

Van: M. <[redacted]>

Verzonden: maandag 12 mei 2025 15:25

Aan: [redacted] <[redacted]>

Onderwerp: Klachten en eerdere ingesproken

Urgentie: Hoog

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

E:

T:

Aan:

De gemeenteraad van Dordrecht

Datum: 12-05-2025

Onderwerp: Structureel disfunctioneren Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) – verzoek tot inspreken

Geachte raadsleden,

Met deze brief wil ik uw aandacht vragen voor de structurele en ernstige tekortkomingen binnen de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), zoals die overduidelijk naar voren komen in de openbaar gemaakte klachtenrapportages over het jaar 2024.

De rapportages vormen samen een zorgwekkend beeld: van trage, afstandelijke en onzorgvuldige dienstverlening, tot onmenselijke bejegening en het structureel niet behandelen van klachten. Wat in de praktijk zichtbaar wordt, is dat fundamentele rechten van inwoners onder druk staan – en dat het vertrouwen in de overheid hierdoor ernstig wordt geschaad.

Zorgwekkende patronen die zichtbaar worden:

- 🕒 **Langdurige afhandelingstermijnen** van aanvragen voor bijstand, Wmo-voorzieningen of energietoelagen – soms oplopend tot meer dan zes maanden.
- 📞 **Structurele onbereikbaarheid**, uitblijvende terugkoppeling en verwarring over contactpersonen.
- 🗨️ **Respectloze en soms vernederende bejegening** van mensen in kwetsbare posities.
- 📁 **Schending van privacy**, met meldingen van ongeautoriseerde gegevensdeling en onvoldoende bescherming van persoonsgegevens.
- 🚫 **Structureel afwijzen of niet behandelen van klachten**, zonder inhoudelijke toetsing of oplossing.

Deze signalen zijn geen incidenten. Ze wijzen op diepgewortelde systeemfouten in beleid én uitvoering. Burgers die recht hebben op ondersteuning en zorg worden op afstand gehouden, bureaucratisch klemgezet of eenvoudigweg genegeerd.

Dit is niet alleen bestuurlijk onwenselijk – het is in strijd met fundamentele grondrechten:

- Recht op menselijke waardigheid
- Recht op behoorlijke overheidsbehandeling
- Recht op privacy en gegevensbescherming
- Recht op sociale zekerheid

Daarom vraag ik u als gemeenteraad met klem om deze signalen niet als administratief ongemak te beschouwen, maar als alarmsignalen van een systeem dat uit balans is.

Verzoek tot inspreken

In het verlengde hiervan wil ik graag gebruikmaken van mijn **recht om in te spreken tijdens een raadsvergadering** waarin dit onderwerp – of breder: de uitvoering van het sociaal domein – geagendeerd staat. Ik wil de gelegenheid krijgen om namens mezelf en anderen die zich hierin herkennen, mijn zorgen rechtstreeks met u te delen.

Ik verzoek u vriendelijk mij te informeren op welk moment ik hiervoor ingepland kan worden.

Met vriendelijke groet,

■■■ ■■■ ■■■

ge naam:

Achternaam:

Voornaam:

Functie:

Journalist Jurist

E-mail:

E-mail weergegeven als:

