vervalt.

Gemeentelijke werkinstructies

17. Instructie herindicatie forfaitaire vergoedingen vervoer, 1035 euro

"(...) Stappenplan herindicatie

(...)

Stap 1

Er moet per cliënt gekeken worden:

- *Is de cliënt nog woonachtig in Rotterdam?*

- Heeft de cliënt een lopende indicatie op dit gebied?

Zo ja: stap 2.

Stap 2:

Er moet een onderzoek plaatsvinden. Er is afgesproken dit middels huisbezoeken te doen. Tijdens dit onderzoek staat centraal: Welke vervoersmiddelen heeft de cliënt? Welke bestemmingen kan de cliënt niet bereiken? Hoe doet de cliënt het nu? Waar heeft de cliënt de 1035 euro aan uitgegeven? Kunnen de problemen opgelost worden door gebruik te maken van algemeen gebruikelijke en voorliggende voorzieningen? De wijkbus? Eigen auto (eventueel in combinatie met bijvoorbeeld de metro)? Elektrische fiets? Reeds aanwezige scootmobiel?

NB: iemand die niet in bezit is van een eigen auto wordt niet geacht deze aan te schaffen.

Stap 3:

Bepalen bestemmingen die wij als gemeente moeten compenseren.

Stap 4:

Nagaan in welke vorm de client dit wil ontvangen:

- *Individuele taxiritten: bepalen aantal taxiritten*
- *pgb taxiritten: bepalen voor welk bedrag de cliënt in aanmerking komt (...)*

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

18. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, directie Maatschappelijke Ontwikkeling (hierna: cluster Maatschappelijke Ontwikkeling) aan de behoorlijkheidsvereisten:

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Overwegingen

Naar aanleiding van de eerste klacht: *mevrouw L. vindt de bejegening door de Wmo-adviseur tijdens het huisbezoek kil. Zij ervaart het gesprek als een kruisverhoor.*

19. De ombudsman stelt vast dat het toetsingskader, het gemeentelijk beleid over het individueel vervoer bij de Wmo-adviseur niet bekend was toen zij op huisbezoek ging. De Wmo-adviseur had bovendien de instructie om zoveel mogelijk informatie te verzamelen over de situatie van mevrouw L.
20. De ombudsman acht het daarom zeer aannemelijk dat de Wmo-adviseur overeenkomstig haar instructie, veel vragen aan mevrouw L. stelde. De ombudsman leest dit ook terug in de hoeveelheid informatie die in de rapportage over het huisbezoek staat. De Wmo-adviseur stelde bovendien vragen aan mevrouw L. zonder te weten of die relevant waren voor de beoordeling van de situatie van mevrouw L. Door deze werkwijze heeft de gemeente te weinig rekening gehouden met de belangen van mevrouw L.
21. De ombudsman kan geen oordeel geven of de bejegening van de Wmo-adviseur "kil" was tijdens het huisbezoek, omdat hij niet bij het huisbezoek aanwezig was. De ombudsman begrijpt wel dat mevrouw L. zich ongemakkelijk heeft gevoeld door de hoeveelheid vragen alsmede de aard van de vragen, o.a. over haar medische situatie. Gelet op het bovenstaande, vindt de ombudsman het invoelbaar dat mevrouw L. het huisbezoek als een kruisverhoor heeft ervaren.
22. De eerste klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, acht de ombudsman gegrond. Het cluster heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Redelijkheid en Evenredigheid.

Naar aanleiding van de tweede klacht: *mevrouw L. beklagt zich erover dat de Wmo-adviseur allerlei vragen stelde die, volgens mevrouw L., niet relevant waren voor de beoordeling van haar situatie.*

23. De gemeente dient, naar het oordeel van de ombudsman, zich goed voor te bereiden op huisbezoeken. Zij dient bijvoorbeeld af te wegen of het nodig is om een huisbezoek af te leggen en met welk doel het huisbezoek wordt afgelegd. Daarvoor is nodig dat de gemeente precies weet welk toetsingskader zij heeft. Over al deze zaken moeten de gemeente uitleg geven aan degene bij wie ze op huisbezoek gaat.
24. Bij mevrouw L. is dit onvoldoende gebeurd. De gemeente had mevrouw L. moeten uitleggen dat het niet meer mogelijk was om een individuele vergoeding te krijgen en welke mogelijkheden er wel waren. Dan had mevrouw L. af kunnen wegen of zij de gemeente wel thuis wilde ontvangen en welke informatie zij over haarzelf met de gemeente wilde delen.
25. Zoals vastgesteld stelde de Wmo-adviseur vragen aan mevrouw L. zonder te weten of die relevant waren voor de beoordeling van de situatie van mevrouw L. Daarmee is de privacy in het geding. De gemeente mag alleen de informatie vragen die zij nodig heeft om een eventuele aanvraag te kunnen beoordelen.
26. De tweede klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is gegrond. Het cluster heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Redelijkheid door zonder vooraf aan mevrouw L. bekend gemaakt toetsingskader op huisbezoek te gaan met het doel zoveel mogelijk informatie te verzamelen. Mevrouw L. liep daardoor het risico dat zij onverplicht informatie over haarzelf gaf, die niet nodig was voor de beoordeling van een mogelijke aanvraag.

