

Van: xx ([REDACTED]@mail.com>

Verzonden: zaterdag 9 augustus 2025 14:37

Aan: diverse adressen

CC: [REDACTED] <[REDACTED]@dordrecht.nl>; griffie Sliedrecht
<[REDACTED]@sliedrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@zwijndrecht.nl>; griffie Alblasserdam
<[REDACTED]@alblasserdam.nl>; griffie [REDACTED] <[REDACTED]@Papendrecht.nl>;
griffie [REDACTED] <[REDACTED]@hardinxveld-giessendam.nl>;
Griffie HIA <[REDACTED]@H-I-Ambacht.nl>

Onderwerp: Mensenrechten schendingen rechtbijstand

Urgentie: Hoog

Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Aan:

De Tweede Kamer der Staten-Generaal

De burgemeesters van de Drechtsteden

De leden van de gemeenteraden van de Drechtsteden

Van:

Collectief van gedupeerde inwoners, (oud-)medewerkers en betrokken burgers

Betreft: Structurele misstanden en ontnemen van toegang tot het recht door de Sociale Dienst Drechtsteden

Datum: 09-08-2025

Geachte bestuurders en raadsleden,

Wij, ondergetekenden, zijn inwoners, (oud-)medewerkers en betrokken burgers die persoonlijk en collectief slachtoffer zijn geworden van het structurele falen en machtsmisbruik binnen de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD). Onze ervaringen worden bevestigd door de openbaar gemaakte klachten en het onderzoeksrapport dat op basis van de Wet open overheid (Woo) is vrijgegeven.

1. Onmenselijke behandeling en structureel onrecht

Uit de openbaar gemaakte klachten blijkt een patroon van:

- Intimidatie, favoritisme en uitsluiting van kwetsbare burgers.
- Het niet of te laat uitkeren van uitkeringen waardoor mensen in acute armoede belanden.
- Het weigeren van noodzakelijke ondersteuning aan mensen met schulden, waardoor schulden verder oplopen.
- Het doelbewust niet betalen van griffierechten, waardoor burgers geen rechtszaak kunnen starten tegen bestuursorganen die zich niet aan de wet houden.

2. Daklozen en uitsluiting

Vooraf schrijnend is de positie van daklozen. Tot voor kort weigerde de gemeente hen in te schrijven in de Basisregistratie Personen (BRP), ondanks de wettelijke plicht daartoe. Zonder adres konden zij geen uitkering aanvragen, geen zorgverzekering afsluiten en geen juridische procedures starten. Hoewel er nu een wettelijke verplichting geldt, wordt deze groep nog steeds stelselmatig tegengewerkt, waardoor een nieuwe start vrijwel onmogelijk wordt gemaakt.

3. Machtsmisbruik en gebrek aan onafhankelijkheid

De SDD is zelf een bestuursorgaan, maar gebruikt haar positie om:

- Burgers de toegang tot de rechter te ontfeggen door het niet betalen van griffierechten.
- Andere bestuursorganen feitelijk te beschermen tegen juridische toetsing.
- Loyalisten te belonen en critici uit te sluiten, zoals ook uit het Woo-materiaal blijkt.

Dit is machtsmisbruik en tast de onafhankelijkheid van het bestuur aan.

4. Schokkende bevindingen uit het Woo-onderzoek

Het door Strated Consulting uitgevoerde onderzoek naar de SDD bracht onder meer aan het licht:

- Meer dan € 2 miljoen onrechtmatige uitgaven.
- Zakelijke en sociale integriteitsschendingen op directieniveau.
- Rehabilitatie van daders en structurele verwaarlozing van slachtoffers.
- Onveilig werkklimaat en vertrouwensbreuken, ook in zogenaamde "luistersessies".

Ondanks deze bevindingen is er nauwelijks actie ondernomen, blijven betrokkenen op sleutelposities zitten en worden slachtoffers genegeerd.

5. Onze eisen

Wij eisen:

1. **Onmiddellijke erkenning** van het leed dat is veroorzaakt, zowel publiekelijk als individueel.
2. **Schadevergoeding** voor slachtoffers, passend bij de geleden materiële en immateriële schade.
3. **Structurele hervormingen**, inclusief onafhankelijke toetsing en toezicht op besluiten van de SDD.
4. **Garantie op toegang tot het recht**, inclusief directe betaling van griffierechten voor wie daar wettelijk recht op heeft.

6. Gevolgen bij uitblijven van actie

Indien er binnen 6 weken geen adequate en bindende reactie volgt, zullen wij:

- Collectieve **aangifte doen** wegens machtsmisbruik, ambtsmisdriven en belemmering van de rechtsgang.
- De **Rijksrecherche** inschakelen, mede gezien de reeds vastgestelde mensenrechtenschendingen.
- De zaak voorleggen aan het **Europees Hof voor de Rechten van de Mens** wegens schending van art. 6 en 13 EVRM.

Wij roepen u op om niet nogmaals weg te kijken. (Nieuws artikelen komen als paddenstoel van de grond)

De feiten liggen op tafel, de verhalen zijn bekend, het leed is reëel. Het is tijd om verantwoordelijkheid te nemen.

Hoogachtend,

Xx (geanonimiseerd)

- Vertegenwoordiger (Mensenrechtenschendingen)

- Onderzoekjournalist

- Jurist

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.	Gegrond
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.	Gegrond
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.	Gegrond
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.	Gegrond

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.	Gegrond
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.	Gegrond
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.	Gegrond
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.	Gegrond
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 vervolklacht ontvangen met dezelfde strekking.	Gedeeltelijk gegrond
7-10-2024	22-10-2024	Werkwijze	Aanvraag scooter was in eerste instantie afgewezen. In later stadium wel toegewezen. Klant heeft kosten gemaakt om zelf scooter 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 scooter.	Gegronnd
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	Garantieknoop 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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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).	Gegronnd

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.	Gegronnd
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 gegrond
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.	Gegronnd
30-11-2024	11-12-2024	Uitkering	Klant heeft uitkering niet ontvangen en is niet duidelijk wat de klant nu moet doen.	Gegronnd
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.	Gegronnd
29-11-2024	12-12-2024	Niet nakomen afspraken	Klant is niet tevreden met de afhandeling van de aanvraag van de scooter.	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.	Gegronnd
12-12-2024	19-12-2024	Termijn afhandeling	Klacht van klant over de lange afhandeltermijn, de bejegening door de consulent en de slechte overdracht.	Gegronnd
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.	Gegronnd
16-12-2024	31-12-2024	Uitkering	Klant is van mening dat er ten onrechte geld wordt ingehouden op de uitkering.	Gedeeltelijk gegrond
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.	Gegronnd
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
------------	------------	-----------	--	-------------

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 9 december 2024 16:02
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@dordrecht.nl>
Onderwerp: chaos bij sociale dienst

GND
gru Hie

Daar medewerkers sociale dienst anoniem reageren reageren mensen in bijstand bij deze ook anoniem daar anders de kans bestaat dat represailles vanuit bijstand gevolgen heeft voor onze uitkering .

