



Rapport gemeentelijke ombudsman

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

Dossiernummer: 7078
Datum: 21 december 2020



Samenvatting

Mevrouw P. is een alleenstaande moeder. Ze werkt een aantal uur per week in de horeca. De gemeente Rotterdam vult dit inkomen aan met een bijstandsuitkering. Mevrouw P. wil graag meer gaan werken. Om haar kansen op de arbeidsmarkt te vergroten wil ze ook een deeltijd studie docent wiskunde gaan doen. Daarom heeft zij voor haar zoon passende buitenschoolse opvang nodig.

Op de website van de gemeente ziet mevrouw P. dat de werkconsulent informatie kan geven over de verschillende kinderopvangmogelijkheden en soms kan bemiddelen. Begin juni 2018 maakt zij een afspraak voor dit traject. Medio juni 2018 vindt zij passende buitenschoolse opvang voor haar zoon.

Mevrouw P. loopt vervolgens tegen allerlei onduidelijkheden aan. Daarnaast gaat de gemeente traag te werk en dreigt mevrouw P. om die reden haar optie op plek op de buitenschoolse opvang te verliezen.

Eind juli 2018 krijgt mevrouw P. een e-mail van de werkconsulent, waarin zij leest dat de consulent Kinderopvang haar verzoek om hulp bij kinderopvang annuleert en afsluit. De gemeente vindt dat mevrouw P. niet alle informatie heeft aangeleverd om de aanvraag goed te kunnen beoordelen. De gemeente erkent wel dat de communicatie via e-mail met meerdere consulenten onduidelijkheden heeft opgeleverd. Het was wellicht beter om persoonlijk in gesprek te gaan met mevrouw P.

Mevrouw P. is ontevreden over deze gang van zaken en vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen. De ombudsman vindt dat de gemeente de hulpvraag van mevrouw P. niet goed heeft afgehandeld. De gemeente heeft nagelaten om mevrouw P. bij haar hulpvraag actief en tijdig te informeren over de (on)mogelijkheden en heeft hierbij geen rekening gehouden met de persoonlijke situatie van mevrouw P.

Aan dit oordeel heeft de ombudsman een aanbeveling verbonden:

Organiseer als er onduidelijkheden bestaan over de behoefte, noodzakelijke omvang of vorm van de kinderopvang een gesprek waarin concrete afspraken worden gemaakt over het vervolg.

De gemeente geeft te kennen dat zij de informatie op de website en de terminologie van de procesinstructie aan zal passen. De gemeente stuurt daarbij een nieuwe infoblad kinderopvang toe. Daarin staat helder hoe het proces aanvraag kinderopvang bij de gemeente in zijn werk gaat en welke



instanties er allemaal bij betrokken zijn. De ombudsman constateert dat dit een zeer complexe materie is met grote financiële risico's voor de betrokken ouders. Daarom gaat hij ervan uit dat in dit concept infoblad ook nog informatie wordt opgenomen over de manier waarop betrokkenen met de gemeente in contact kunnen treden als zij een gesprek willen. In dat geval stemt de ombudsman in met de reactie van de gemeente op zijn aanbeveling.



Inleiding

Mevrouw P. krijgt een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Zij heeft in haar eentje de zorg voor haar zoon van 9 jaar oud. Daarnaast werkt zij onder schooltijd 2 x per week 4 uur in de horeca. Zij is van plan om een deeltijd studie docent wiskunde te gaan doen. Daarom en omdat zij meer wil werken, zoekt zij buitenschoolse opvang voor haar zoon. Omdat haar zoon hoogbegaafd is, is de keuze in passende opvangmogelijkheden beperkt.

Mevrouw P. leest op de website van de gemeente dat de werkconsulent informatie kan geven over de verschillende kinderopvangmogelijkheden en soms kan bemiddelen. Zij maakt een afspraak voor dit traject. Op 8 juni 2018 heeft mevrouw P. een gesprek met de werkconsulent Kinderopvang. De werkconsulent geeft aan dat zij eerst nog het één en ander bij Sociaal Raadslieden moet uitzoeken. Mevrouw P. zit in een minnelijke schuldregeling. De vraag is dus of er in het budget ruimte is om haar eigen bijdrage voor de kinderopvang te betalen. Mevrouw P. vindt op 18 juni 2018 een plek voor buitenschoolse opvang van haar zoon bij BSO Mundo. Mundo geeft haar een optie op een plek tot 26 juli 2018. Als mevrouw geen gebruik maakt van de optie hoeft zij niets te betalen.