Oordeel

Klacht 1

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Redelijkheid en Evenredigheid.

Klacht 2

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Redelijkheid.

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden. In de reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van 19 september 2016 schrijft de gemeente dat breed kijken en signaleren normaal gesproken het uitgangspunt is als burgers een ondersteuningsverzoek indienen. De gemeente schrijft voorts dat het spanningsveld dat hier op zit, de nadrukkelijke aandacht heeft in de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dat gebied nauwgezet (blijven) volgen.

Bijlage bij rapport 2015.611

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 6 maart 2015 belt mevrouw L. het Meldpunt Zorg Rotterdam met een klacht over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam.
2. Omdat de klacht van mevrouw L. niet bekend is bij de gemeente, stuurt het Meldpunt Zorg Rotterdam de klacht per brief van 6 maart 2015 naar de directeur van het cluster Werk en Inkomen met het verzoek de klacht te behandelen.
3. Per brief van 6 maart 2015 informeert het Meldpunt Zorg Rotterdam mevrouw L. over deze doorzending.
4. In een brief van 18 maart geeft het cluster Werk en Inkomen een reactie op de klacht van mevrouw L.

Klachtbehandeling door de ombudsman

5. In een telefoongesprek van 24 maart 2015 laat mevrouw L. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
6. Per brief van 17 april 2015 laat de ombudsman mevrouw L. weten dat hij tijd nodig heeft om naar de klacht te kijken.
7. Op 2 juni 2015 stuurt de ombudsman de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw L. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klachten te geven. Daarnaast wil de ombudsman de Wmo-adviseur horen.
8. Per brief van 2 juni 2015 informeert de ombudsman mevrouw L. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klacht.
9. De gemeente reageert per e-mail van 22 juni op de brief van de ombudsman van 2 juni 2015. De gemeente verwijst naar haar brief van 18 maart 2015 voor de reactie op de klachten. De gemeente heeft geen aanvullingen op deze reactie.
10. Op 2 juli 2015 hoort de ombudsman de Wmo-adviseur in aanwezigheid van haar collega, projectleider Herindicatie AWBZ/WMO van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
11. Per e-mail van 10 juli 2015 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan de Wmo-adviseur en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren. Zij heeft geen op- of aanmerkingen.
12. Per e-mail van 5 augustus 2015 stuurt de ombudsman de Wmo-adviseur het definitieve gesprekverslag.
13. Op 11 november 2015 stuurt de ombudsman mevrouw L. een brief met informatie over de stand van zaken.



14. In een telefoongesprek van 6 januari en 28 januari 2016 geeft mevrouw L. een toelichting op haar klachten. Mevrouw L. geeft aan verder niet op de bevindingen en het voorlopig oordeel te willen reageren.
15. Op 21 maart 2016 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel aan mevrouw L., aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk en aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg. De ombudsman stelt hen in de gelegenheid binnen 4 weken te reageren.
16. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 4 weken heeft gereageerd, stuurt de ombudsman op 9 mei 2016 een herinnering met het verzoek om alsnog binnen 2 weken te reageren.
17. In een e-mail van 20 mei 2016 reageert de klachtencoördinator van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling: vanuit de wethouder wordt er een reactie opgesteld. Dit duurt een paar dagen.
18. Omdat de gemeente niet reageert, vindt er op 17 juni 2016 een telefoongesprek plaats met de klachtencoördinator van het cluster.
19. In een e-mail van 21 juni 2016 geeft de klachtencoördinator van het cluster aan dat de reactie nog niet gereed is.
20. Omdat de gemeente wederom niet reageert, stuurt de ombudsman op 12 juli 2016 een tweede herinnering aan de gemeente met het verzoek binnen 2 weken te reageren.
21. In een e-mail van 25 juli 2016 laat de klachtencoördinator van het cluster de ombudsman weten dat de wethouder afwezig is wegens vakantie. De wethouder zal in de tweede week van augustus 2016 de brief met de reactie ondertekenen.
22. Omdat de gemeente niet reageert, stuurt de ombudsman de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk op 12 september 2016 een laatste herinnering met het verzoek er zorg voor te dragen dat er binnen een week een reactie van de gemeente komt. Als de gemeente niet reageert, gaat de ombudsman ervan uit dat de gemeente toch geen prijs stelt op het geven van een reactie. Daarna zal de ombudsman zijn bevindingen en oordeel definitief vaststellen.
23. In een brief van 19 september 2016 reageert de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg.
24. Naar aanleiding van de reactie van de gemeente besluit de ombudsman na te gaan waar de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 zijn gepubliceerd.
25. Op verzoek van de ombudsman laat de gemeente op 22 december 2016 weten dat de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 in december



2014 op de gemeentelijke website onder 'Rotterdam Bericht' zijn gepubliceerd. Dit is niet meer terug te vinden op de gemeentelijke website.