Wij weten in bijstand al heel lang dat het bij sociale dienst niet goed gaat en wij vangen persoonlijk de harde klappen op .

Betreft ook niet alleen [REDACTED] [REDACTED] maar ook [REDACTED] [REDACTED] wat ons betreft.

Dit zijn onze bevindingen :

Volgens AD de Dordtnaar was de sociale dienst drechtsteden een landelijk voorbeeld dit beeld klopt niet het was een zeer genadeloze sadistische uitgevoerde proeftuin waar heel slachtoffers zijn gevallen en misstanden hebben plaats gevonden , het is dan ook niet vreemd dat veel mensen uit de belasting affaire en uvv schandalen en wia keuringen uit de drechtsteden komen ,

Onder [REDACTED] vond ook het breed in media uitgemeten 20 miljoen kostende ict systeem schandaal plaats ,mensen hadden hierdoor geen recht op extraatjes als langdurigheidstoelage en het regende hoge boetes en men hield bewust dit geld achter voor dit ict systeem .

Ook wethouders en burgemeester hebben er potje van gemaakt die geld verdienen aan bijstand projecten en regeerde op eigen houtje waarbij men illegaal in huizen is binnengedrongen zonder medeweten van mensen in bijstand .Mensen werden afgeluisterd en van onbewezen fraude beschuldigd en raakte uitkering kwijt . Ook [REDACTED] pleegde fraude en nooit bestraft ,veel van deze misstanden zijn onder het tapijt geveegd en nooit voor mensen in bijstand opgelost en hersteld . Ook heeft fmv een dubieuze rol gespeeld in workforce trajecten.

Ook misstanden van de sociale dienst haalde soms de media zoals die man die uit pure nood de gaskraan maar open heeft gezet en zijn huis heeft opgeblazen .al zijn er nog veel meer misstanden en die zijn onder het tapijt

geveegd . ook het zelfmoord gehalte en onterecht afgepakte uitkeringen is door aangerichte schade van gemeente en sociale dienst heel groot .

Potjes met geld en zorg komen niet of nauwelijks bij mensen terecht en ziek zijn is een straf en wordt als aanstellerij en niet bestaand beschouwt bij sociale dienst .Men zit vaak klem door andere methodes en instanties .

Fraude wordt doorgaans niet door mensen in bijstand gepleegd maar door eigen sociale dienst ,wethouders en burgemeesters gemeente ,werkgevers, zorgbedrijven .zorgverzekering ,ggd ,ggz,jeugdzorg ,woningbouw ,huisartsen ,ziekenhuis,uwv , belasting ,regering , Chemours ,handhaving en politie ,leraren en ambtenaren ,rechters en advocaten ,schuldeisers .

als laatste punt :

Kan ook de raad helemaal niet geschokt zijn . Als men vastloopt in bijstand klopt men vaak aan bij lokale politiek en die lokale politiek hebben heel vaak weggekeken of een pleistertje geplakt maar nooit concreet ingegrepen .

Vriendelijke Groet ,
anoniem

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

Van: bezorgdemedewerkersSDD <[redacted]>

Goed Griffie

Verzonden: woensdag 30 juli 2025 08:00

Aan: bestuurgrsociaal <[redacted]@rechtsteden.nl>; griffie [redacted] <[redacted]@sliedrecht.nl>; [redacted] <[redacted]@zwijndrecht.nl>; griffie [redacted] <[redacted]@Papendrecht.nl>; griffie Alblasserdam <[redacted]@alblasserdam.nl>; griffie [redacted] <[redacted]@hardinxveld-giessendam.nl>; Griffie HIA <[redacted]@H-I-Ambacht.nl>

Onderwerp: Een collectieve oproep van slachtoffers, (oud-)medewerkers en gewetensvolle ambtenaren

Geachte bestuur,

Met de publicatie van het onderzoeksrapport naar misstanden bij de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) is een eerste stap gezet richting erkenning van wat velen binnen en buiten de organisatie al jaren wisten: dat er sprake was van grensoverschrijdend gedrag, vriendjespolitiek, intimidatie, belangenverstrengeling en onrechtmatig handelen.

Hoewel het rapport op enkele cruciale punten bevestiging biedt, is het vooral ook een gemiste kans. Veel zaken zijn niet onderzocht, andere feiten zijn onderbelicht gebleven en de aanpak van het probleem blijft opvallend eenzijdig.

De organisatie lijkt vastbesloten om alle schuld bij voormalig directeur [redacted] te leggen, terwijl het evidente netwerk van vertrouwelingen dat zijn beleid uitvoerde en mogelijk maakte nauwelijks wordt genoemd – laat staan aangepakt. Sterker nog: velen van hen zitten nog steeds op hun plek, betwisten openlijk de uitkomsten van het rapport en gaan ongestoord verder met het ondermijnen van de organisatie.

Het is inmiddels ruim een maand geleden dat het onderzoeksrapport is opgeleverd – en nog steeds is er géén enkele actie ondernomen richting de (oud-)medewerkers. Waar wacht men op? Er wordt al maanden geroepen dat het

welzijn van het personeel prioriteit heeft. Nu ligt er eindelijk een rapport dat duidelijk aantoonst dat er ernstige misstanden hebben plaatsgevonden – en toch blijft het stil.

De wethouders en leidinggevendenden binnen de SDD lijken vooral bezig met het veiligstellen van hun eigen positie, terwijl de mensen die daadwerkelijk schade hebben geleden in de kou blijven staan. Dit kan zo niet langer. Er moet nú iets gebeuren. De slachtoffers hebben al genoeg leed doorgemaakt. Laat hen niet opnieuw in de steek.

BELOOND VOOR LOYALITEIT, NIET AANGESPROKEN OP VERANTWOORDELIJKHEID

Een van de meest schrijnende zaken in deze situatie is de manier waarop de vertrouwelingen van voormalig directeur [REDACTED] worden beloond. Bij de 'organische verandering' (lees: keiharde reorganisatie) kregen veel van deze vertrouwelingen een comfortabele functie, vaak met een aanzienlijke toename in verantwoordelijkheden. Velen werden beloond met leidinggevende posities zoals opgavemanager, afdelingshoofd of senior functies. Voor sommigen werden zelfs speciale functies gecreëerd waarin ze nauwelijks enige werkdruk hadden.

Wat dit nog pijnlijker maakt is dat deze personen vaak de architecten waren van de misstanden die het rapport blootlegde. Zij werkten actief mee aan het creëren van een cultuur van angst, intimidatie en onderdrukking, en in plaats van ter verantwoording te worden geroepen, worden zij nu beloond voor hun loyaliteit aan het oude regime. De slachtoffers van dit beleid daarentegen, worden niet alleen genegeerd, maar bevinden zich nog steeds in een uitzichtloze situatie zonder perspectief op herstel of erkenning.