Op 13 juli 2018 neemt een andere consulent Kinderopvang de aanvraag van mevrouw P. over. Op 24 juli 2018 krijgt mevrouw P. een e-mail van de werkconsulent WerkLoont. In deze e-mail leest zij dat de consulent Kinderopvang haar verzoek om kinderopvang annuleert en afsluit omdat mevrouw P. geen recht zou hebben op kinderopvang. Mevrouw P. is het hier niet mee eens. Mevrouw P. vindt dat het hele traject niet goed is verlopen en dient op 26 juli 2018 een klacht in bij de gemeente. Op 20 september 2018 reageert de gemeente. Mevrouw P. is ontevreden over de klachtafhandeling en vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel en een aanbeveling. Hij stuurde die op 11 september 2020 aan betrokkenen toe. Mevrouw P., de gemeente en het college van burgemeester en wethouders kregen de gelegenheid op de bevindingen te reageren.

Op 1 december 2020 reageerde de gemeente. Op 6 december 2020 reageerde mevrouw P. Aan de hand van de reacties stelt de ombudsman de bevindingen vast en geeft hij zijn definitieve oordeel.



Klacht

Klacht Ik ben ontevreden over het verloop van het traject rondom hulp bij kinderopvang van de gemeente Rotterdam:

- de aanvraag is niet goed afgehandeld;
- er was geen duidelijke informatievoorziening;
- en het heeft te lang geduurd.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw P. ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Zij zorgt alleen voor haar hoogbegaafde zoon. Onder schooltijd werkt mevrouw P. 2 x 4 uur in de horeca. Daarnaast heeft zij het voornemen om per 1 september 2018 een deeltijdopleiding voor docent wiskunde te gaan volgen.
2. Op 1 juni 2018 heeft mevrouw P. een gesprek met de werkconsulent WerkLoont, waar zij de behoefte aan kinderopvang bespreekt. Die wijst haar door naar de consulent Kinderopvang.
3. Op 8 juni 2018 heeft mevrouw P. een afspraak met de consulent Kinderopvang, mevrouw D. Mevrouw P. en de consulent Kinderopvang bespreken de situatie van mevrouw P. Zij plannen een belafspraken voor 12 juni 2018.
4. Op 18 juni 2018 krijgt mevrouw P. een optie op een plek bij de buitenschoolse opvang bij BSO Mundo. Deze optie heeft zij tot 26 juli 2018. Als zij besluit geen gebruik te maken van de opvangplek, vervalt deze optie kosteloos.
5. Op 21 juni 2018 belt mevrouw P. met de gemeente om in contact te komen met de werkconsulent van WerkLoont. Zij vraagt de gemeente om goedkeuring van de buitenschoolse opvang van haar zoon bij BSO Mundo. De werkconsulent is er niet. Daarom vraagt ze om met spoed teruggebeld te worden.
6. Op 28 juni 2018 krijgt mevrouw P. contact met de consulent Kinderopvang mevrouw D., die aangeeft dat zij nog wacht op een reactie van Sociaal Raadsliden. Mevrouw P. zit in een minnelijke schuldregeling. Daarom



vroeg mevrouw D. zich af of de kinderopvangtoeslag verrekend zou worden met de openstaande kinderopvangtoeslagnschulld van mevrouw P.