Overzicht afgehandelde klachten GR Sociaal 1^e kwartaal 2024

Datum ontvangst	Datum afgehandeld	Opgave	Soort klacht	Omschrijving klacht	Resultaat
13-12-2023	18-1-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Werkwijze	Klacht over de werkwijze bij het aanvragen van bijstand, klant voelt zich niet geholpen. Op 11 januari kwam een vervolklacht. Op 12 jan weer een klacht hierover.	Ongegrond
16-12-2023	26-1-2024	Dienstverlening	Bejegening	Klacht gericht tegen medewerker n.a.v. telefoongesprek op 16 december. Op 26-12 opnieuw klacht binnen over het niet ontvangen van gevraagde formulieren voor het aanvragen van BB	Ongegrond
19-12-2023	30-1-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	klant is teleurgesteld over communicatie met de SDD en wil een herzieningsverzoek TOZO en een gesprek hierover.	Geground
21-12-2023	22-1-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Beleid	Klacht over niet automatisch krijgen van de energietoeslag . Klant is het niet eens met de afweging en het beleid.	Niet (verder) in behandeling genomen
3-1-2024	5-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Post	Klacht over het beëindigen van de uitkering , de aangetekende brieven aan klant heeft hij niet ontvangen of zijn naar het verkeerde adres gestuurd? Klacht is tevens bezwaar tegen het besluit.	Geground
28-12-2023	6-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht over contactpersoon, klant voelt geen begrip, het contact loopt stroef en er is gebrek aan informatie.	Ongegrond
4-1-2024	22-1-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Bejegening	klacht over contactpersoon, klant is alle vertrouwen kwijt en de contactpersoon bezorgt hem veel stress en spanning.	Ongegrond
11-1-2024	16-1-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Energietoeslag	Bezwaar dat feitelijk een klacht is. Klacht echter niet in behandeling nemen o.g.v. art 9:8 lid 1 sub b en c Awb	Niet (verder) in behandeling genomen
15-1-2024	22-1-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeltermijn melding van 23 november 2023 , klant heeft na ontvangstbevestiging niets meer gehoord, we zijn nu 50 dagen verder aldus de klacht.	Geground
12-1-2024	5-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht over gang van zaken rond afwijzing aanvraag energie toeslag. Namelijk afwijzen zonder communicatie met de klant. Behandelend consulent belt klant en laat voicemail achter en neemt dan een besluit zonder dat er contact is geweest. Klacht is tevens bezwaar tegen het besluit.	Ongegrond
16-1-2024	9-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klant klaagt over nieuwe contactpersoon, die moeilijk doet als ze extra geld wil opnemen.	Geground

16-1-2024	25-1-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klant is niet tijdig geïnformeerd over de verlaging van de uitkering i.v.m. kostendelersnorm. Klacht is tevens bezwaar tegen besluit.	Niet (verder) in behandeling genomen
18-1-2024	31-1-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Termijn afhandeling	Klacht over herindicatie die op 4 februari afloopt en die nog niet is afgehandeld wegens drukte. Klant voorziet herhaling van eerdere problemen. Consulente heeft niet gereageerd op mail van klant.	Gegronnd
19-1-2024	5-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Werkwijze	Klant is boos over bewindvoerder: er is voor de zoveelste keer ellende omdat de bewindvoerder doet wat hij wil, aldus de klacht.	Niet ontvankelijk
22-1-2024	13-2-2024	Ontwikkelen naar Werk	Privacy	Klacht over het delen van medische gegevens tussen collega's van BBDetacheren en de gemeente Dordrecht.	Gedeeltelijk gegrond
8-1-2024	9-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht over het niet informeren van klant over de wijzigingen van de Gemeentepakket. Klant komt er niet meer voor in aanmerking. Op 30 dec is er telefonisch contact geweest met de SDD, maar de klant heeft niets meer gehoord.	Gegronnd
24-1-2024	8-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht over budgetcoach. Geen klik met huidige budgetcoach, de samenwerking verloopt niet goed. Klant wil graag iemand die beter past.	Ingetrokken door cliënt
29-1-2024	19-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht en bezwaar. Klacht gaat over het niet communiceren vanuit de SDD o.a. over de wijziging van contactpersoon.	Gegronnd
24-1-2024	5-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht over de manier waarop wijziging van bewindvoerder bekend wordt gemaakt.	Ongegrond
30-1-2024	20-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Werkwijze	Klacht van een garage over het niet betalen van een factuur van een klant van de SDD die onder bewind staat.	Ongegrond
30-1-2024	8-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Termijn afhandeling	Klant heeft op in okt 2023 aanvraag bijzondere bijstand woonkostentoeslag ingediend en deze is nog steeds niet afgehandeld.	Gegronnd
6-2-2024	8-2-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Werkwijze	Klacht over het niet reageren op een terugbelverzoek. Tevens klacht over de inhoud van een brief vanuit WMO over de eigen bijdrage voor de voorziening.	Gegronnd
9-2-2024	19-2-2024	Dienstverlening	Bejegening	Klacht over medewerker bezwaar.	Gegronnd
12-2-2024	27-2-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeltermijn aanvraag bijzondere bijstand. Er is meermaals contact gezocht en er zijn toezeggingen gedaan, maar er gebeurt niks.	Gegronnd
14-2-2024	19-2-2024	Ontwikkelen naar Werk	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeltermijn aanvraag bijzondere bijstand. Klant heeft in november 2023 aanvraag gedaan. Tot op heden nog geen reactie.	Gegronnd