DE WARE STRUCTUUR: DIT WAS GEEN ÉÉNMANSOPTREDEN

Niemand die werkelijk binnen deze organisatie heeft gewerkt, gelooft dat één persoon – hoe machtig ook – jarenlang op eigen houtje een cultuur van angst, intimidatie en willekeur in stand kon houden. [REDACTED] opereerde nooit alleen. Hij werd actief ondersteund door een groep leidinggevendenden, vertrouwelingen en uitvoerders.

Deze personen voerden zijn opdrachten uit, werkten mee aan het wegwerken van medewerkers en manipuleerden interne processen om loyaliteit te belonen en kritische stemmen uit te schakelen. Hun namen zijn bij velen bekend.

Zij waren MT-leden, opgavemanagers, afdelingshoofden, senioren, OR-voorzitters of beleidsadviseurs met macht en invloed. Zij deden het werk dat de directeur niet alleen kon doen. En zelfs nu, na het onderzoek, ontkennen velen hun rol, trekken ze de conclusies openlijk in twijfel en zetten ze hun werk voort alsof er niets is gebeurd.

VERTROUWELIJKHEID OPNIEUW GESCHONDEN

Wat begon als een stap richting herstel – de zogenoemde “luistersessies” – heeft bij velen geleid tot nieuwe teleurstelling. De onthulling dat managementassistenten structureel hebben meegelezen met vertrouwelijke e-mails aan de gespreksleider is voor velen ronduit schokkend. Medewerkers deelden persoonlijke en gevoelige informatie in de veronderstelling dat dit op vertrouwelijke en zorgvuldige wijze werd behandeld.

Het verdient daarbij nadrukkelijk vermelding dat deze assistenten eerder op non-actief zijn gesteld wegens het delen van vertrouwelijke personeelsinformatie met de voormalig directeur, terwijl hij onderwerp was van een lopend integriteitsonderzoek. Desondanks kregen zij wederom toegang tot vertrouwelijke communicatie, zonder enige aankondiging of waarschuwing vooraf. Dit roept ernstige vragen op over toezicht, verantwoordelijkheidsbesef en integriteitsbewaking.

Een cultuur die standhoudt ondanks beloftes van verandering

Deze gebeurtenis staat niet op zichzelf. Ze vormt het pijnlijke vervolg op een periode van systematische intimidatie, angstzaaij en manipulatie onder leiding van voormalig directeur [REDACTED]. Zijn vertrek had een keerpunt moeten zijn. Maar in de praktijk zijn veel van zijn directe vertrouwelingen – leidinggevendenden, beleidsadviseurs, OR-leden en afdelingshoofden – op invloedrijke posities gebleven, zonder enige vorm van reflectie of verantwoording.

Tegelijkertijd is het oorverdovend stil gebleven richting de mensen die zich destijds moedig hebben uitgesproken tegen misstanden. Velen zijn nooit gehoord, genegeerd, bewust buitengesloten of zelfs actief de organisatie uit gedrukt. Wie van hen is benaderd? Wie is erkend? Of blijven zij – net als hun verhalen – liever doodgezwegen?

Een luistertraject dat opnieuw onveilig en ondoorzichtig is verlopen

De luistersessies, die hadden moeten bijdragen aan herstel en wederzijds vertrouwen, bleken in opzet en uitvoering allesbehalve veilig, zorgvuldig of transparant. Melders kregen vaak geen ontvangstbevestiging, laat staan een inhoudelijke reactie. De opzet riep eerder wantrouwen dan vertrouwen op, en bevestigde bij velen het gevoel dat echte verandering uitblijft.

DE OMGEKEERDE WERELD: DADERS BESCHERMD, SLACHTOFFERS Vernietigd

De organisatie is nog steeds ingericht rond de bescherming van daders in plaats van herstel voor slachtoffers.

Een pijnlijk voorbeeld: medewerkers die vertrouwelijke informatie deelden met de directeur tijdens het interne onderzoek — een ernstige integriteitsschending — zijn gerehabiliteerd. Het gaat om twee vertrouwelingen van de voormalige directeur. Zowel de informatie over individuele collega's als onderzoeksgegevens werd onrechtmatig gedeeld met ██████ terwijl hij onderwerp was van datzelfde onderzoek. In elke andere organisatie zou dit leiden tot disciplinaire maatregelen. Hier echter worden zij beschermd en zelfs beloond.

Daders worden gerehabiliteerd, slachtoffers genegeerd.

Waar zijn de gesprekken, de erkenning, de compensatie of de uitnodiging tot terugkeer voor medewerkers die zijn weggewerkt of ziek thuis zitten? Heeft de nieuwe directeur dit opgepakt, wat een logisch gevolg zou zijn van het onderzoek? Niets daarvan is gebeurd. Mensen zijn kapotgemaakt – professioneel én persoonlijk – en worden genegeerd.

Intussen is het deze groep oud-vertrouwelingen die nu de leiding heeft bij het wegwerken van anderen. Medewerkers die zich uitspraken, achter het onderzoek stonden en loyaal waren aan de waarden van de organisatie, worden nu actief uit de organisatie gedrukt.

Met andere woorden: de zuivering gaat door. Alleen het etiket is veranderd.

FALEND TOEZICHT EN DE VERDWIJNING VAN MILJOENEN

Een van de meest schrijnende aspecten van deze situatie is het compleet falende toezicht binnen de organisatie. Meer dan twee miljoen euro aan publieke middelen is onrechtmatig uitgegeven, zonder dat er tijdig is ingegrepen.

Wie draait uiteindelijk op voor dit financiële tekort? Worden de verantwoordelijken persoonlijk aangesproken? Wat gebeurt er met de kosten van het onderzoek? Het uitblijven van duidelijkheid is onacceptabel.

DE OR: MEDEPLICHTIG AAN HET Vernietigen EN Intimideren van Medewerkers

De Ondernemingsraad (OR) heeft zich niet opgesteld als onafhankelijke vertegenwoordiging van het personeel, maar als instrument van de directie. In plaats van het bewaken van medewerkersbelangen, werd de OR een faciliterend verlengstuk van het management.

Deze passieve én faciliterende houding is ronduit schadelijk geweest. Een herziening van de OR is noodzakelijk: nieuwe verkiezingen, externe begeleiding, scholing en vooral: onafhankelijkheid.

WAT MOET ER NU GEBEUREN?