7. Op 13 juli 2018 neemt consulent Kinderopvang mevrouw H. het dossier over. Mevrouw H. geeft aan de aanvraag te gaan regelen maar mevrouw P. moet zelf contact opnemen met Sociaal Raadsliden.
8. Op 18 juli 2018 geeft mevrouw H. aan de werkconsulent WerkLoont de heer D. door dat zij een getekende overeenkomst (met start- en einddatum) en een rooster (dagen en tijden) nodig heeft om de aanvraag van mevrouw P. in orde te maken. Daarbij is aangetekend dat mevrouw P. waarschijnlijk in augustus/september 2018 gaat starten met een opleiding en stage. Dit maakt dat het uitgangspunt anders wordt met een ander financieel plaatje. Met andere woorden het maakt financieel uit of het recht op kinderopvangtoeslag wordt bepaald aan de hand van een betaalde baan of een opleiding/stage. Mevrouw H. adviseert om mevrouw P. voor die tijd in te plannen bij Team kinderopvang en aan de hand van dat gesprek kan er een wijziging kinderopvangaanvraag plaatsvinden nadat de juiste documenten zijn geregeld.
9. Op 19 juli 2018 is er telefonisch contact tussen mevrouw H. en mevrouw P. Van dit gesprek is door de gemeente een verslag gemaakt. Hierin staat dat mevrouw H. heeft aangegeven dat de gevonden kinderopvang (Mundo), waar mevrouw P. al een contract voor heeft getekend, beter opgezegd kan worden omdat het recht op kinderopvang nog niet bepaald is. Mevrouw H. geeft aan dat het beter is om de desbetreffende kinderopvangdagen te reserveren, zodat mevrouw P. nergens aan vast zit. Mevrouw P. geeft aan dat niet te willen doen. Mevrouw H. geeft aan dat de aanmelding kinderopvang on hold gaat omdat er stukken ontbreken, zoals een getekende overeenkomst (start- en einddatum) en een rooster (dagen en tijden). Verder staan er nog andere vraagstukken open. Indien deze stukken en vragen voor 2 augustus 2018 geregeld/beantwoord zijn, dan kan er een aanmelding kinderopvang gedaan worden. Zo niet dan wordt de aanmelding geannuleerd en afgesloten.
10. Op 20 juli 2018 heeft mevrouw P. een afspraak bij de Vraagwijzer. De eerst mogelijke afspraak bij Sociaal Raadsliden is op 10 augustus 2018.



11. Mevrouw P. krijgt van BSO Mundo een verlengingsoptie tot 15 augustus 2018. Dat geeft zij door aan de werkconsulent Kinderopvang.
12. Op 22 juli 2018 stuurt mevrouw P. een e-mail naar de heer D. Ze vraagt of ook de dinsdag meegenomen kan worden in de aanmelding kinderopvang. Zij kan dan op dinsdag aan haar deeltijdstudie werken.
13. Op 24 juli 2018 stuurt mevrouw H. een e-mail naar werkconsulent de heer D. In deze e-mail staat dat het recht op kinderopvang(toeslag) op dit moment niet bepaald kan worden. Mevrouw H. geeft aan dat kinderopvang pas nodig lijkt te zijn als mevrouw P. eind augustus 2018 met haar opleiding start. De benodigde documenten om het recht te kunnen bepalen zijn niet bekend en er zijn nu nog meer vragen bij gekomen. Mevrouw H. geeft aan geen overzicht meer te hebben van de situatie. Ze zal de aanmelding kinderopvang daarom annuleren en afsluiten. Zodra de benodigde documenten geregeld zijn en de financiën van mevrouw P. duidelijk zijn, kan mevrouw P. opnieuw op gesprek komen.
14. Op 24 juli 2018 krijgt mevrouw P. een e-mail van de heer D. In deze e-mail leest zij dat mevrouw H. de aanvraag kinderopvang annuleert en afsluit omdat mevrouw P. geen recht zou hebben op vergoeding van de door haar gevraagde uren kinderopvang.
15. Op 25 juli 2018 stuurt de heer D. een e-mail aan mevrouw H. waarin hij aangeeft dat de aanvraag kinderopvang momenteel gebaseerd is op mevrouw P.'s huidige baan in de horeca. Deze aanvraag ligt er voor de maandag en donderdag, tenzij mevrouw vanaf het nieuwe schooljaar stage kan lopen. Daarnaast komt er nu een nieuw verzoek voor de dinsdag in verband met de deeltijdopleiding. De werkconsulent de heer D. geeft verder aan dat het wellicht zinvol kan zijn om een driegesprek te plannen.
16. Op 25 juli 2018 stuurt mevrouw H. een e-mail aan de heer D. waarin zij aangeeft dat een driegesprek zinvol is omdat zij geen duidelijk beeld meer heeft. Mevrouw H. geeft aan dat deze aanmelding kinderopvang gebaseerd is op het hebben van betaald werk. Tijdens de onholdperiode van deze aanmelding is er onderwijs bij gekomen, waardoor er naast ontbrekende vraagstukken veel e-mailverkeer is ontstaan. De kinderopvangvorm ga je aan voor in ieder geval een maand. Hierna kun je de opvangvorm wijzigen. Opvang voor werk en opvang voor onderwijs ligt geheel anders qua



belastingdienst en opvangrecht. Daarnaast zijn er vooraf documenten nodig om het recht te kunnen bepalen. Het is belangrijk dat de kinderopvang op de juiste manier geregeld wordt omdat dit een groot financieel aspect heeft. Er zijn in deze aanmelding kinderopvang te veel veranderingen en de informatieverstrekking schiet te kort.