14-2-2024	4-3-2024	Ontwikkelen naar Werk	Communicatie	Klacht over onduidelijkheid wie de contactpersonen zijn (voor re-integratie en voor Wmo). In MijnSDD zijn de gegevens verouderd en niet aangepast, dus klant weet niet wie hij moet benaderen.	Ongegrond
15-2-2024	29-3-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Termijn afhandeling	Klant is al 8 maanden bezig om toelating te krijgen tot schuldsanering. De toezeggingen na zijn klacht van vorig jaar hierover zijn niet nagekomen.	Gegronnd
26-2-2024	22-3-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Werkwijze	Klant beëindigt Wmo-voorziening aangezien de ontvangen ondersteuning vanuit de Wmo zijn vertrouwen heeft geschaad. Tevens heeft hij bepaalde rapportages niet in kunnen zien en wordt de SDD misbruik van een machtspositie verweten.	Niet (verder) in behandeling genomen
29-2-2024	7-3-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Post	Klacht over door de SDD verstuurd post die vertraagd bij de klant is aangekomen.	Niet ontvankelijk
4-3-2024	22-3-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Termijn afhandeling	Afhandeltermijn voor aan vraag bijzondere bijstand inrichtingskosten is overschreden. Sinds de aanvraag zijn al 9 weken verstreken.	Gegronnd
4-3-2024	22-3-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeling aan vraag bijzondere bijstand, die niet snel genoeg is volgens klant. Tevens klacht over een doorgegeven wijziging van rekeningnummer die niet verwerkt is.	Geen klacht
5-3-2024	14-3-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Werkwijze	Klant is het niet eens met de manier waarop zijn aanvraag in behandeling is genomen en ook niet met het afgegeven advies.	Ongegrond
13-3-2024	18-3-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Termijn afhandeling	Klant heeft op in januari 2024 een melding gedaan voor een Wmo-voorziening en klant is nog niet geholpen. De termijn van 30 dagen is overschreden en klant wil ook niet langer wachten gezien zijn leeftijd.	Gegronnd
15-3-2024	29-3-2024	Zorgen voor Ondersteuning	Privacy	klant heeft een keukentafelverslag getekend teruggestuurd en daarna nooit meer iets vernomen. Klant wil graag dat uitgezocht wordt of het verslag wel is ontvangen door de SDD. Klant heeft hierover gebeld en daarna niets meer vernomen.	Gegronnd
18-3-2024	22-3-2024	Bestaanszekerheid Versterken	Werkwijze	Klacht over teveel ingehouden leefgeld. Klant moet steeds vragen om geld, en vindt de reactie van de bewindvoerder achterdochtig.	Ongegrond

Datum ontvangst	Datum afgehandeld	Soort klacht	Omschrijving klacht	Resultaat
26-8-2024	1-10-2024	Werkwijze	Klacht over de bewindvoering, klant moet lang wachten en voelt zich behandeld als een klein kind, terwijl hij nu juist geld verdient en het bewind bijna afloopt. Zie ook klachtnr. 2061	Ongegrond
9-9-2024	14-10-2024	Bejegening	Medewerker maakt volgens klant misbruik van haar positie. Klant wil graag met ons in gesprek met zijn jurist erbij.	Gedeeltelijk gegrond
23-9-2024	8-10-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over het niet reageren op telefoon en email, door het hulpteam Toeslagen.	Gedeeltelijk gegrond
22-9-2024	14-10-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over inburgering, Er worden fouten gemaakt. Klant komt voor niks op afspraken en beloofde informatie is niet toegestuurd.	Gegrond
25-9-2024	2-10-2024	Werkwijze	Klacht over het niet krijgen van een voorschot op de betaling van de uitkering op 30 september as. Meneer voelt zich niet geholpen.	Niet (verder) in behandeling genomen
13-9-2024	14-10-2024	Communicatie	Klant ervaart te korte tijd om te reageren en wordt meermaals niet terug gebeld.	Gedeeltelijk gegrond
24-9-2024	29-10-2024	Bejegening	Klant werd verzocht naar Dordrecht te komen terwijl dit gezien gezondheid heel lastig was. Daarnaast moesten zowel meneer als mevrouw een aantal lichamelijke tests uitvoeren waar ze achteraf last van hebben gekregen.	Gegrond
30-9-2024	17-10-2024	Beleid	Klant maakt gebruik van Drechthopper en heeft verzoek of de rijtijden kunnen worden uitgebreid naar later op de avond.	Ongegrond
7-10-2024	17-10-2024	Werkwijze	Klant is het niet eens met advies m.b.t. mobiliteit.	Gegrond
7-10-2024	12-11-2024	Bejegening	Klant krijgt geen reactie op terugbelverzoeken en afspraken worden niet nagekomen. 17-10 vervolglacht ontvangen met dezelfde strekking.	Gedeeltelijk gegrond
7-10-2024	22-10-2024	Werkwijze	Aanvraag scootmobiel was in eerste instantie afgewezen. In later stadium wel toegewezen. Klant heeft kosten gemaakt om zelf scootmobiel te huren. Bezwaartermijn is verstreken.	Ongegrond
26-9-2024	9-10-2024	Termijn afhandeling	Lange afhandeltermijn melding aanvraag drechthopperpas.	Gegrond
3-10-2024	14-10-2024	Werkwijze	Klant geeft opdracht tot betaling advocaatkosten, dient bezwaarschrift in tegen inleveren van informatie en dient klacht in tegen het niet kunnen mailen met de SDD. Eveneens klacht over bereikbaarheid en werking van online formulieren.	Niet (verder) in behandeling genomen