Erkenning en herstel richting slachtoffers

- Formele erkenning van het leed dat (voormalige) medewerkers is aangedaan, zowel publiekelijk als in individuele gesprekken

- Excuses van het huidige bestuur aan alle slachtoffers van wegpesten, intimidatie, manipulatie of onterechte disciplinaire maatregelen
- Instellen van een meldpunt waar oud-medewerkers zich kunnen melden
- Herstelmaatregelen, waaronder:
 - Actieve benadering van oud-medewerkers met aanbod tot terugkeer, compensatie of reputatieherstel
 - Mogelijkheid tot vrijwillige terugkeer in oorspronkelijke functie of gelijkwaardige positie
 - Psychosociale ondersteuning voor medewerkers die ziek thuis zijn geraakt door het beleid
 - Herziening van personeelsdossiers om onterechte registraties of aantekeningen te corrigeren
 - Onmiddellijke stopzetting van de luistergesprekken in de huidige vorm
- **Aansprakelijkheid**
 - Onderzoek naar de rol vertrouwelingen: MT-leden, opgavemanagers, afdelingshoofden, senioren en OR-leden, met als doel:
 - Vaststelling van medeverantwoordelijkheid
 - Beoordeling van geschiktheid voor hun huidige functie
 - Mogelijke overplaatsing, schorsing of ontslag bij bewezen betrokkenheid

Herstructurering en opbouw van een nieuwe organisatiecultuur

- Herbouw van de afdeling Handhaving met betrokkenheid van voormalige medewerkers en waarborgen voor onafhankelijkheid
- Herstel van Beleid en HR met inzet van ervaren oud-medewerkers en afbraak van oude machtsstructuren
- Onderzoek naar nalatigheid en betrokkenheid bij intimidatie en corruptie, gevolgd door herstructurering met integere krachten
- Volledige herziening van de OR inclusief:
 - Nieuwe verkiezingen
 - Externe begeleiding bij herinrichting
 - Scholing in integriteit, medezeggenschap en personeelsbelangen
 - Externe, doorlopende monitoring van het herstelproces door een onafhankelijke partij (bijv. integriteitswaakhond, ombudsman of visitatiecommissie), met jaarlijks openbaar verslag
 - Onderzoek en aangifte naar strafbare feiten en ambtelijke integriteit

Dwingende oproep: actie of publicatie

- Het is genoeg geweest. De daders mogen niet langer beschermd worden, terwijl slachtoffers kapot zijn gemaakt. Wij eisen transparantie en gerechtigheid.

Dit is een moreel keerpunt. De vraag is niet meer *of* er iets moet gebeuren, maar *wanneer*. Elke dag uitstel is een extra dag onrecht. Deze brief is geen aanklacht, maar een oproep. Aan de bestuurders, gemeenteraadsleden, medewerkers, vakbonden en inwoners van de Drechtsteden:

Laat dit niet nog een doofpot worden. Sta op. Herstel. Erken.



GR Sociaal - Nieuwsflits

Beste collega's,

Graag neem ik jullie mee in mijn ervaringen met de luistersessies tot nu toe. Daarnaast wil ik jullie op een aantal zaken wijzen, die relevant zijn in het licht van het herstel- en verbetertraject. Tenslotte is de 10^e procesbrief gedeeld vanuit het Dagelijks bestuur (DB) met de gemeenteraadsleden.

Ervaringen luistersessies

De afgelopen weken zijn er meerdere luistersessies geweest. Bedoeld om iedereen die werkzaam is bij Drechtwerk of de sociale dienst de ruimte te geven voor zijn/haar verhaal. Tijdens deze sessies hebben collega's hun ervaringen gedeeld. Die zijn openhartig, persoonlijk en soms ook pijnlijk. En dan te bedenken dat mensen die ervaringen vaak al langere tijd met zich meedragen.

Ik ben diep onder de indruk van de moed en het vertrouwen waarmee deze ervaringen zijn uitgesproken. Het raakt me hoe iedereen tijdens de luistersessies naar elkaar luistert en hoe iedereen verlangt naar een veilige werkplek, voor iedereen. Die openheid is van grote waarde. Het helpt mij en onze organisatie om patronen te herkennen, beter te begrijpen wat er nodig is en vooral; om samen te bouwen aan een werkomgeving waarin ieder zich gezien, gehoord en gerespecteerd voelt.

Twijfel je nog?

Je bent van harte welkom! Of je nu iets wilt vertellen, een vraag hebt, of gewoon wilt luisteren.

Dank aan iedereen die al heeft meegedaan. Jullie verhaal is van toegevoegde waarde.

Tijdens de luistersessies heb ik de vraag gekregen bij wie je verder terecht kunt met vragen, opmerkingen, signalen en dergelijke. Oftewel, is er nazorg? Die is er zeker. Natuurlijk kun je terecht bij je leidinggevende of je directe collega's. Er is ook de mogelijkheid voor externe nazorg. Bijvoorbeeld ondersteuning door een psycholoog, maatschappelijk werker, coach of anders. Hiervoor kun je terecht bij je leidinggevende of HRM.

Ik krijg heel veel e-mails van medewerkers. Die zijn soms ook vertrouwelijk van aard. In die zin dat de informatie die wordt gedeeld voor mij persoonlijk is bedoeld. Weet dat ik bij de verwerking van mijn e-mails wordt ondersteund door de managementassistenten. Zij lezen al mijn e-mails. Mocht je informatie willen delen, die specifiek voor mij persoonlijk bedoeld is? Plan via (de managementassistenten) een belafspraak of een overleg met me in, zodat we elkaar 1-op-1 kunnen spreken.

De procesbrief is ook op SID te vinden. Groep: Sociale Dienst Drechtsteden - medewerkers > Pages > GR Sociaal Nieuws.

Er zijn naar aanleiding van het onderzoeksrapport verschillende vragen binnengekomen. De meeste vraagstellers hebben schriftelijk en soms ook in een mondeling gesprek antwoorden ontvangen. Helaas blijkt een klein aantal vraagstellers nog geen reactie of uitnodiging te hebben ontvangen. Deze vragen zijn nog blijven liggen. Volgende week staan gesprekken gepland en worden de vragen alsnog beantwoord.

Managementsamenvatting

Introductie

Begin december '24 ontvingen alle gemeenteraden in de Drechtsteden een bericht van een anonieme 'groep bezorgde SDD medewerkers', waarin velerlei zaken worden geschetst die niet goed zouden gaan binnen de organisatie. Het Dagelijks Bestuur ('DB') van de Gemeenschappelijke Regeling Sociaal (GRS) besloot, mede naar aanleiding van eerdere, minder omvangrijke signalen die individuele leden hadden ontvangen, tot het laten uitvoeren van een onafhankelijk extern onderzoek. Strated Consulting is na een selectieprocedure gevraagd dit onderzoek uit te voeren met de volgende onderzoeksvraag voor de onderzoeksperiode 2018 - 2024:

Onderzoek de inhoud van diverse meldingen en stel feitelijk onderbouwd vast of sprake kan zijn van zakelijke en/of sociale integriteitschendingen.¹ Benoem hierbij relevante personen en/of gremia. Bekijk tevens of er al eerder signalen zijn afgegeven en wat hiermee is gebeurd. Indien het eerste onderzoek aanleiding geeft voor rudimentaire bevindingen op het gebied van primair proces en/of bedrijfsvoering, benoem deze eveneens, maar leg hier niet de focus op. Geef op basis van de resultaten van het verkennend vooronderzoek aanbevelingen voor een eventueel vervolg (bijv. persoonsgericht onderzoek of verdiepend onderzoek naar bedrijfsvoering/cultuur).

Aanpak

Opdrachtgever van het onderzoek is het DB van de GRS. Het DB heeft een eigen begeleidingsteam (niet bestaande uit GRS functionarissen) ingesteld, dat fungeerde als ons eerste aanspreekpunt.