Standpunt klager

17. Mevrouw P. vraagt zich af hoe zij had kunnen weten dat het gesprek van 1 juni 2018 geen intake was. Tegen de tijd dat de gegevens om de aanvraag te kunnen beoordelen bij haar opgevraagd werden, werd ook verteld dat ze de gevonden opvang moest opzeggen. Zij moest haar werkgever toezeggingen gaan vragen zonder enig zicht op gepaste opvang, terwijl al wel duidelijk was dat zij haar werkuren kon uitbreiden.
18. Mevrouw P. geeft aan dat de gemeente spreekt over onduidelijkheid in de procedure. Maar zij ziet nergens een vermelding van onduidelijkheid bij de gemeente over haar situatie. Er werd niet naar haar geluisterd.
19. Dat de aanvraag binnen een week geregeld kon worden is haar nooit verteld. De werkconsulent kinderopvang heeft haar slechts aangeraden om de gevonden opvang op te zeggen zonder dat de werkconsulent kinderopvang enig inzicht had in haar situatie. De zoon van mevrouw P. heeft behoefte aan passend onderwijs en passende kinderopvang. Als de gemeente navraag had gedaan bij de gevonden opvang dan had ze wellicht vertrouwen gekregen. Het vertrouwen bij mevrouw P. was op dat moment volledig weg.
20. Mevrouw P. vindt het kwalijk dat de aanvraag geannuleerd is zonder dat aan haar mee te delen.

Standpunt gemeente

21. De gemeente Rotterdam heeft het proces aanvraag kinderopvang zo geregeld dat eerst sprake kan zijn van een aanvraag wanneer de noodzakelijke informatie is ontvangen.
22. Het beleid van de gemeente is voor deze regeling zodanig opgesteld dat zoveel mogelijk financiële risico's voor de werkzoekende worden uitgesloten. Onduidelijkheid in werkuren kan een risico zijn. De gemeente stelt dat in het geval van mevrouw P. niet duidelijk was hoeveel uren zij zou gaan werken. Daarnaast had mevrouw P. aangegeven in september



2018 misschien een opleiding te starten. Voor een adequate beoordeling van de aanvraag waren er meer bewijsstukken nodig, zoals een werkrooster en/of een studierooster. Eerst wanneer deze informatie ontvangen is, volgt een intakegesprek. Omdat de gevraagde informatie niet volledig was ontvangen en omdat er sprake was van gewijzigde omstandigheden (in verband met de opleiding) voordat een aanvraag tot stand was gekomen, heeft er geen intakegesprek plaatsgevonden. Als het recht niet op een correcte wijze bepaald kan worden, kan de werkconsulent kinderopvang om financiële risico's te vermijden besluiten geen intakegesprek aan te gaan en geen aanvraag in te nemen.

23. De gemeente geeft verder aan dat de werkconsulent kinderopvang zo goed mogelijk op de door mevrouw P. gestelde vragen heeft geantwoord. Communicatie via de e-mail heeft gezorgd voor onduidelijkheid. Het was wellicht beter geweest om met een werkconsulent kinderopvang een persoonlijk gesprek te hebben. Uiteindelijk is door de werkconsulent kinderopvang gekozen om telefonisch contact met mevrouw P. op te nemen.
24. De gemeente geeft aan dat het traject in het geval van mevrouw P. langer heeft geduurd omdat de medewerkster die in eerste instantie het traject startte uitgevallen dan wel niet aanwezig was. Verder zijn er over en weer veel informatieverzoeken geweest tussen mevrouw P. en de gemeente. Daarnaast is om mevrouw P. tegemoet te komen iets meer tijd geboden om de noodzakelijke stukken te overleggen.
25. In reactie op de bevindingen schrijft de ombudsman dat de dienstverlening er op gericht is om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over de mogelijkheid tot opvang, opvanglocatie en de kosten die er daarmee gemoeid zijn. Bij de aanvraag van mevrouw P. is veel gecommuniceerd met verschillende medewerkers. Dit is de communicatie niet ten goede gekomen. Daarnaast bleef onduidelijk welke opvang (werk of opleiding) nodig was en welke dagen. Door deze onduidelijke communicatie heeft het begeleidingsproces langer geduurd dan gebruikelijk. Tijdens de begeleiding is de opvangaanvraag gewijzigd. Om mevrouw P. de gelegenheid te bieden de nodige stukken te overleggen, is er voor gekozen het ene proces dat gericht was op opvang tijdens werk stil te leggen.