7-10-2024	12-11-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over slechte service leverancier scootmobiel.	Gegron
10-10-2024	12-11-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over het niet of niet tijdig reageren op terugbelverzoeken en het niet nakomen van afspraken.	Ongegrond
26-9-2024	17-10-2024	Bejegening	Klacht over bejegening en kwaliteit zorg door leverancier.	Gedeeltelijk gegrond
17-10-2024	21-10-2024	Uitkering	Garantiekноп voor aanvraag uitkering werkt volgens klant niet. Daarnaast heeft hij nog geen uitsluitel over de aanvraag van zijn uitkering.	Ongegrond
18-10-2024	7-11-2024	Werkwijze	Klacht over schade aan een rollator tijdens rit Drechthopper en de afhandeling van deze klacht door Stroomlijn.	Gegron
22-10-2024	12-11-2024	Communicatie	Klacht over het niet in contact kunnen komen met de consulent. Klant voelt zich al 2 maanden aan het lijntje gehouden.	Ongegrond
29-10-2024	6-11-2024	Niet nakomen afspraken	Klant kan geen contact krijgen met afdeling en wordt niet teruggebeld. Zie eerdere klacht 2146 van 23-9.	Niet (verder) in behandeling genomen
29-10-2024	7-11-2024	Bejegening	Klant vraagt om andere contactpersoon i.v.m. houding en onduidelijke communicatie.	Gedeeltelijk gegrond
31-10-2024	12-11-2024	Werkwijze	Indicatie is volgens klant niet juist overgezet en daardoor heeft mevrouw al enkele weken geen hulp.	Ongegrond
31-10-2024	6-11-2024	Post	Klacht over het postadres dat de SDD gebruikt (herhaling van eerdere klachten).	Niet (verder) in behandeling genomen
4-11-2024	8-11-2024	Werkwijze	Klacht over telefonische afwijzing van een aanvraag voor een hoog laag bed. Klant heeft niets zwart op wit ontvangen en wijkverpleegkundige (die de aanvraag heeft gedaan ook niet). Vraagt om het Wmo verzoek grondig en normaal te beoordelen.	Ongegrond
6-11-2024	8-11-2024	Termijn afhandeling	Klant klaagt over de termijn van afhandeling voor aanvraag huishoudelijke ondersteuning.	Gegron
8-11-2024	28-11-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over het structureel niet in contact kunnen komen met de consulent van het Hulpteam Toeslagen. Mevrouw heeft eerdere een klacht ingediend, is nog steeds niet opgelost (zie klacht nummer 2145).	Gegron