Het onderzoek bestond uit dossieronderzoek van allerlei stukken en informatie die door de GRS zelf evenals door de Servicegemeente Dordrecht zijn aangeleverd. Daarnaast

¹ Zie verderop bij het normenkader wat onder zakelijke en sociale integriteit wordt verstaan.



is een meldpunt geopend, voor zowel bevestigende als ontkrachtende meldingen, en voor zowel oud- als huidige medewerkers. In totaal zijn meer dan 100 meldingen van meer dan 110 personen binnen gekomen; dat is in onze ervaring met dergelijke onderzoeken een hoge meldingsbereidheid. Daarnaast is met een kleine 100 personen gesproken. Veelal personen die zichzelf gemeld hebben, maar ook (oud)medewerkers, inclusief leidinggevend en deskundigen die Strated zelf heeft benaderd en uitgenodigd voor een gesprek. Gesprekken werden op vrijwillige basis gevoerd; vooraf kregen personen een onderzoeksprotocol toegestuurd en van de gesprekken zijn verslagen gemaakt ter goedkeuring. Alle personen zijn akkoord gegaan met het gemaakte verslag en de in dit rapport opgenomen citaten.

Cijfers aan de oppervlakte tonen in eerste instantie geen (grote) problemen, maar nadere analyse, evenals het groot aantal bevestigende meldingen, tonen wel zorgpunten

Eerste inzichten uit het dossieronderzoek tonen dat cijfers aan de oppervlakte geen (grote) problemen weergeven op het vlak van onderwerpen die onderdeel zijn van ons onderzoek. Zo zijn er jaarlijks goedkeurende verklaringen van de accountant, opgeleverde jaarverslagen van de vertrouwenspersonen tonen geen alarmerende zaken, het aantal gerapporteerde zakelijke integriteitsteksties door de vertrouwenspersoon is 0 in alle jaren, de dienstverlening- en klanttevredenheid is hoog (cijfer circa 8), geen atypisch ziekteverzuimpercentages en op het eerste gezicht lijken de resultaten van een medewerkersonderzoek bij de SDD bevredigend.

Tegelijkertijd blijkt het aantal ontvangen (bevestigende) meldingen ten aanzien van sociale onveiligheid en/of zakelijke integriteit bij het door ons geopende meldpunt hoger dan het totaal aantal meldingen dat de afgelopen vier jaren werd ontvangen door de vertrouwenspersonen van de SDD. Nadere analyse van onderliggende cijfers tonen eveneens zorgpunten, zoals de wisselingen in het MT vanaf 2022, het hoge verloop binnen bepaalde afdelingen (waaronder het team Beleid) evenals het aantal vaststellingsovereenkomsten in de laatste jaren.

Op meerdere momenten in de onderzoeksperiode hebben enkele bestuursleden signalen gekregen over (vermeende) disfunctionele gedragingen van [REDACTED]. Er zijn nooit signalen geweest over het disfunctioneren van de dienst als geheel

Het blijkt dat enkele wethouders uit het Algemeen Bestuur dan wel Dagelijks Bestuur van de GRS op meerdere momenten in de onderzoeksperiode vanaf 2018 signalen gekregen over (vermeende) disfunctionele gedragingen van [REDACTED]. Dit zijn enkelvoudige signalen waarbij vraagtekens werden gezet bij de stijl van leidinggeven van [REDACTED] en [REDACTED]. Ook kregen individuele DB-leden enkele signalen van het gedrag van [REDACTED] dat werd gekwalificeerd als 'vrouwonvriendelijk'. Er zijn nooit signalen geweest over het disfunctioneren van de dienst als geheel. Bestuursleden hebben na het merendeel van de signalen acties ondernomen om deze te onderzoeken en/of [REDACTED] hierop aan te spreken. In 2024 is een wethouder onvolledig geïnformeerd door [REDACTED]. In het najaar van 2024 ontstond, wat betreft een vereist verbeterplan en de inhoud van een gespreksverslag, een patstelling tussen [REDACTED] en zijn werkgever, de GRS. Deze werd pas doorbroken met de publicatie van de anonieme brief.

Er zijn diverse zakelijke en sociale integriteitskwesties bij de GRS vastgesteld

Strated heeft diverse zakelijke en sociale integriteitskwesties bij de GRS geconstateerd.



Zakelijke integriteitskwesaties

- Bij ~ € 2 miljoen uitgaven lijken procedures niet goed gevolgd. Bij een deel van dit bedrag is sprake van gunnen aan (te) nauwe relaties
- In de uitvoering en afhandeling van een extern onderzoek naar het team Handhaving is sprake geweest van sterk inhoudelijke en procesmatige sturing vanuit de SDD. Dit was onzorgvuldig en heeft tot grote onrust in een deel van de organisatie geleid

Sociale integriteitskwesaties

- Op MT-niveau vond grensoverschrijdend gedrag plaats; tevens was sprake van onvoldoende onderling corrigerend vermogen, mede door vriendschappelijke relaties binnen een deel van het MT
- Gebrek aan voorbeeldgedrag (tone at the top) werkt door in (delen van) de rest van de organisatie met grensoverschrijdend gedrag als 'pesten' en 'favoritisme' tot gevolg

Zakelijke integriteitskwesaties

Zakelijke integriteitsschendingen betreffen onder meer het toestaan van een draaideur-constructie van een ambtenaar van de SDD die een relatie had met [REDACTED] en direct na vertrek eind 2018, in de periode 2019 – 2021 werd ingehuurd als ZZP'er. Na kennisneming hiervan door [REDACTED] werd deze constructie in stand gehouden zonder nader onderzoek of besluitvorming hierover. Naast de hoge kosten van inhuur (bijna € 3,5 ton totaal betaald, waarvan een deel werd vergoed door een externe partij) leidt deze gang van zaken tot op heden tot verwondering in een groot deel van de organisatie. Daarnaast zijn ook voorbeelden geconstateerd van het bewust omzeilen van en niet naleven van voorgeschreven inhuurregels, zowel op MT als uitvoerend niveau. Bij één casus betreft het inhuur van [REDACTED] in de periode 2022 – 2023. [REDACTED] had in het verleden een nauwe vriendschappelijke relatie met de [REDACTED]. Ook het mogelijk misleiden van de broker voor inhuurcontracten [REDACTED] teneinde de inhuur van een partij in 2024 rechtmatig te doen lijken, is geconstateerd. Daarnaast is voordat een meervoudige selectieprocedure startte, op directieniveau specifiek afgestemd met één partij. Deze partij heeft ook het (in de markt gezette) contract verworven en in de tweede helft van 2024 voor € 5 ton gedeclareerd.

De [REDACTED] en [REDACTED] hebben sterk inhoudelijk en procesmatig gestuurd op een extern onderzoek naar het team Handhaving in 2023. Medewerkers werden verplicht mee te werken, kregen geen onderzoeksprotocol, kregen geen verslag van gehouden interviews, noch inzage in relevante delen van het rapport. [REDACTED]

[REDACTED] en het [REDACTED] hebben minimaal drie conceptversies van het concept-rapport gezien, becommentarieerd en gedeeld met een arbeidsrechtadvocaat, alvorens gedeeltes ervan te delen met [REDACTED] fd [REDACTED]. Verzoeken zijn gedaan voor inhoudelijke aanpassingen aan het rapport tot het weglaten van hoofdstukken en er was sturing op het proces van wederhoor voor [REDACTED]. Hoewel het als cultuur- en belevingsonderzoek is genoemd en opgezet, werd het een persoonsgericht onderzoek naar [REDACTED]

[REDACTED], zonder alle waarborgen van een dergelijk onderzoek. Na oplevering van het eindrapport is afscheid genomen van [REDACTED]

De geheimzinnigheid en onduidelijkheid over het verloop en de resultaten van het onderzoek heeft niet alleen tot onrust geleid bij medewerkers handhaving, maar ook [REDACTED] andere collega- leidinggevenden.

Sociale integriteitskwesaties

Volgens de Arbowet hebben werkgevers de zorgplicht om werknemers zoveel mogelijk te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting. Dat betekent dat ze hen behoeden voor grensoverschrijdend gedrag; een verzamelterm voor alle vormen van gedrag waarbij

de ene persoon de grenzen van de andere persoon niet respecteert: fysiek, verbaal of non-verbaal. Dat ervaart iemand dan als bedreigend, vernederend of intimiderend. Strated heeft in dit onderzoek grensoverschrijdend gedrag op het niveau van het MT geconstateerd in de vorm van pesten, seksuele intimidatie, verbale agressie en favoritisme. Meerdere (oud)medewerkers hebben onafhankelijk van elkaar aan ons verklaard dat sommige leden van het MT van de SDD zich hier schuldig aan maakten richting hen en/of andere MT-leden, leidinggevend, medewerkers, wethouders en andere externen. Andere MT-leden hebben zich hier niet schuldig aan gemaakt, maar hier ook niet (adequaat) op ingegrepen. Er was een gebrek aan onderling corrigerend vermogen in het MT. Recent aangestelde MT-leden hebben zich hier overigens niet schuldig aan gemaakt.

Het gebrek aan voorbeeldgedrag sijpelt door naar de rest van de organisatie. Er wordt over gedragingen van bepaalde MT-leden gesproken/geroddeld binnen de organisatie, wat het vertrouwen van medewerkers in het MT ondermijnt. Daarnaast vertonen, binnen meerdere onderdelen van de organisatie, diverse leidinggevend op het niveau van seniors, afdelingshoofden en opgavemanagers, vergelijkbaar gedrag en daarmee dragen zij bij aan de onveiligheid van de organisatie. Concreet zien we hier twee vormen van grensoverschrijdend gedrag, namelijk pesten en favoritisme (inclusief het inhuren/aannemen van bevriende partijen/personen door leidinggevend).

De HR functie is niet op orde, dit leidt tot het ontstaan van informele routes en tot willekeur in onder andere arbeidsvoorwaarden. Ook zijn er tekortkomingen binnen de control functie

Het niet op orde hebben van cruciale basis- en randvoorwaarden draagt niet bij aan gewenst gedrag en handelen. Een belangrijke randvoorwaarde als de HR functie is niet op orde met onder meer het niet houden van functioneringsgesprekken en/of exit-gesprekken met medewerkers, geconstateerde willekeur in arbeidscontracten, geen eenduidig beleid over toelagen en gratificaties tot het ontbreken van functieprofielen. Dit wordt in ons onderzoek niet zozeer als 'opzet', maar eerder als 'onkunde' of 'onprofessioneel' gekwalificeerd. Ook verbeteringen van de control functie met het niet naleven van mandaten en inhuurregels is een absoluut verbeter-, maar geen integriteitspunt.

De impact van het traject van organisch veranderen was niet voor iedereen duidelijk; de OR had onvoldoende grip op de grote verandering; medewerkers in de uitvoering zijn niet goed meegenomen

De GRS is in de onderzoeksperiode steeds in ontwikkeling geweest met ook een verzelfstandiging in 2022 en fusie met Drechtwerk in 2023. In 2022 is gestart met een reorganisatie naar meer opgavegericht werken met gebiedsgerichte teams om beter de gemeenten in de Drechtsteden en bewoners te kunnen ondersteunen. De reorganisatie is gedaan aan de hand van de uitgangspunten van een organische verandering conform het Sociaal Statuut van de Drechtsteden; [REDACTED]

De nieuwe governance functioneert nog suboptimaal. Er is sprake van disfunctionele bijsturing vanuit directie/ leidinggevenden; medewerkers zijn zoekend naar goede invulling van rollen. Tegelijkertijd worden nieuwe verbetertrajecten alweer gestart. Er zijn grenzen aan het verandervermogen

De nieuwe governance functioneert nog suboptimaal, waarbij reeds nieuwe verbetertrajecten (bijvoorbeeld voor de opgave Bedrijfsvoering) zijn ingezet om te verbeteren. Directie/leidinggevenden en medewerkers zijn zoekend naar goede invulling van



(nieuwe) rollen en leidt dit ook tot situaties van bijsturing. Er zijn grenzen aan het verander-vermogen van een organisatie, maar tegelijkertijd adviseert Strated wel om het ingezette traject af te ronden en dan te evalueren.

De anonieme brief van begin dec. '24 heeft een aantal punten terecht benoemd, maar is op diverse andere onderdelen feitelijk gezien onjuist

De anonieme brief van begin dec. '24 heeft een aantal punten terecht benoemd, onder meer ten aanzien van het proces rondom het extern onderzoek naar team Handhaving en het personeelsverloop bij team Beleid. De brief was voor sommigen ook een duwtje in de rug om meldingen te doen ten aanzien van andere geconstateerde zakelijke en sociale integriteitskwesties. Tegelijkertijd slaat de brief op andere onderdelen feitelijk gezien de plank mis, ten aanzien van bijvoorbeeld (niet gebleken) achterstanden bij schuldhelpverlening en het (niet gebleken) willens en wetens toestaan van fraude door leidinggevend en/of medewerkers.

Hoe nu verder: lessen trekken uit het verleden, vizier op de toekomst

Uit de gepresenteerde feiten blijkt dat er tekortkomingen zijn op vele fronten. Deze zijn er in allerlei gradaties, variërend van 'hoe heeft dit kunnen gebeuren dan wel voortduren' tot aan verbeterpunten die bij meerdere organisaties in het sociaal domein aan de orde zouden kunnen zijn. Op basis van het door ons extern onafhankelijk uitgevoerd onderzoek doen wij een aantal aanbevelingen, onder meer (1) instelling van een coördinator integriteit en extern vertrouwenspersoon, (2) verbetering van bewustwording omtrent sociale/zakelijke integriteit, (3) verbetering van de HR functie. Het is in eerste instantie aan opdrachtgever (het DB) om – al dan niet gezamenlijk met AB, gemeenteraden en de GRS zelf - vervolgstappen te zetten en deze en/of andere verbeteringen te implementeren. De bevindingen uit dit onderzoek kunnen hierbij als uitgangspunt genomen worden.

Bij het lezen van gepresenteerde feiten kan de vraag ontstaan of er ook zaken goed gaan binnen de organisatie. Uiteraard is dat zo, maar de focus van dit onderzoek ligt op sociale en zakelijke integriteitskwesties (en secundair ook primair proces en bedrijfsvoering). Bovendien zullen er (oud-) medewerkers en leidinggevend zijn, die zich niet herkennen in de bevindingen. Ze hadden mogelijk geen zicht op de beschreven kwesties en/of hebben zelf geen van de beschreven negatieve ervaringen gehad binnen de organisatie. Wij willen benadrukken dat wij tijdens alle gevoerde gesprekken een heel sterke gemene deler hebben gezien in de organisatie. (Oud)medewerkers en leidinggevend die hun verhaal bij ons hebben gedaan, of dit nu bevestigend of ontkrachtend was, deden dit allemaal vanuit loyaliteit aan de organisatie, zodat deze, vanuit onderlinge samenwerking, in staat is om de beste dienstverlening te leveren. Wij hopen en vertrouwen erop met deze rapportage van bevindingen een bijdrage te leveren om die onderlinge samenwerking en dienstverlening uiteindelijk nog beter te maken.

Van: M. <[redacted]>

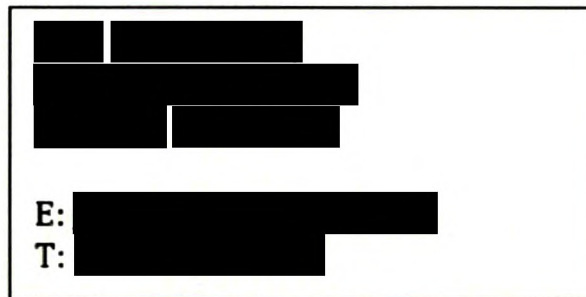
Verzonden: maandag 12 mei 2025 15:25

Aan: [redacted] <[redacted]>

Onderwerp: Klachten en eerdere ingesproken

Urgentie: Hoog

Gevoeligheid: Vertrouwelijk



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,

■■■ ■■■ ■■■

[redacted] ge naam: [redacted]
Achternaam: [redacted]
Voornaam: [redacted]
Functie: Journalist Jurist

E-mail: [redacted]
E-mail weergeven als: [redacted] ([redacted])

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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd

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.	Gegrond
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.	Gegrond
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.	Gegrond
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.	Gegrond
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 vervolklacht 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 afhandelstermijn, 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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd

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.	Geground
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.	Geground
31-5-2024	22-7-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht over de werkwijze van de bewindvoerder.	Geground
12-6-2024	2-7-2024	Niet nakomen afspraken	Klacht betreft medewerker die niet aanwezig was op de afspraak bij de rechtbank.	Gedeeltelijk geground
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.	Geground
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 geground
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.	Geground
10-7-2024	17-7-2024	Termijn afhandeling	klacht over afhandeltermijn wmo melding.	Geground
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.	Geground
17-7-2024	1-8-2024	Termijn afhandeling	Klacht over de afhandeltermijn voor de aanvraag van een traplift.	Geground
29-7-2024	26-8-2024	Niet nakomen afspraken	Betreft het niet reageren op meerdere terugbelverzoeken.	Geground
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 scooter.	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

Aan: Gemeenteraad Dordrecht
Stadskantoor, Spuiboulevard 300

Dordrecht, 3-2-2025

Betreft: Artikel in krant - Rubriek Politiekgezien. (22-01-2025)

Gereachte gemeenteraad,

Ik was verbaasd te lezen in Dordt Centraal dat er mensen zijn die de misstanden bij de Sociale Dienst hebben durven aan te kaarten.

Ik herkende de beschuldigingen, chaos en intriges, mismanagement.

Zelf ben ik reeds 4 jaar met hen bezig (niet anoniem) en het heeft me veel ellende opgeleverd. Op brieven gereageerd [redacted] niet.

Ik kan mij niet voorstellen dat het Dagelijks Bestuur hier niet van op de hoogte was.

Ik doe u een kopie van een brief toekomen hoe de Beveiliging mij trachtte weg te pesten omdat ik gebruik wilde maken van het invalide toilet. Ze bellen de politie en je krijgt een pandoverbod. Maar ik ben invalide, heb dus ook alle recht op dat toilet.

Uit behoefte van de waarheidsvinding heeft [redacted] in een interview gezegd, dat het belangrijk is dat anonieme briefschrijvers en melders veiligheid geboden wordt zodat zij uit de anonimiteit durven treden. Mijn vraag is hoe hij denkt dat te kunnen doen nu Beveiligers en politie zelf deel uitmaken van de chaos en intriges, en niet bijdragen aan veiligheid.

Ik heb veel bewijs van de falende dienstverlening van de sociale dienst Dordrecht, met onderwerpen die de sociale dienstverlening aan gaan.

Ik ben echter niet bereid om de hete kastanjes uit het vuur te halen voor een gemeenschap die het allemaal wel best lijkt te vinden, zonder bescherming. Onbetrouwbare beveiligers en idem politie.

Iemand die gehandicapt is, de gang naar het toilet verbieden is inhumaan respectloos en treiterachtig. Maar ze blijven zoeken naar een manier om mij de toegang tot de sociale dienst (definitief) te ontfangen.

Bijlage: 1 kopie brief.

Aan de heer [REDACTED]
Postbus 619
[REDACTED]

en Gemeenteraad Dordrecht.

Dordrecht, 3-2-2025

Betreft: Uw brief met briefnummer 2674774
uw onderwerp: Ordegesprek

Berik meneer [REDACTED],

Op 29-01-2025 overhandigde u mij een brief in een open enveloppe waarop stond aantekenen. U heeft de brief echter overhandigd op uw Samenwerkplein. **In uw brief staan een aantal fouten.**

Op 17-10-2024 hebben u, [REDACTED] en ik een gesprek gehad en u heeft mij een zogenaamde "garantieverklaring" laten ondertekenen. In het briefhoofd staat duidelijk adreshoudende (dus niet woonachtig) op de [REDACTED], waar ik ook geen briefadres heb en ook niet op [REDACTED] wat u in de brief als adres gebruikt met vetletters **AANTEKENEN**. Waarom? U wist immers uit ons gesprek van 17-10-2024 **dat ik geen briefadres heb**.

Ik ben verward in een langsturende procedure tegen G.R.S. en ik zou op 8-10-2024 nieuws ontvangen van de Raad. 'Toevallig' werd mij op 9-10-2024 de toegang tot het pand ontzegd omdat ik van de beveiliging niet naar het invalide toilet mocht gaan. Er waren 3 mensen van de beveiliging en 2 politiemensen die intimidierend waren, vreemde opmerkingen maakten, en de politie me met geweld het pand uit duwde. (met pandverbod).

U zegt, (schrijft in uw [REDACTED] d.d. 17-01-2025 en aan mij uitgereikt op 29-01-2025), dat ik niet zou hebben gereageerd op uw [REDACTED] "te verschijnen" op 20-08-2024. Ik neem aan dat u bedoelt 20-10-2024 en dat heb ik wel degelijk.

Ik heb u een mail gestuurd dat ik niet in het bezit ben van een eigen p.c. en mij de toegang werd ontzegd zoals hierboven beschreven in het "Samenwerkplein" waar de p.c.'s staan tot de datum dat het mij lukte u een e-mail bericht te sturen waarin ik ook de situatie heb uitgelegd dat ik het pand niet in mocht. Toen ik uw uitnodiging las, was de datum al verstreken en dat heb ik u laten weten. Binnen 3 dagen een verschijning opeisen samen met een pandverbod is hoe dan ook onwettelijk en vreemd. Maar het gaat er om dat u stelt dat ik zonder afmelding niet zou zijn verschenen. Dit is eenvoudigweg een leugen.

Op 17-10-2024 werd ik gesignaleerd binnen uw werkplein en heeft u van de gelegenheid gebruik gemaakt om met mij een gesprek te hebben. Dit gesprek is opgenomen.

Ik ben op 16-12-2024 niet aangesproken op mijn gedrag. De beveiliging kwam melden dat de maximale internet tijd 2 uur is, waarvan ik niet op de hoogte was. Ik heb mijn bestanden afgesloten en ben rustig vertrokken. Ook dit is dus een leugen.

Handhaving en politie zouden zich bezig moeten houden met overtredingen betreffende de openbare orde en dergelijke. Ik neem samentewerschap, openbare dronkenschap, bedelen. Ik ben niet betrokken bij vrouwenhandel, verkoop mijzelf niet aan mannen, ik drink geen alcohol en gebruik geen drugs, bedelen om geld heb ik nog nooit gedaan.

Ik vind het belachelijk dat iemand een pandverbod krijgt omdat zij gebruik wilde maken van het invalidetoilet en daar dan ook nog 2 politiemensen voor verschijnen. Ik zat lang op het toilet zitten, anderen niet.....

Ik ben laatst nog naar het Stadhuis gegaan naar het toilet, omdat ik al op 3 plaatsen in de hal had staan wachten en de w.c.-ganger niet van het toilet af kwam. Het enige wat de Beveiliging toen deed was even op de deur kloppen, schouders ophalen "ik weet het ook niet", en of ik een stoel wilde om op te wachten.

Tijdens het gesprek op 17-10-2024 heb ik ook tegen [REDACTED] verteld, die in zijn brief d.d. 17-01-2025 herhaaldelijk schrijft over "We", terwijl er geen ander bij dat gesprek aanwezig waren dan hij en ik, dat ik onlangs uit het ziekenhuis ontslagen ben met ernstige maag- en darmklachten - maar nog niet geopereerd. Hij stelde daarop de vraag of ik een levensverwachting heb van minder dan 3 maanden. Ik werd daar onpasselijk van. Ook heb ik ten gevolge van die klachten nierfalen. Iets wat ik niet onder controle heb.

Heel lang op het invalidetoilet is dus ook onzin. Ik kan er niets aan doen en ben bovendien de enige niet. Zij worden er niet op aangesproken door de beveiliging, maar ik wel.

Ik zou een vieze benode achterlaten op het toilet wat ook een leugen is, ik kan in de vieze benode van andere invalidetoilet-gebruikers gaan zitten.

Om die reden laat ik altijd de w.c. deur open staan na vertrek, dan kunnen "Zij" en "wij" zelf constateren wat een benode het weer is.

Als het invalidetoilet een probleem is dan is dat in eerste instantie niet mijn probleem maar het probleem van de sociale dienst Dordrecht, dan moet er dus nog een bij komen.

Ik ben ziek en kan daar niets aan doen zolang de operaties niet hebben plaatsgevonden.

Een kopie van deze brief gaat naar de gemeente n.a.v. de anonieme brief (13-12-24) en het W.O.B. verzoek naar de misstanden binnen de sociale dienst Drechtsteden. Ik freed wel uit de anonimiteit en heb daardoor constant beveiliging en politie achter mij aan. Voor de meest grote onzin, als het gebruik van een toilet. Van dienstverlening is echter nimmer sprake geweest - al 4 jaar niet. Ook daar over ben ik bereid te praten. Zo laat ik mij niet behandelen.

[REDACTED]

Aanvulling:

Op ma 3/2 kon ik nergens inloggen, op 2 verschillende p.c.'s niet. Ik had geen energie meer voor de 3^e. (S.D.)

Geen nietjes in de nietmachine, waar ik bij het vragen om de nietmachine op geattendeerd had "zitten er ook nietjes in?" Daar ging ze wel van niet - de dame van de zgn. helpdesk. Er zaten geen nietjes in.

Nors [] geulde machine na geruime tijd voor mij heer gekwakt. Geen excuses. Geen afstelbeurt.

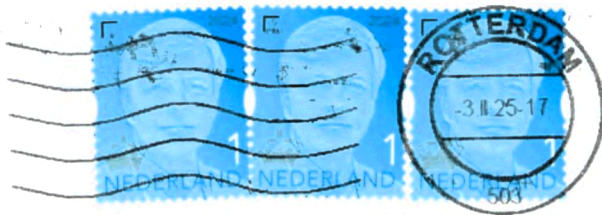
Ik heb recht op een gratis bibliotheekpas, dan ben ik niet afhankelijk van de p.c. van de sociale dienst. Die heb ik niet ontvangen, meermaals om gevraagd. Nimmer ontvangen.

Ik heb recht op een onafhankelijke cliënt ondersteuner, dan krijg ik een link van een andere organisatie en veldde ik niet aan de voorwaarden: ik ben niet bejaard heb geen gezin maar ben alleenstaand. Weer een "NEE"

Volgens de Wet W.M.O. heb ik hier wel degelijk recht op.

Ik kon niet in mijn mailbox. Er is hier geen privacybeleid betreffende het gebruik van de p.c.'s.

Raadsgriffie Dordrecht
Aan [REDACTED]
Gemeenteraad Dordrecht
[REDACTED]
[REDACTED]



RD7CC - #X84DXDX#DD#DDDD#

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

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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Gegronnd

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.	Gegronnd
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.	Gegronnd
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.	Ongegronnd
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.	Ongegronnd
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.	Ongegronnd
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.	Ongegronnd
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 scooter.	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	■■■■■
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

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 16 december 2024 23:31

Aan: [REDACTED] <[REDACTED][@dordrecht.nl](mailto:[REDACTED]@dordrecht.nl)>

Onderwerp: sociale dienst

beste griffie,

ik wil mij graag als inspreker aanmelden voor raadsvergadering over problemen sociale dienst, ik vind dat daar niet alleen medewerkers een weerwoord kunnen geven maar ook de kant van bijstandgerechtigden gehoord dient te worden , ik heb alleen geen idee wanneer een dergelijke vergadering zal plaatsvinden ,ook daar zou ik graag van op de hoogte gehouden willen worden .

vriendelijke groet,

[REDACTED]