Wet en regelgeving

26. Informatie over kinderopvang

Kinderopvang en bijstand van de site van de gemeente¹

Gaat u werken of activiteiten doen om weer een baan te vinden, maar is de opvang van uw kind(eren) een probleem? Een werkconsulent helpt u met kinderopvang. De gemeente wil dat u zo snel mogelijk weer aan de slag gaat.

Stel dat u gaat solliciteren of re-integreren en kinderopvang nodig heeft. U kunt hier zelf niet voor zorgen. Dan helpt de gemeente met kinderopvang. Samen met een werkconsulent kijkt u welke soorten opvang er zijn en welke opvang u nodig heeft. De werkconsulent kijkt of uw kind een plaats kan krijgen en helpt bij de aanvraag voor de opvang.

Kinderopvang van de interne site van de gemeente²

Aanmelden

De werkconsulent; matchmaker of jongerencoach signaleert de behoefte aan formele kinderopvang en meldt de werkzoekende aan bij de werkconsulent Kinderopvang. De consulent bekijkt of de kinderopvang noodzakelijk is en bemiddelt de werkzoekende naar kinderopvanginstellingen en koppelt de definitieve plaatsing terug. Dit kan binnen een week geregeld zijn. Ook zorgt de consulent ervoor dat de compensatie wordt aangevraagd en dat de gegevens in RMW juist staan.

Ouders met een aanvullende bijstandsuitkering (Participatiewet)

Ook ouders met een aanvullende uitkering, omdat zij parttime werken, kunnen de compensatie aanvragen. De werkconsulent; matchmaker of jongerencoach draagt in dit geval ook over aan de werkconsulent Kinderopvang. De werkconsulent zorgt ervoor dat de gegevens in RMW juist staan geregistreerd.

De kosten van formele kinderopvang worden gezamenlijk gedragen door de ouders, de rijksoverheid en de werkgever.

De ouder betaalt nog een deel zelf, 'de eigen bijdrage'. Ouders met een uitkering op traject of ouders met een aanvullende uitkering, kunnen van de gemeente Rotterdam een compensatie in de eigen bijdrage ontvangen. De ouder betaalt ook na de compensatie nog een deel zelf.

¹ Geraadpleegd in september 2019

² Geraadpleegd op RIO in september 2019, deze informatie is op 30 oktober 2019 gewijzigd



Instructie aanvraag kinderopvang³

Deze instructie beschrijft het proces van bemiddelen van een werkzoekende naar een kinderopvangplaats en de financiële afhandeling hiervan. Het proces start als de werkconsulent, matchmaker of jongerencoach signaleert dat kinderopvang noodzakelijk is. De werkzoekende wordt dan overgedragen aan de werkconsulent Kinderopvang.

1. Bepalen behoefte kinderopvang

(...)

- In RMW is bekend om welk traject het gaat, met de benodigde uren en dagen (eventueel een arbeidscontract of trajectplan van de aanbieder).
- Plan direct de afspraak in de agenda van de werkconsulent kinderopvang: _WI_kinderopvang en vermeld hierbij de naam en administratienummer RMW van de werkzoekende.

2. Bepalen recht op compensatie kinderopvang

(...)

Let op: Als een actueel afsprakenplan, ondertekende trajectovereenkomst of rooster ontbreekt, zal het verlengingsverzoek door de Werkconsulent Kinderopvang “on hold” worden gezet. Als het na 10 werkdagen niet in RMW aanwezig is, wordt de verlenging geannuleerd en afgesloten.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

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

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

De betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

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.