14-11-2024	28-11-2024	Werkwijze	Klant is niet tevreden over gang van zaken en gestelde vragen tijdens huisbezoek.	Excuus bejegening
21-11-2024	31-12-2024	Bejegening	Mevrouw is zeer ontevreden over bejegening door consulent.	Geground
21-11-2024	2-12-2024	Werkwijze	Meneer klaagt over onduidelijke communicatie, niet tijdig afhandelen van aanvraag bijzondere bijstand en onduidelijkheid bij wie hij terecht kan.	Ongegrond
27-11-2024	12-12-2024	Werkwijze	Mevrouw heeft aanvraag gedaan voor individuele begeleiding. Die is toegekend, maar verder geen hulp ontvangen en termijn loopt binnenkort af.	Gedeeltelijk ground
26-11-2024	31-12-2024	Niet nakomen afspraken	Mevrouw klaagt dat afspraken uit de situatieschets niet terugkomen in het plan van aanpak en dat sommige kosten ten onrechte niet worden vergoed.	Ongegrond
29-11-2024	4-12-2024	Niet nakomen afspraken	Reiskosten waren onterecht stopgezet. Inmiddels hersteld, maar november niet ontvangen. Daarnaast lang bezig geweest om contact te zoeken en teruggebeld te worden.	Geground
30-11-2024	11-12-2024	Uitkering	Klant heeft uitkering niet ontvangen en is niet duidelijk wat de klant nu moet doen.	Geground
3-12-2024	5-12-2024	Uitkering	Klant heeft uitkering niet ontvangen en weet niet waarom.	Ingetrokken door cliënt
3-12-2024	23-12-2024	Niet nakomen afspraken	Klant klaagt over gebrek aan communicatie en ondersteuning en het niet nakomen van afspraken.	Ongegrond
5-12-2024	19-12-2024	Bejegening	Klant klaagt dat ze op het werkplein arrogant en onvriendelijk is benaderd.	Geground
29-11-2024	12-12-2024	Niet nakomen afspraken	Klant is niet tevreden met de afhandeling van de aanvraag van de scooter. Klant heeft de scooter niet ontvangen.	Ongegrond
11-12-2024	31-12-2024	Niet nakomen afspraken	Klant klaagt over de slechte service van leverancier. Handbike is opgehaald, maar drie weken later nog niet bij reparateur aangeboden. Loopt al zeven jaar stroef.	Geground
12-12-2024	19-12-2024	Termijn afhandeling	Klacht van klant over de lange afhandeltermijn, de bejegening door de consulent en de slechte overdracht.	Geground
13-12-2024	19-12-2024	Werkwijze	Klacht over een brief van de SDD over een beslaglegging (door een 3e partij) die niet blijkt te kloppen. Klant verzoekt om onderzoek, waarom is deze fout gemaakt. Klant geeft aan dat vertrouwen ernstig is geschaad.	Geground
16-12-2024	31-12-2024	Uitkering	Klant is van mening dat er ten onrechte geld wordt ingehouden op de uitkering.	Gedeeltelijk ground
17-12-2024	31-12-2024	Werkwijze	Klacht over geleverde rolstoel door leverancier, met name m.b.t. snelheid en niet tevreden over het advies door de Wmo consulent hierover.	Geground
17-12-2024	31-12-2024	Werkwijze	Klant geeft aan dat zijn Wmo melding direct is afgesloten.	Ongegrond

24-12-2024	31-12-2024	Werkwijze	Klant is het niet eens met het afwijzen van het verzoek voor tijdelijke huishoudelijke ondersteuning terwijl dit door zowel het ziekenhuis als door de huisarts werd verzocht.	Geen klacht
------------	------------	-----------	--	-------------

Datum ontvangst	Datum afgehandeld	Sector	Soort klacht	Omschrijving klacht	Resultaat
22-2-2024	4-4-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klacht betreft het niet reageren door de backoffice op vraag van de klant waarom zij is gekort op de uitkering in december 2023.	Gegrond
20-3-2024	25-4-2024	Opgave Ontwikkelen naar Werk	Werkwijze	Klant beklaagt zich over de consulent. Die zou te weinig doen om klant weer aan het werk te krijgen.	Ongegrond
21-3-2024	4-4-2024	Opgave Ontwikkelen naar Werk	Werkwijze	Klacht over contactpersoon en niet goed verlopen communicatie (er was geen tolk ingezet) waardoor er een misverstand is ontstaan.	Gegrond
2-4-2024	24-4-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Bejegening	Klacht over onvriendelijke en afstandelijke houding van consulent tijdens het huisbezoek. De bejegening is als respectloos en onbeleefd ervaren.	Excuus bejegening
4-4-2024	18-4-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Datalek/Privacy	Klacht over gegevensverstrekking van de Wmo consulent aan het Sociaal Wijkteam. Klant stelt dat dit ongeautoriseerde gegevensverstrekking betreft.	Excuus bejegening
8-4-2024	9-4-2024	Opgave Dienstverlening	Werkwijze	Klacht over postadres.	Niet (verder) in behandeling genomen
8-4-2024	7-5-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Uitkering	Klacht over fouten bij inkomsten verrekening en verwerking loonstroken.	Gegrond
10-4-2024	18-4-2024	Opgave Ontwikkelen naar Werk	Communicatie	Klant geeft aan dat zijn consulent afspraken met hem maakt die niet worden nagekomen. Er is verder ook geen contact ondanks toezeggingen.	Gegrond
11-4-2024	22-4-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Overig (van kast naar muur)	Het is voor de klant onduidelijk of en hoe de energietoeslag moet worden aangevraagd. Gemeente en SDD geven verschillende informatie volgens de klacht.	Ongegrond
17-4-2024	24-4-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeltermijn van een Wmo aanvraag. Klant heeft meerdere keren contact met de SDD opgenomen hierover.	Gegrond