³ Versie 1.6, van 3 april 2018, laatstelijk gewijzigd op 24 oktober 2019



Overwegingen

28. De ombudsman stelt vast dat de gemeente door haar handelswijze ouders van kinderen met een bijstandsuitkering zoals mevrouw P. in een onmogelijke situatie brengt. De werkwijze van de gemeente is nu zo dat ouders met een bijstandsuitkering pas door de gemeente bemiddeld worden naar kinderopvang als duidelijk is wat de werkuren zijn of het studierooster is. Ouders met een bijstandsuitkering kunnen zich echter pas binden aan werk of studie als zeker is dat de kinderopvang geregeld is. De ombudsman stelt vast dat de gemeente een vast stramien volgt terwijl ouders in deze situatie flexibiliteit nodig hebben.
29. Flexibiliteit was voor mevrouw P. des te meer van belang, omdat zij beperkt was in haar keuze voor opvangmogelijkheden gezien de behoefte van haar kind. In dat verband verbaast de ombudsman zich erover dat de aanvraag van mevrouw P. geannuleerd is. Ten eerste kent de ombudsman deze juridische variant van een buiten behandelingstelling van een aanvraag niet. Ten tweede is deze beëindiging van de behandeling van de aanvraag totaal niet dienstverlenend richting mevrouw P.
30. Mevrouw P. had op 1 juni 2018 een gesprek met de werkconsulent om tot een aanvraag te komen en op 24 juli 2018 'annuleert' de gemeente de aanvraag. Mevrouw P. stond toen met lege handen, terwijl ze de mogelijkheid had om per direct haar werkuren uit te breiden en een optie had voor opvang voor haar kind.
31. De gemeente heeft er kennelijk voor gekozen om op procedurele punten geen invulling te geven aan de gevraagde bemiddeling. De gemeente heeft door deze handelswijze eerder belemmeringen opgeworpen voor mevrouw P. dan dat ze haar hielp om op termijn uit de bijstand uit te stromen.
32. De ombudsman kan zich goed voorstellen dat mevrouw P. zich in deze situatie onmachtig voelde en dat ze de gemeente verwijt dat zij haar niet voldoende heeft geïnformeerd zodat zij wist hoe zij deze impasse kon doorbreken. De kinderopvang makelaar had mevrouw P. actief moeten informeren over de mogelijkheden en onmogelijkheden van haar wensen. Als het niet mogelijk was om de aanvraag kinderopvang voor de dinsdag toe te kennen, dan had de gemeente dat met redenen omkleed duidelijk moeten maken.



33. De ombudsman vraagt zich af of deze werkwijze een positief effect heeft op het vinden van werk door alleenstaande ouders van jonge kinderen. Zeker omdat deze vaak aangewezen zijn op contracten voor bepaalde tijd en een beperkt aantal uren of zelfs 0-urencontracten.

Oordeel

Klacht Ik ben ontevreden over het verloop van het traject rondom hulp bij kinderopvang van de gemeente Rotterdam:

- de aanvraag is niet goed afgehandeld;
- er was geen duidelijke informatievoorziening;
- en het heeft te lang geduurd.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, is niet behoorlijk. De gemeente heeft de hulpvraag van mevrouw P. niet goed afgehandeld. De gemeente heeft nagelaten om mevrouw P. bij haar hulpvraag actief en tijdig te informeren over de (on)mogelijkheden en heeft hierbij geen rekening gehouden met de persoonlijke situatie van mevrouw P. De gemeente heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten goede voorbereiding en goede informatieverstrekking gehandeld.

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

Aanbeveling

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

Geef invulling aan een goede voorbereiding voor een beslissing op een aanvraag kinderopvang:

Organiseer een gezamenlijk gesprek met de betrokken medewerkers uit de verschillende afdelingen van de gemeente – bijvoorbeeld de werkconsulent en consulent kinderopvang - en de aanvrager van kinderopvang, als er onduidelijkheden bestaan over de behoefte, noodzakelijke omvang of vorm van de kinderopvang.

Maak in dat gesprek concrete afspraken over het vervolg van de behandeling van de aanvraag kinderopvang volgens het SMART-principe: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.



In haar reactie van 1 december 2020 geeft de gemeente aan dat het proces van begeleiding geen statisch proces is. Voor de gemeente is het belangrijkste dat de begeleiding bedoeld is als bescherming voor de werkzoekende zodat deze niet met onvoorziene kosten geconfronteerd wordt. De gemeente zal de informatievoorziening aanpassen.

Bij haar reactie stuurde zij een concept infoblad kinderopvang toe.

De ombudsman constateert dat dit een zeer complexe materie is met grote financiële risico's voor de betrokken ouders. Daarom gaat hij ervan uit dat in dit concept infoblad ook nog informatie wordt opgenomen over de manier waarop betrokkenen met de gemeente in contact kunnen treden als zij een gesprek willen. In dat geval stemt de ombudsman in met de reactie van de gemeente op zijn aanbeveling.