18-4-2024	1-5-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Communicatie	Klant stelt dat de bijstandsuitkering vanaf een verkeerde datum is toegekend, waardoor hij een aantal dagen uitkering misloopt.	Ongegrond
22-4-2024	7-5-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Bejegening	Klacht over moeizame communicatie tijdens het aanvragen van een bijstandsuitkering. Klant vond de bejegening denigrerend en had gevoel van onveiligheid, belemmering en geen ondersteuning.	Gegrond
24-4-2024	7-5-2024	Opgave Dienstverlening	Communicatie	Klacht over wijze van communicatie bij het telefonisch melden van een datalek.	Gegrond
29-4-2024	7-5-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Datalek/Privacy	Klacht over een melding vanuit de Sociale dienst naar het Meldpunt Zorg en Overlast. De melding was in mei 2020. Klant heeft er nog steeds last van.	Niet (verder) in behandeling genomen
2-4-2024	30-4-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Beleid	Klacht over de hoogte van de energie toeslag in Zwijndrecht die lager is dan het landelijke bedrag.	Niet (verder) in behandeling genomen
1-5-2024	8-5-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Termijn afhandeling	Klacht over te late afhandeling van de aanvraag voor een WMO-voorziening.	Gegrond
3-5-2024	21-5-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Niet nakomen afspraken	Klacht over de Wmo huishoudelijk hulp die 7 weken niet is geweest, klant zit zonder zorg en voelt zich gedupeerd.	Niet (verder) in behandeling genomen
8-5-2024	22-5-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Beleid	Klacht over het afgegeven negatieve advies voor het aanvragen van Wmo-voorzieningen, klant is het hier niet mee eens.	Gegrond
10-5-2024	21-5-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Termijn afhandeling	Klacht over het niet ontvangen van een reactie op aanvragen huishoudelijke hulp van 2 maanden geleden.	Gegrond
14-5-2024	19-6-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Werkwijze	Klant geeft aan dat er fouten zijn gemaakt door de consulent. Klant voelt zich in een kwaad daglicht gezet.	Gegrond

17-5-2024	3-6-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Energietoeslag	Betreft het uitblijven van een reactie op een brief waarin mevrouw om coulance vraagt wat betreft de aanvraagperiode voor de energietoeslag.	Gegrond
22-5-2024	27-5-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Werkwijze	Klacht over deelname aan de pilot Powerful Aging. Het is niet duidelijk waarom de klant hieraan deel moet nemen.	Ongegrond
27-5-2024	24-6-2024	Opgave Zorgen voor Ondersteuning	Bejegening	Klacht over een rapport van een huisbezoek dat onjuistheden bevat en als beledigend wordt ervaren. Het huisbezoek is als onprettig ervaren, de ambtenaar vertoonde geen empathie of warmte.	Gegrond
31-5-2024	5-6-2024	Opgave Bestaanszekerheid Versterken	Niet nakomen afspraken	Klacht over het niet terugbellen volgens afspraak.	Ongegrond

Datum ontvangst	Datum afgehandeld	Soort klacht	Omschrijving klacht	Resultaat
21-5-2024	9-7-2024	Werkwijze	Klacht tegen medewerker van de Wmo over de manier waarop de aanvraag is afgehandeld.	Gegronnd
24-5-2024	2-7-2024	Bejegening	Klacht over huisbezoek van handhavers n.a.v. aanvraag bijstand. Klant voelt zich vernederd , gekwetst en niet geholpen.	Gegronnd
31-5-2024	22-7-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over de werkwijze van de bewindvoerder.	Gegronnd
12-6-2024	2-7-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht betreft medewerker die niet aanwezig was op de afspraak bij de rechtbank.	Gedeeltelijk gegronnd
24-6-2024	30-7-2024	Werkwijze	Klacht tegen medewerker van de Wmo over de manier waarop de aanvraag is afgehandeld.	Ongegrond
25-6-2024	10-7-2024	Werkwijze	Klacht over de gang van zaken rondom de afwijzing van de energietoeslag.	Gegronnd
25-6-2024	17-7-2024	Bejegening	Klacht over medewerker die het intake gesprek voert voor de aanvraag bijstand.	Ongegrond
2-7-2024	11-7-2024	Communicatie	Verschil van mening over de inhoud van aangeleverde documenten.	Gedeeltelijk gegronnd
3-7-2024	17-7-2024	Bejegening	Klacht over handelswijze SDD in 2021.	Niet (verder) in behandeling genomen
10-7-2024	31-7-2024	Niet nakomen afspraken	klacht over werkwijze hulpteam Toeslagen.	Ongegrond
11-7-2024	30-7-2024	Werkwijze	klacht over stopzetten van huishoudelijke ondersteuning.	Gegronnd
10-7-2024	17-7-2024	Termijn afhandeling	klacht over afhandeltermijn wmo melding.	Gegronnd
13-7-2024	5-8-2024	Bejegening	Klacht over gebrekkige communicatie over mogelijkheden van SPUK regeling.	Ongegrond
5-7-2024	17-7-2024	Communicatie	Klacht over de communicatie rond een Wmo herindicatie.	Gegronnd
17-7-2024	1-8-2024	Termijn afhandeling	Klacht over de afhandeltermijn voor de aanvraag van een traplift.	Gegronnd
29-7-2024	26-8-2024	Niet nakomen afspraken	Betreft het niet reageren op meerdere terugbelverzoeken.	Gegronnd
2-8-2024	21-9-2024	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeltermijn aanvraag persoonlijk minima budget.	Ingetrokken door cliënt
6-8-2024	9-9-2024	Communicatie	klacht gericht tegen de consulent reïntegratie.	Niet (verder) in

				behandeling genomen
12-8-2024	30-8-2024	Werkwijze	Klacht over het opvragen van gegevens voor aanvraag persoonlijk minima budget.	Ongegrond
12-8-2024	9-9-2024	Communicatie	Klacht over onduidelijke en tegenstrijdig informatie over een toeslag van het UWV.	Gedeeltelijk gegrond
9-8-2024	10-9-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over niet nakomen afspraken en werkwijze van consulent.	Gedeeltelijk gegrond
7-8-2024	9-9-2024	Werkwijze	Klacht over de GR sociaal.	Niet (verder) in behandeling genomen
19-8-2024	30-8-2024	Termijn afhandeling	Klacht over het niet tijdig betalen.	Gegrond
21-8-2024	10-9-2024	Bejegening	Klant voelt zich onheus bejegend door consulent ten tijde van de afspraak voor het aanvragen van een uitkering.	Niet (verder) in behandeling genomen
26-8-2024	9-9-2024	Communicatie	Klacht over slechte communicatie rond de energietoeslag 2024.	Ongegrond
26-8-2024	9-9-2024	Bejegening	Klacht over de consulent met wie de klant vandaag een afspraak had.	Gegrond
11-9-2024	30-9-2024	Termijn afhandeling	Klacht over afhandeltermijn voor vrijwilligersbonus.	Gegrond
11-9-2024	18-9-2024	Werkwijze	Klacht over niet passende WMO voorziening.	Gegrond
15-9-2024	18-9-2024	Werkwijze	Klacht over werkwijze rond aanvraag scootmobiel.	Gegrond
16-9-2024	27-9-2024	Overig (van kast naar muur)	Klant is verhuisd en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.	Gegrond
23-9-2024	25-9-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over het niet terugbellen door de contactpersoon	Ongegrond
25-9-2024	27-9-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over het niet in behandeling nemen van een aanvraag voor de "ik doe mee premie".	Gegrond

Noot

In dit document zijn gedeeltes onleesbaar gemaakt op grond van artikel 5 van de Wet open overheid:

- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (e-mail)
- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (naam)
- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (adresgegevens)
- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (telefoonnummer)
- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (handschrift)
- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo