



gemeente  
Schiedam

Aan de gemeenteraad van Schiedam

Postbus 1501  
3100 EA SCHIEDAM

Stadskantoor  
Stadserf 1  
3112 DZ SCHIEDAM

T 14 010  
F 010 473 70 21  
W [www.schiedam.nl](http://www.schiedam.nl)

UW KENMERK

ONS KENMERK

DATUM

UW BRIEF VAN

16UIT05145

27 mei 2016

DOORKIESNUMMER

E-MAIL

14 010

[contact@schiedam.nl](mailto:contact@schiedam.nl)

ONDERWERP

Rapportage behandeling bezwaarschriften en klachten

Geachte dames, heren,

### *Inleiding*

Met dit document stellen wij u in kennis van het jaarverslag van de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie Schiedam 2015 (I), de rapportage interne klachtafhandeling (II) en de rapportage klachtafhandeling Schiedam van de Nationale Ombudsman (III). Wij hebben op 25 april jl. kennisgenomen van de rapportages; hieronder geven wij u een korte nadere duiding van de rapportages en onze bevindingen daarvan. De rapportages zijn bijgevoegd.

Tot voor kort bracht de burgemeester jaarlijks het Burgerjaarverslag uit, waar de gemeentelijke rechtsbescherming onderdeel van uitmaakte en waar deze drie deelverslagen bijlage van zijn. Inmiddels is de verplichting tot het uitbrengen van een Burgerjaarverslag uit de Gemeentewet verwijderd (m.i.v. 1 februari 2016). Aanvankelijk was de burgemeester voornemens om het Burgerjaarverslag (BJV) als zelfstandig document voort te zetten. Echter, de situatie is gewijzigd nu de twee andere peilers van het BJV (dienstverlening en burgerparticipatie) in de Jaarstukken steeds meer een volwaardig onderdeel van het programma 'Overheid in balans' vormen. De derde peiler (gemeentelijke rechtsbescherming) is inmiddels voldoende geborgd met deze drie jaarverslagen van de Bezwarencommissie, van de interne klachtafhandeling en van de Nationale Ombudsman. Om die reden zal het college voortaan in de Jaarstukken en met deze afzonderlijke jaarverslagen aan uw raad verslag doen over deze drie thema's en zal de burgemeester geen Burgerjaarverslag meer opstellen.

### *I Bezwaarschriften*

De bezwarencommissie presenteert jaarlijks de uitkomsten van de bezwaarschriftenafhandeling aan de bestuursorganen; hiermee wordt een graadmeter aangeboden van de kwaliteit van gemeentelijke besluiten die de belangen van de inwoners en bedrijven direct raken. Op welke wijze de behandeling van de bezwaarschriften ook is georganiseerd, bij de gemeente of in een samenwerkingsverband zoals het Participatiebedrijf Stroomopwaarts (Participatiewet/sociale voorzieningen) of ROGPlus (Wet maatschappelijke ondersteuning), het blijft het van groot belang de uitvoering en kwaliteit goed te borgen en te kunnen volgen.



### *Algemeen*

De commissie merkt op dat met het oprichten van Stroomopwaarts en het overdragen van de behandeling van de bezwaarschriften naar Stroomopwaarts 'de afstand tot de gemeenteraad van Schiedam is vergroot'. De commissie voert een pleidooi om vanwege het belang voor de burger toch ook vanuit Stroomopwaarts goede kwalitatieve verantwoordingsinformatie, specifiek gericht op Schiedam, over de uitvoering over de aan hen opgedragen wetten en regelingen te blijven verstrekken. Het college ziet t.a.v. de afstand tot de raad in dat deze met het oprichten van Stroomopwaarts 'in formele zin' inderdaad is vergroot; tegelijkertijd geldt dat de uitvoeringspraktijk dit jaar ten opzichte van voorgaande jaren niet noemenswaardig is veranderd. De processen voor de behandeling van de bezwaarschriften zijn nog grotendeels dezelfde evenals de medewerkers. Het college heeft al de afspraak dat er goede kwalitatieve verantwoordingsinformatie, specifiek gericht op Schiedam, over de uitvoering door SOW van de wetten en regelingen verstrekt blijft. Dit vormt onderdeel van de periodieke rapportage van SOW. Ook rapporteert SOW aan het college, via de hosting SOW JZ, over de behandeling van de bezwaarschriften. Het is het college er vanzelfsprekend ook alles aan gelegen om een zorgvuldige en objectieve behandeling te blijven waarborgen. De eindverantwoordelijkheid voor de behandeling van de bezwaarschriften blijft ook bij het college. Om die reden houdt het college voorlopig extra toezicht op de behandeling van deze bezwaarschriften.

Het college beschouwt de door de commissie gedane aanbevelingen voorts als steun voor een verdere verbetering van de dienstverlening en de juridische kwaliteitszorg.

### *Tabellen/grafieken*

De commissie geeft een cijfermatig beeld van de diverse onderdelen. Het college merkt daarover samenvattend het volgende op. In de bijlage treft u de ter zake relevante tabellen en grafieken aan.

\* Het totaal aantal *ingediende* bezwaarschriften was in 2015 366 (in 2014: 658 en in 2013:703). De verklaring voor deze sterke daling ligt met name in het feit dat per 1 juli 2016 de bezwaarschriften Participatiewet/sociale voorzieningen grotendeels worden uitgevoerd door Stroomopwaarts (dit betreft de zaken waar ambtelijk wordt gehoord; de commissiezaken worden dit jaar nog uitgevoerd door de gemeente). Voor het overige zijn er geen noemenswaardige veranderingen in de aantallen ingediende bezwaarschriften waar te nemen (zie de bijlage met grafieken).

\* Het aantal *gegronde* bezwaarschriften lag in 2015 op 16%, iets hoger dan eerdere jaren toen dit op ruim 10% lag (respectievelijk 12%, 11% en 12% in 2012, 2013 en 2014). De verklaring hiervoor ligt in de bezwaarschriften Participatiewet waar het percentage gegrond in 2015 11% hoger lag dan in 2014 (12% over 2014 en 23% over 2015; aangenomen kan worden dat dat te maken heeft (gehad) met opstartperikelen van Stroomopwaarts. We blijven op dat aspect nadrukkelijk toetsen en bevorderen zo nodig het bijsturen daarvan. Voor het overige is het percentage gegrond 'stabiel' laag.

\* De *informele aanpak* of pre-mediation is in 2015 verder doorgevoerd en werpt zijn vruchten af; het aantal ingetrokken bezwaarschriften is in relatieve zin hoog. Dit percentage ligt met 24% lager dan in 2014 met toen 30%, maar een correctiefactor is hier het wegvallen van de ambtelijk hoorzaken die per 1 juli 2015 door Stroomopwaarts worden uitgevoerd. In de praktijk zijn het met name de ambtelijk hoorzaken die zich voor deze informele aanpak lenen. Bij bijvoorbeeld de handhavingsbesluiten is de informele aanpak overigens minder opportuun; voorafgaand aan het nemen van het besluit is er daarvoor veelal al overleg tussen de belanghebbende en de vakafdeling.

\* Het aantal *contrair* zaken (zaken waar het college is afgeweken van het advies van de bezwaarschriftencommissie) bleef in 2015 zeer laag: in één kwestie (verzoek om handhaving) is door het college besloten om contrair aan het advies van de commissie kamer 1 te besluiten. In 2014, 2013 en 2012 bedroeg het aantal contraire besluiten respectievelijk 2, 7, en 3.

\* Het percentage *tijdig afgehandelde bezwaarschriften* in zijn totaliteit in 2015 gelijk gebleven aan dat in 2014: categorie personeelszaken 100% binnen de termijn, kamer I (Ruimtelijke Ordening, APV, Veiligheid ed) 75% binnen de termijn. Voor kamer II (Participatiewet/sociale voorzieningen)

geldt een wat lagere score dan vorig jaar (van 70% naar 60%); dit heeft te maken gehad met de overgang naar Stroomopwaarts en met het niet tijdig aanleveren van stukken en verweer vanuit de afdeling Werk en Inkomen (voor 1 juli 2016). Inmiddels is dit laatste percentage (commissiezaken SOW/Schiedam) iets bijgetrokken.

#### *Aanbevelingen*

##### **Kamer I**

De commissie beveelt het bestuursorgaan burgemeester aan het maatregelenbeleid m.b.t. besluiten tot het sluiten van drugspannen te verduidelijken. Schiedam heeft –ter uitvoering van de Opiumwet- het Damoclesbeleid en een bijbehorende maatregelentabel ingevoerd. De maatregelentabel heeft alleen betrekking op het aantreffen van een bepaalde hoeveelheid drugs, terwijl het Damoclesbeleid ook doelt op de situatie waarin is gebleken dat geen drugs zijn aangetroffen maar het pand wordt gebruikt voor de handel in drugs. De commissie beveelt de burgemeester daarom aan om het maatregelenbeleid op dit punt te verduidelijken. Het college heeft deze aanbeveling onder de aandacht van de burgemeester gebracht; de burgemeester neemt deze aanbeveling ter harte en voert de verduidelijking door.

##### **Kamer II**

#### *De kwaliteit van de bestreden besluiten*

De praktijk wijst uit dat kwalitatief goede besluiten het aantal bezwaarschriften kan doen verminderen. De commissie beveelt daarom aan om (meer) aandacht te schenken aan het verbeteren van de kwaliteit van de primaire besluiten; ook vraagt de commissie aandacht voor een goede motivering, juiste weigeringsgronden en zorgvuldig taalgebruik. Het college neemt deze aanbeveling over en heeft dit aspect onder de aandacht gebracht van SOW.

#### *Telefonisch contact met de betrokkene voorafgaand aan de verzending van een voor de betrokkene negatief primair besluit*

De commissie pleit ervoor om telefonisch contact op te nemen met personen aan wie een (gedeeltelijk) afwijzend primair besluit zal worden verzonden; betrokkene wordt dan *voor* ontvangst van het besluit daarover geïnformeerd en kan desgewenst om een toelichting vragen. De commissie realiseert zich dat het extra tijdsbeslag dat met deze aanpak is gemoeid wellicht bedenkingen oproept. Per saldo zal de voorgestelde werkwijze uiteindelijk echter een substantiële tijds- en dus kostenbesparing opleveren door de afname van het aantal bezwaarschriften.

Een alternatieve mogelijkheid is om aan de bezwaarclausule in het besluit een verzoek toe te voegen om, ingeval de betrokkene een bezwaarprocedure overweegt, eerst telefonisch contact op te nemen met SOW MVS. In het telefoongesprek kan dan gezamenlijk worden gezien of bezwaar de oplossing kan bieden of dat er andere wegen zijn.

Het college staat hier ook achter en heeft dit aspect onder de aandacht gebracht van SOW.

#### *Inzichtelijke overwegingen boetebesluiten*

De commissie doet t.a.v. het opleggen van een administratieve boete de aanbeveling om in zowel de rapportages als in de daarop gebaseerde boetebesluiten inzichtelijk te maken op grond van welke overwegingen de hoogte van de boete is bepaald, in het bijzonder om inzichtelijk te maken dat met individuele omstandigheden rekening is gehouden. Het college neemt ook deze aanbeveling ter harte en vraagt bij SOW aandacht voor dit aspect.

## **II Rapportage interne behandeling klachten**

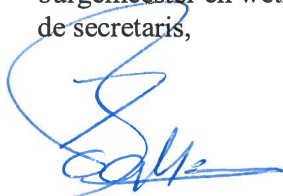
Bij de gemeente (KCC) zijn over 2015 in totaal 131 schriftelijke klachten geregistreerd. Dit gaat om het totaal van bejegeningssklachten (klachten van inwoners over gedrag van medewerkers en bestuurders) en andersoortige klachten. De klachten zijn momenteel nog niet op beleidsveld te sorteren; volgend jaar zal dat wel het geval zijn. Van de 131 klachten waren er 39 voor de afdeling Werk en Inkomen en (per 1 juli 2015) Stroomopwaarts. Van de afgehandelde klachten waren er 25 als gegrond geregistreerd, 2 worden er nader onderzocht en 2 zijn er doorgestuurd naar een andere instantie. 15 klachten zijn als ongegrond geregistreerd; van de afhandeling van de overige klachten is geen specifieke duiding gegeven.

## **III Rapportage afhandeling klachten Nationale Ombudsman**

Bijgaand treft u aan het overzicht van de in 2015 door de Nationale ombudsman ontvangen klachten. Inwoners kunnen bij de Nationale ombudsman terecht met klachten over de gemeente. De Nationale ombudsman neemt klachten pas in behandeling als een inwoner niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente zelf. Uit het jaaroverzicht van de ombudsman volgt dat er 88 klachten bij de Nationale Ombudsman zijn binnengekomen in 2015, waarvan er 76 niet in onderzoek zijn genomen. Van de 12 klachten die in onderzoek zijn genomen leidde er 1 tot een rapportbrief. Van de overige 11 is de behandeling tussentijds beëindigd. Van de 12 in onderzoek genomen klachten ging het in 5 gevallen om het uitblijven van een reactie van de gemeente op een verzoek of aanvraag. In 3 gevallen betrof de klacht de bejegening en klantvriendelijkheid van de gemeente. De klachten bestreken de beleidsterreinen werk en inkomen (3), openbare ruimte (2), belastingen (1), vastgoed (1) en overig (4). 76 klachten zijn "niet in onderzoek" (in behandeling) genomen. Het ging hier met name om gevallen waarbij volstaan kon worden met het informeren of doorverwijzen naar een andere instantie. Ongeveer een derde deel van de 76 klachten kwamen eerst nog voor eerstelijns behandeling door de gemeente in aanmerking kwamen.


Wij vertrouwen erop u hiermee naar tevredenheid te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Schiedam,  
de secretaris,



mr. I.C.M. Baltus, ls.

de burgemeester,



C.H.J. Lamers

## Bijlage bij raadsinformatiebrief 'Rapportage behandeling bezwaarschriften en klachten'

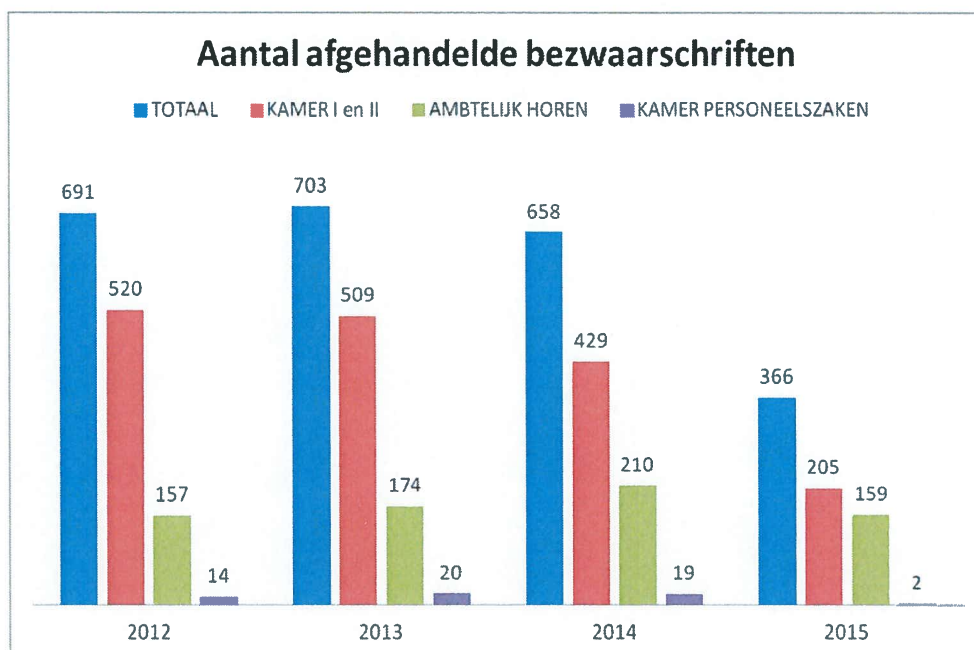
### Behandeling bezwaarschriften/jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2015'

#### *Cijfers en grafieken jaarverslag bezwaarschriften 2015*

##### *Aantallen*

In het verslagjaar zijn in totaal 366 bezwaarschriften behandeld, waarvan 205 door de algemene commissie (Kamers I & II), 159 via ambtelijk horen en 2 door de commissie Personeelszaken. Voor cijfers over het voorgaande jaar wordt verwezen naar onderstaande grafiek.

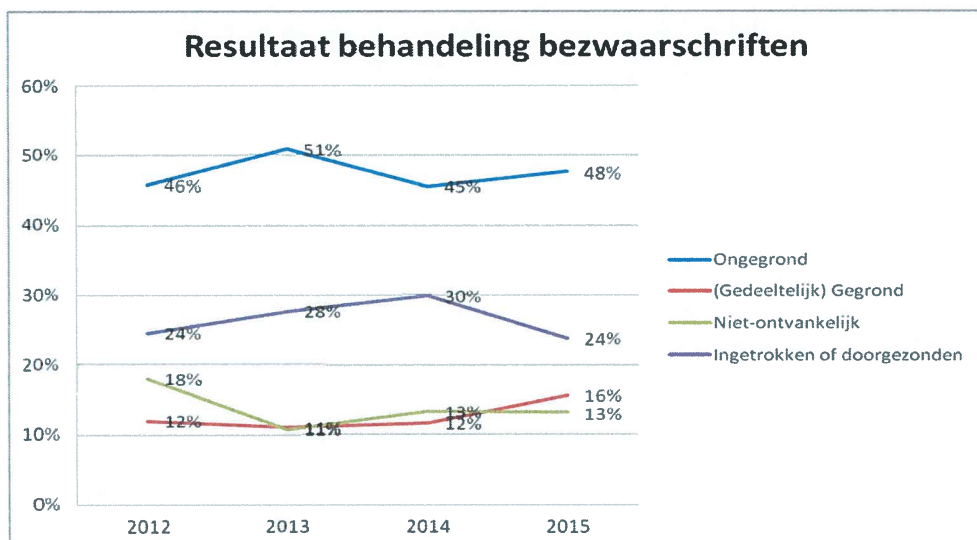
De bezwaarschriften in 2015 waren in veruit de meeste gevallen gericht tegen besluiten van het college. Een aantal bezwaarschriften was gericht tegen besluiten van de burgemeester.



Figuur 1

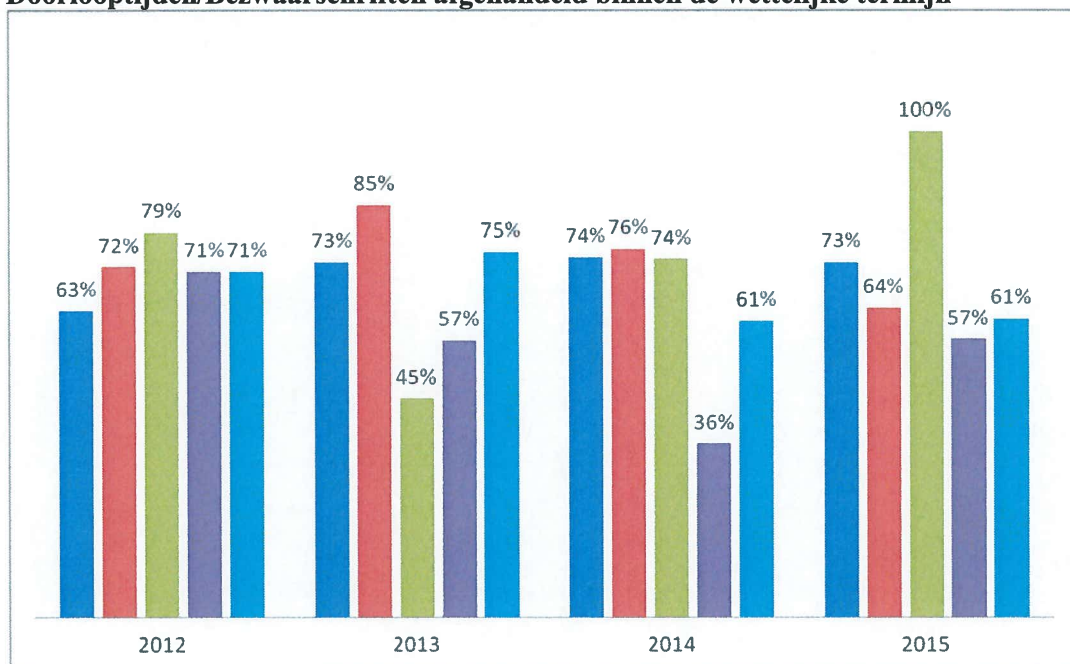
Ten opzichte van het vorige verslagjaar zijn er minder bezwaarschriften afgehandeld. Dit vloeit voort uit het feit dat de afdoening van bezwaarschriften op het terrein van de sociale voorzieningen waarbij ambtelijk wordt gehoord, per 1 juli 2015 is overgedragen aan Participatiebedrijf SOW MVS.

##### *Adviezen/resultaten*



## Termijnen

### Doorlooptijden/Bezwaarschriften afgehandeld binnen de wettelijke termijn







---

gemeente  
Schiedam

## **Jaarverslag 2015**

### **Bezwaarschriftencommissie Schiedam**



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag over 2015 van de Bezwaarschriftencommissie van de gemeente Schiedam. In het kader van de controlerende functie van de gemeenteraad van Schiedam is jaarinformatie over de behandeling van bezwaarschriften een belangrijk instrument. Aan de hand van (in dit geval kwalitatieve) informatie kan immers worden vastgesteld hoe het is gesteld met de kwaliteit van primaire besluiten over de uitvoering van wet- en regelgeving van het college die de burgers van Schiedam raken. Een zorgelijk signaal over de uitvoering van de Participatiewet is dat het aantal gegrond verklaringen met 11% is gestegen.

Na 1 juli is de behandeling van de bezwaarschriften door Stroomopwaarts overgenomen. Met deze overdracht is de afstand tot de gemeenteraad van Schiedam vergroot. Vandaar het pleidooi om vanwege het belang voor de burger toch ook vanuit Stroomopwaarts goede kwalitatieve verantwoordingsinformatie, specifiek gericht op Schiedam, over de uitvoering over de aan hen opgedragen wetten en regelingen te blijven verstrekken.

Voor het overige bevat dit jaarverslag conclusies en aanbevelingen van beide kamers. Gaarne wordt hiervoor uw aandacht gevraagd.

Schiedam,  
namens de bezwaarschriftencommissies Schiedam,

G. Gijzenborff,  
Algemeen voorzitter

# ***Jaarverslag Bezwaarschriftencommissie Schiedam 2015***

## **Hoofdstuk 1 Algemeen**

In dit jaarverslag wordt ingegaan op het aantal bezwaarschriften dat behandeld is, de inhoud van de genomen beslissingen en de doorlooptijden.

De afhandeling van de complexe zaken geschiedt door de commissie. De commissie is onderverdeeld in een drietal kamers.

Waar het gaat om besluiten die in mandaat zijn genomen en die minder complex zijn, vinden het horen en de advisering aan het bestuursorgaan plaats door de secretaris.

Met ingang van 1 juli 2015 vormen de sociale diensten van Schiedam, Maassluis en Vlaardingen en de sociale werkvoorzieningen Dukdalf, TBV en BGS Participatiebedrijf Stroomopwaarts MVS. Stroomopwaarts neemt beslissingen namens de colleges van burgemeester en wethouders (B&W) van de drie voornoemde gemeenten. Bezwaarschriften tegen voornoemde beslissingen worden door medewerkers van Stroomopwaarts behandeld. Stroomopwaarts neemt namens het college een besluit op het bezwaarschrift.

## **De bezwaarschriftencommissie Personeelszaken**

In deze commissie hebben zitting een lid namens het georganiseerd overleg, een lid namens de directie en een onafhankelijk voorzitter.

### **Samenstelling Bezwaarschriftencommissie Personeelszaken**

- drs. L.T. van Ravenhorst, voorzitter;
- A. Peekstok, plv. voorzitter en lid;
- mr. H.T.J.F. Verhappen, plv. voorzitter en lid
- mw. mr. H. Nummerdor-Buijs, lid
- mw. mr. M.C. Schmidt, lid
- J. van der Hoek, lid namens het Georganiseerd Overleg;

## **De Algemene bezwaarschriftencommissie**

De algemene bezwaarschriftencommissie bestond in 2015 uit 11 onafhankelijke leden (waarvan 3 plaatsvervangende leden) en één voorzitter. De commissie is onderverdeeld in kamer I en II; kamer II heeft twee subkamers (IIA en IIB).

Kamer I adviseert over bezwaarschriften tegen besluiten op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening Schiedam (onder andere exploitatievergunningen, nachtontheffingen, sluiting van horeca-inrichtingen in verband met overtreding van wettelijke voorschriften), de Wet ruimtelijke ordening, de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (bouwzaken), en verder over alle zaken die niet door Kamer II worden behandeld. Met ingang van 1 juli 2015 adviseert Kamer I ook over de onderwerpen van Kamer II met uitzondering van de bezwaarschriften op het terrein van de Participatie wet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Kamer II heeft (tot 1 juli 2015) geadviseerd over bezwaarschriften op het terrein van:

- de Participatiewet (Pw);
- burgerzaken (de wet Basisregistratie personen)
- gehandicaptenparkeerkaarten;
- subsidies;
- toepassing van bestuursdwang in verband met:
  - het onjuist parkeren van motorvoertuigen;
  - het onjuist aanbieden van huisvuil;

- ontheffingen op grond van het Reglement Verkeersregels en verkeerstekens 1990;
- de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

#### **Samenstelling kamer I**

- mr. N. van Eck, voorzitter
- mr. H.T.J.F. Verhappen, plv. voorzitter en lid
- mr. L.L. Scheppink, lid
- mr. R. Kurnink, lid
- mw. mr. dr. J.C. de Wit, lid
- mw. mr. H. Nummerdor-Buijs, lid
- drs. L.A.F. Vorster, lid
- mr. A. Pol, plv. lid
- mr. R. van den Ende, plv. lid

#### **Samenstelling Kamer II**

- G. Gijzendorffen, voorzitter
- H. de Bruin, plv. voorzitter en lid
- J.D. Rensen, voorzitter
- mw. mr. dr. J.C. de Wit, plv. voorzitter en lid
- mw. mr. M.C. Schmidt, lid
- mw. mr. I. Plaisier, lid
- mw. S. Lansbergen, lid
- mw. mr. H. Nummerdor-Buijs, lid
- B.H.J. Thedinga, lid
- mr. W.H.C. van Eck, lid

#### **Secretariaat (tot 1 juli 2015)**

Kamer I en Personele Kamer:

Kamer II:

Ambtelijk horen:

Administratie:

mr. M.M. van Veen

mw. A. van der Steen en mw. G.C.S.I.R. van der Geest

mw. M. Azouagh en mw. K. Giesen

mw. L.A. Veer en mw. S. Semeleer

#### **Secretariaat (vanaf 1 juli 2015)**

Kamer I en Personele Kamer:

Kamer II:

Ambtelijk horen:

Administratie:

mr. M.M. van Veen en mw. G.C.S.I.R. van der Geest

mw. A. van der Steen

mr. M.M. van Veen en mw. G.C.S.I.R. van der Geest

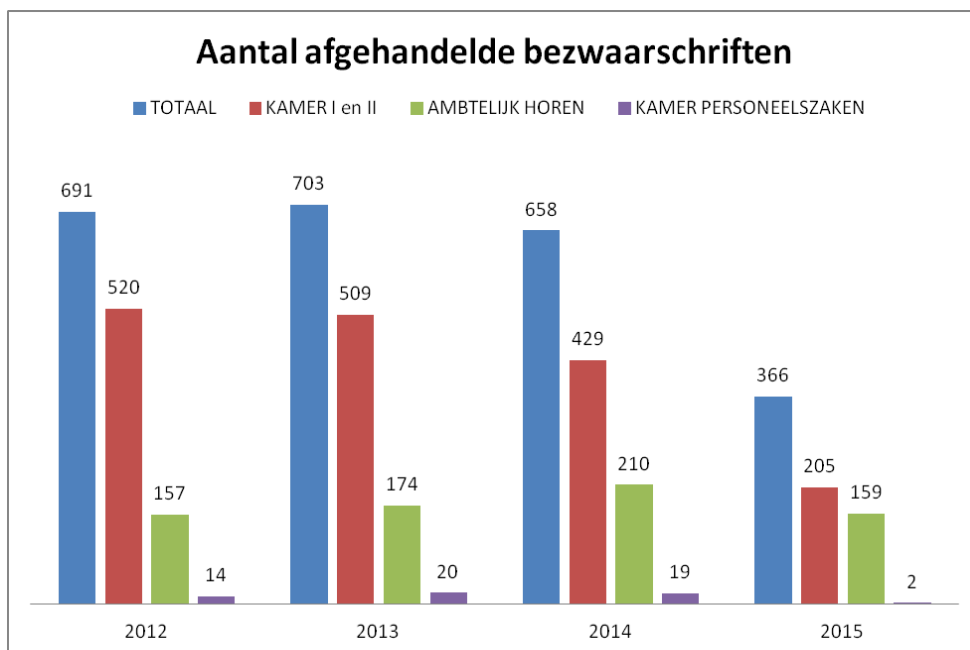
mw. S. Semeleer

## Hoofdstuk 2 Cijfermatige informatie

### 2.1 Algemeen

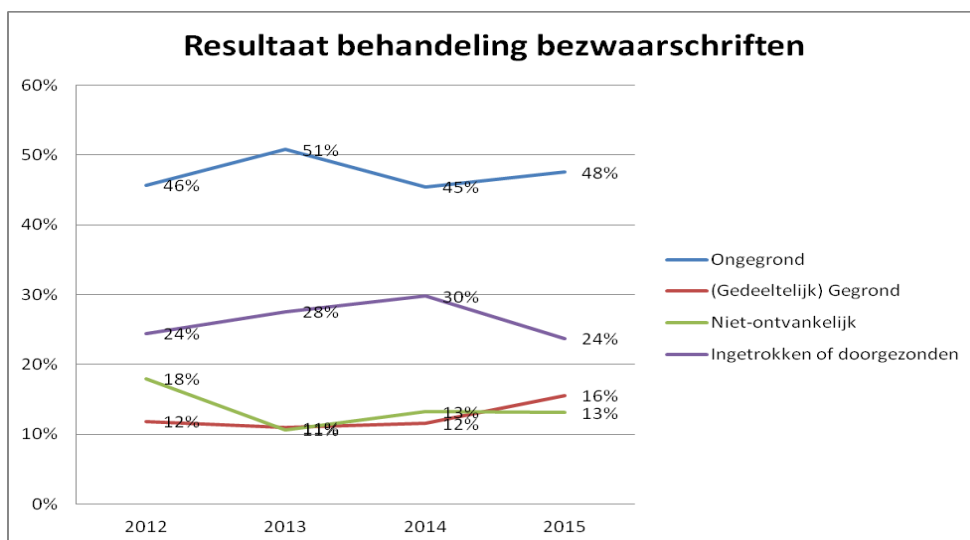
In het verslagjaar zijn in totaal 366 bezwaarschriften behandeld, waarvan 205 door de algemene commissie (Kamers I & II), 159 via ambtelijk horen en 2 door de commissie Personeelszaken. Voor cijfers over het voorgaande jaar wordt verwezen naar onderstaande grafiek.

De bezwaarschriften in 2015 waren in veruit de meeste gevallen gericht tegen besluiten van het college. Een aantal bezwaarschriften was gericht tegen besluiten van de burgemeester.



Figuur 1

Ten opzichte van het vorige verslagjaar zijn er minder bezwaarschriften afgehandeld. Dit vloeit voort uit het feit dat de afdoening van bezwaarschriften op het terrein van de sociale voorzieningen waarbij ambtelijk wordt gehoord, per 1 juli 2015 is overgedragen aan Participatiebedrijf SOW MVS.



Figuur 2

## 2.2 Pre-mediation

De informele aanpak of pre-mediation is in 2015 verder doorgevoerd. Binnen enkele dagen na ontvangst van het bezwaarschrift wordt telefonisch contact met de bezwaarmaker opgenomen. Soms volstaat dan een toelichting op het bestreden besluit, waarna de betrokkene geen behoefte meer heeft aan handhaving van zijn bezwaar. Ook kan het zijn dat, na het telefonische contact, in samenspraak met de bezwaarmaker en de vakafdeling gezocht wordt naar alternatieve oplossingen. Als de informele aanpak niet het door de bezwaarmaker gewenste resultaat oplevert, wordt het bezwaar afgehandeld conform de formele wettelijke procedure.

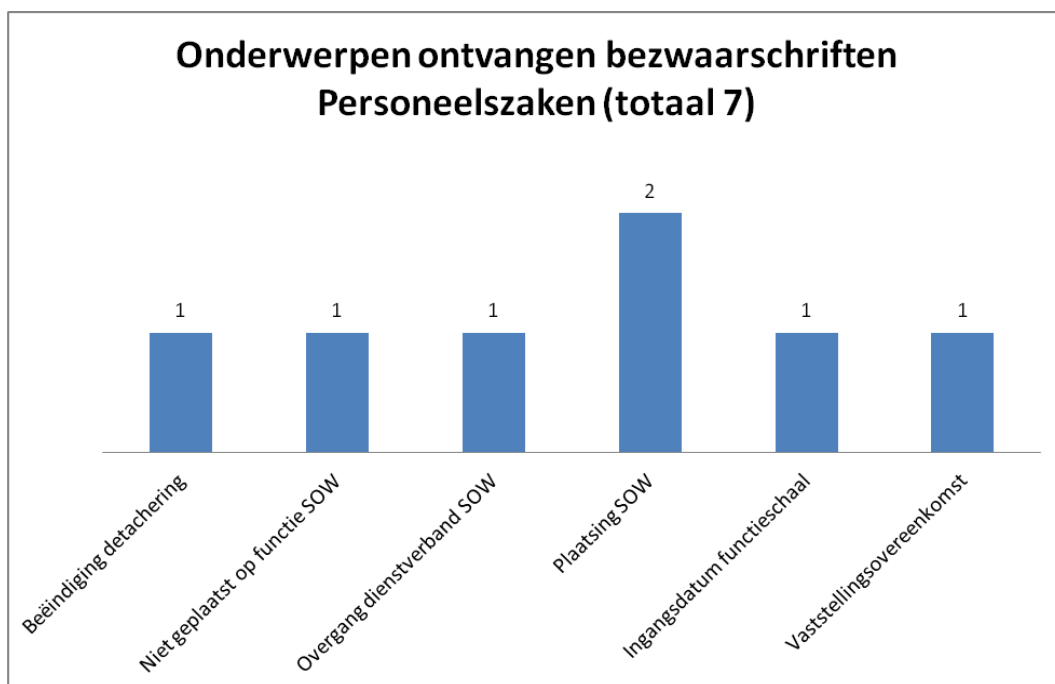
Overigens is de informele aanpak bij handhavingsbesluiten minder opportuun, omdat er voorafgaand aan het nemen van het besluit veelal al overleg tussen de belanghebbende en de vakafdeling heeft plaatsgevonden.

## 2.3 Contraire beslissing op bezwaar

In één kwestie (verzoek om handhaving) is door het college besloten om contrair aan het advies van de commissie kamer 1 te besluiten. Dit is een afname ten opzichte van 2014. In 2014, 2013 en 2012 bedroeg het aantal contraire besluiten respectievelijk 2, 7, en 3.

## 2.4 Commissie Personeelszaken

In het verslagjaar zijn er in totaal 7 bezwaarschriften ingediend.

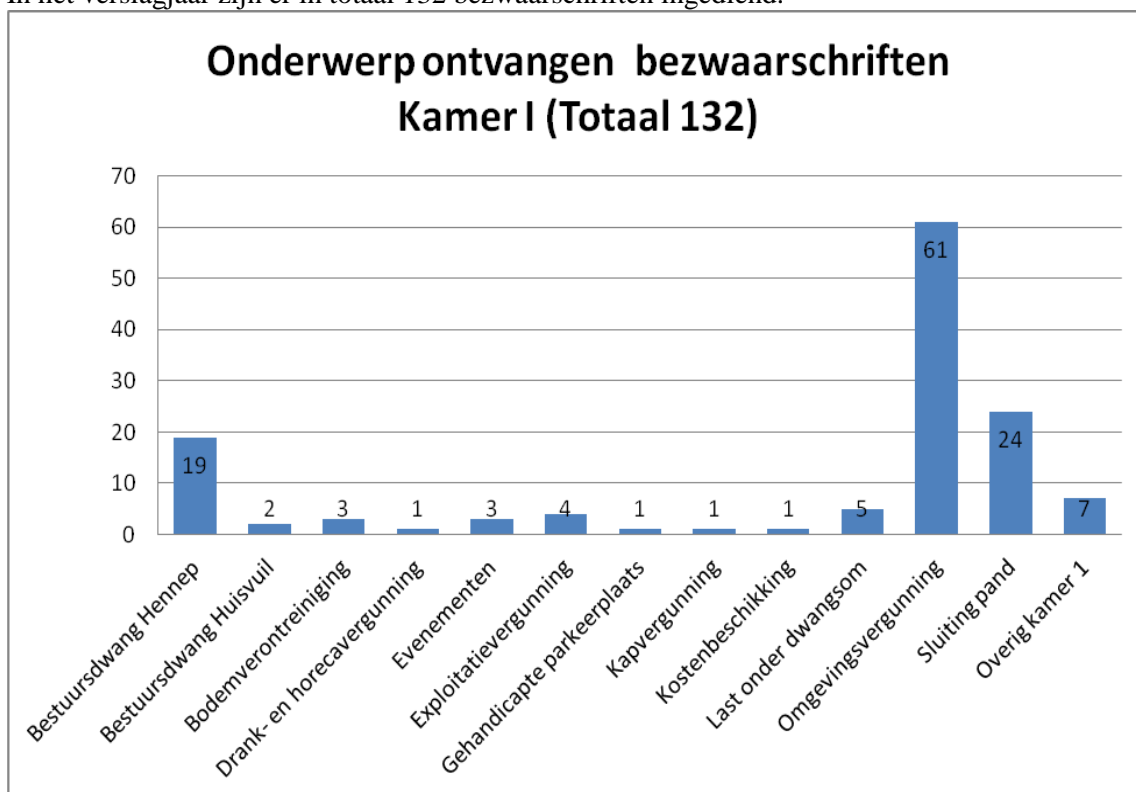


Figuur 3

In het verslagjaar zijn er 2 bezwaarschriften na bemiddeling ingetrokken.

## 2.5 Kamer I

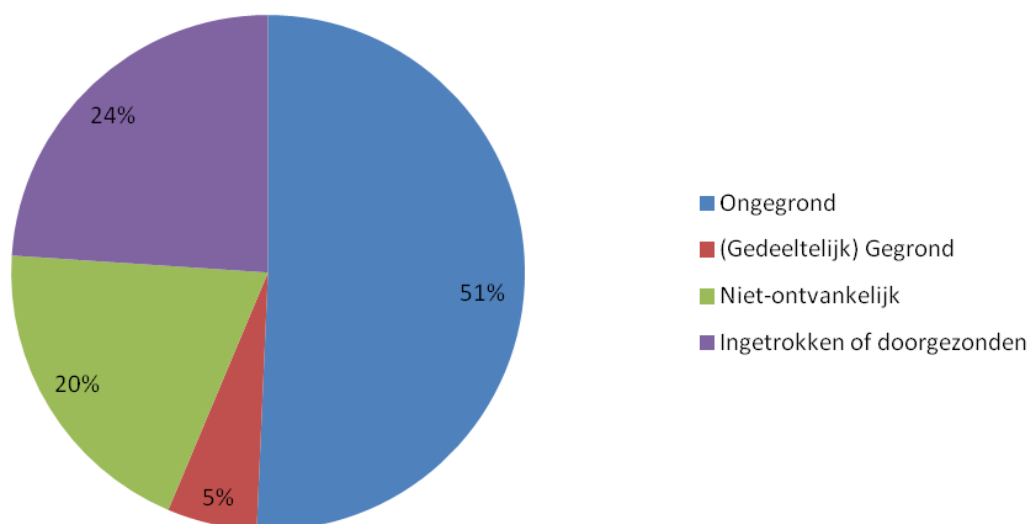
In het verslagjaar zijn er in totaal 132 bezwaarschriften ingediend.



Figuur 4

In het verslagjaar zijn er 71 bezwaarschriften afgehandeld.

## Resultaat bezwaarschriften Kamer I (Totaal 71)

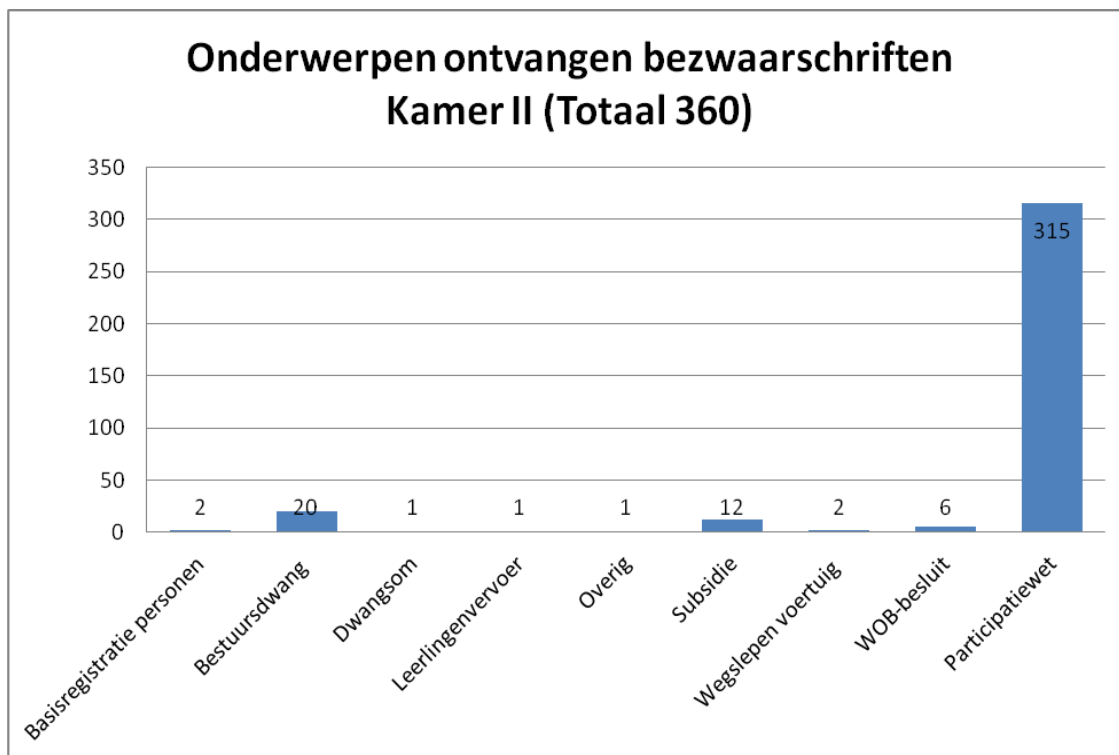


Figuur 5

	Ongegrond	(Gedeeltelijk) Gegrond	Niet-ontvankelijk	Ingetrokken of doorgezonden	Totaal
KAMER I	36	4	14	17	71
Bestuursdwang	6	1	3	6	16
Bouwvergunning	0	0	0	1	1
Drank- en horecaver.	1	0	0	0	1
Exploitatievergunning	4	0	0	1	5
Evenementenvergunning	1	0	1	0	2
Kapvergunning	0	0	0	1	1
Kostenbeschikking	2	0	0	0	2
Last onder dwangsom	1	0	0	3	4
Omgevingsvergunning	9	1	7	2	19
Sluiting pand	9	0	0	2	11
Verzoek handhaving	0	2	0	0	2
Wet BAG	1	0	0	0	1
Overige Kamer 1	2	0	3	1	6

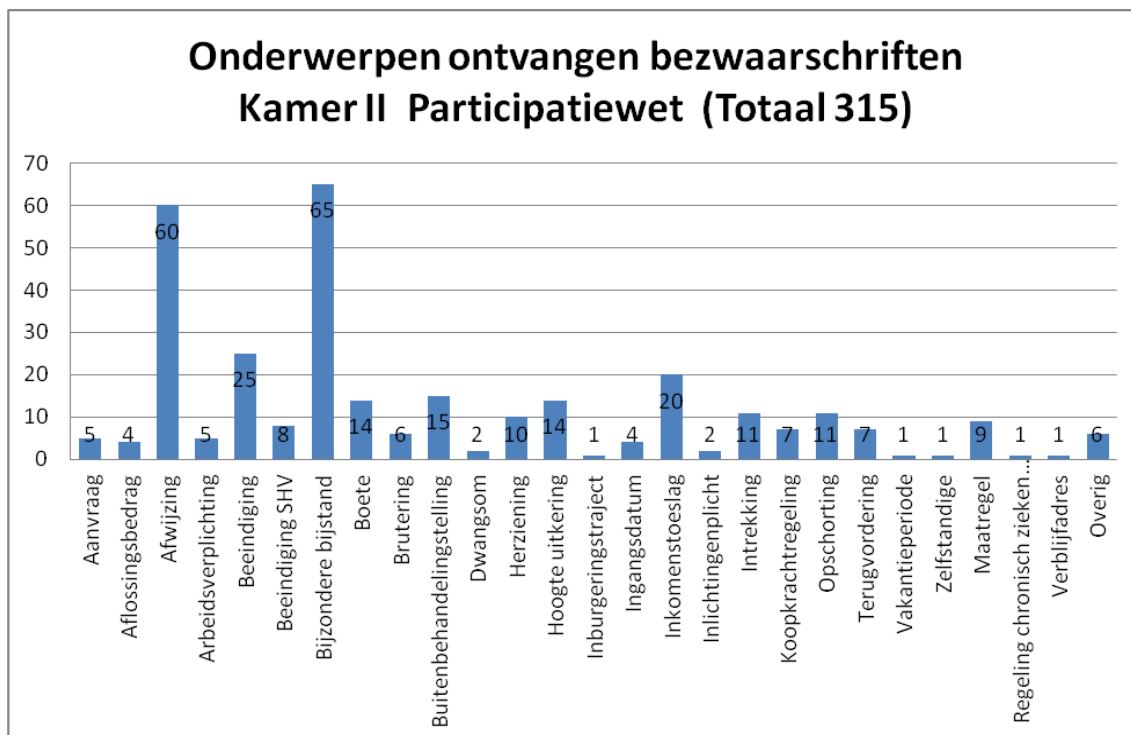
## 2.6 Kamer II

In het verslagjaar zijn er in totaal 360 bezwaarschriften ingediend.



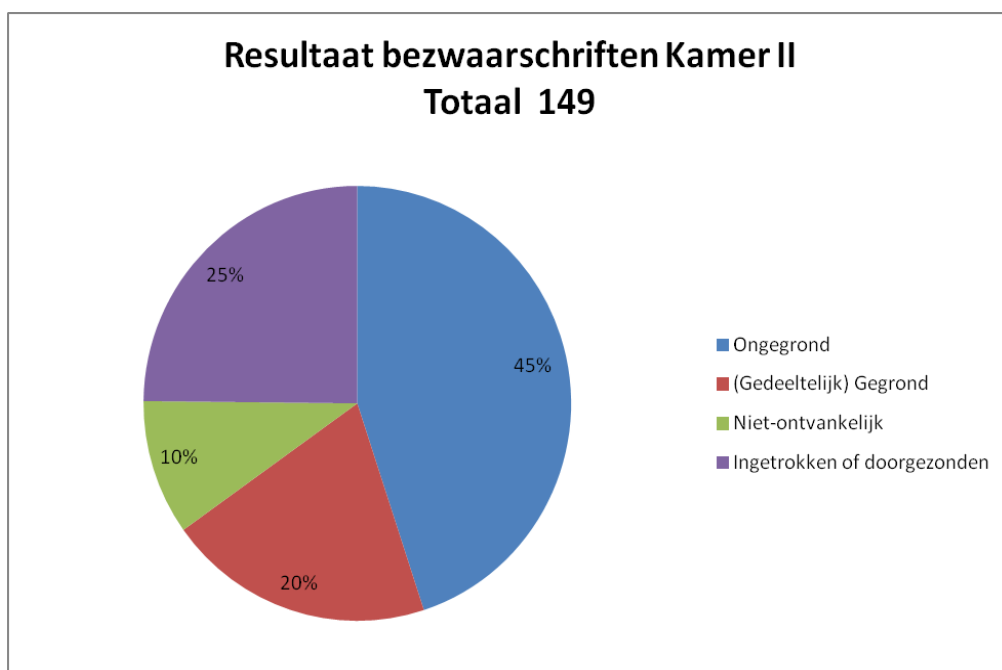
Figuur 6

Binnen de 315 ingediende bezwaarschriften met betrekking tot de Participatiewet zijn de volgende onderwerpen aan de orde. Dit betreft de periode 1 januari 2015 tot 1 juli 2015. Daarna zijn de bezwaarschriften overgeheveld naar Stroomopwaarts.

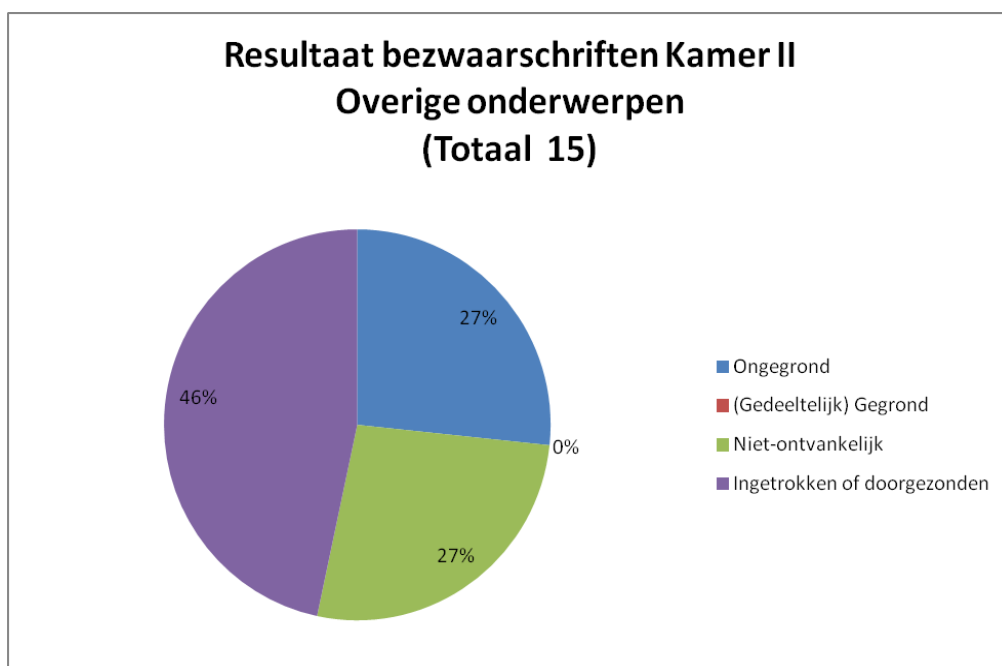


Figuur 7

In het verslagjaar zijn er in totaal 149 bezwaarschriften afgehandeld.



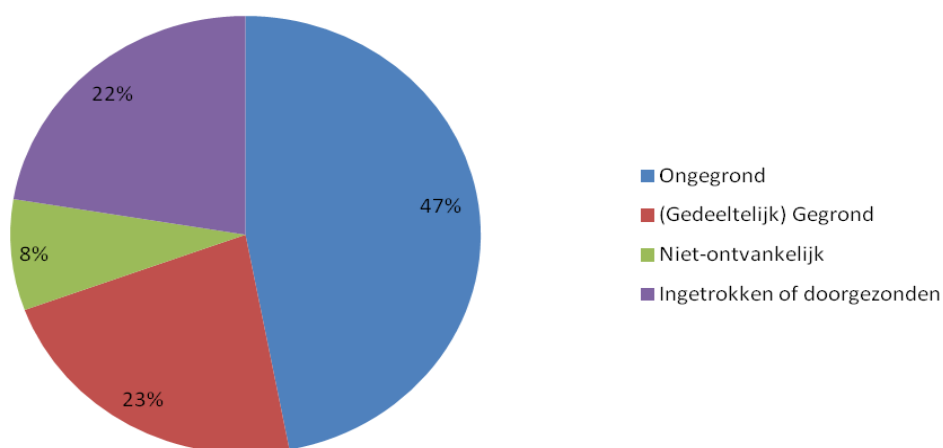
Figuur 8



Figuur 9

	Ongegrond	(Gedeeltelijk) Gegrond	Niet-ontvankelijk	Ingetrokken of doorgezonden	Totaal
KAMER II (overige onderwerpen)	4	0	4	7	15
Dwangsom	0	0	2	0	2
Subsidie	2	0	1	6	9
WOB-besluit	2	0	1	1	4

## Resultaat bezwaarschriften Kamer II Participatiewet (totaal 134)



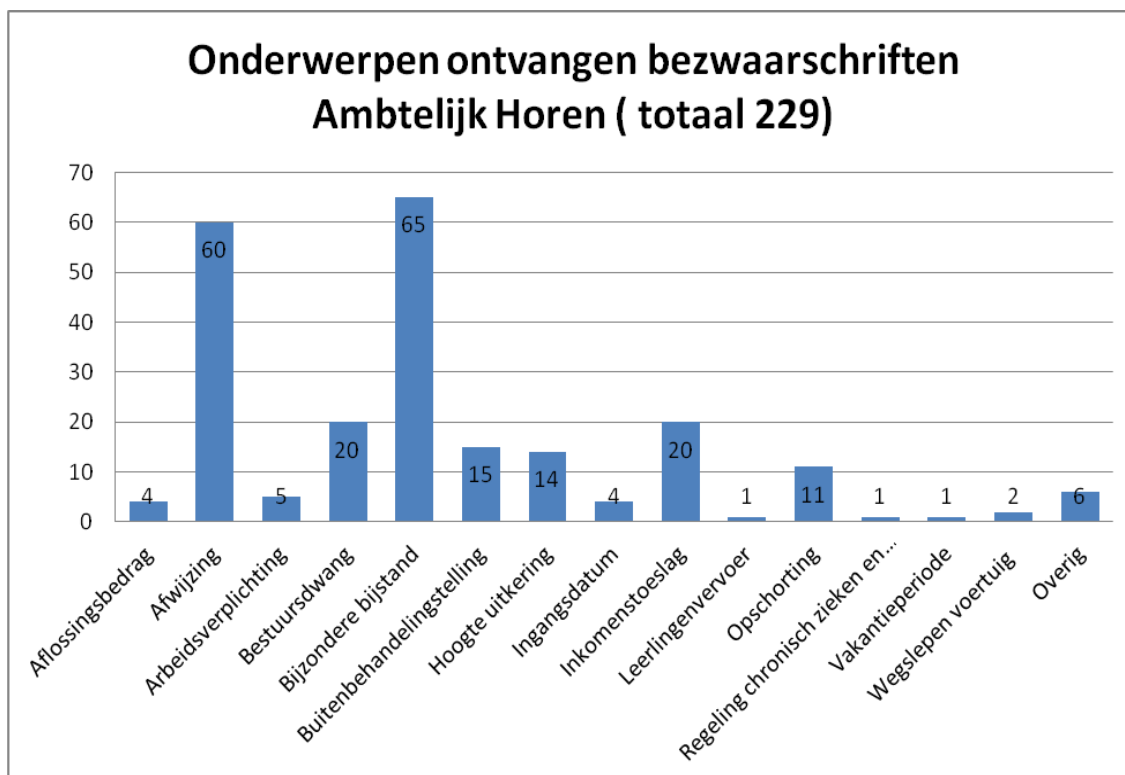
Figuur 10

	Ongegrond	(Gedeeltelijk) Gegrond	Niet-ontvankelijk	Ingetrokken of doorgezonden	Totaal
<b>PARTICIPATIEWET</b>	<b>63</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>134</b>
Aanvraag	1	0	0	0	1
Afwijzing	17	5	2	7	31
Arbeidsverplichting	1	1	0	3	5
Beëindiging	7	2	0	6	15
Beëindiging SHV	4	1	1	1	7
Boete	4	9	2	1	16
Buitenbehandelingstelling	1	0	0	0	1
Herziening	7	1	2	2	12
Hoogte uitkering	0	0	0	1	1
Ingangsdatum	0	1	1	1	3
Inlichtingenplicht	1	1	0	0	2
Intrekking	9	2	0	2	13
Kwijtschelding schuld	1	0	1	0	2
Maatregel	2	2	0	0	4
Opschorting	0	1	0	1	2
Regeling chronisch zieken en gehandicapten	0	0	0	1	1
Schadevergoeding	0	1	0	0	1
Scholing	1	0	0	0	1
Terugvordering	4	1	0	1	6
Vermogensgrens	1	0	0	0	1
Overig	2	2	2	3	9

Opmerking: de commissie heeft ook een aantal zaken welke op grond van het onderwerp ambtelijk had moeten worden gehoord. De reden hiervan is dat sommige bezwaarmakers meerdere bezwaarschriften hadden ingediend welke op grond van het onderwerp door de commissie moesten worden behandeld. Gekozen is om deze zaken gevoegd te behandelen.

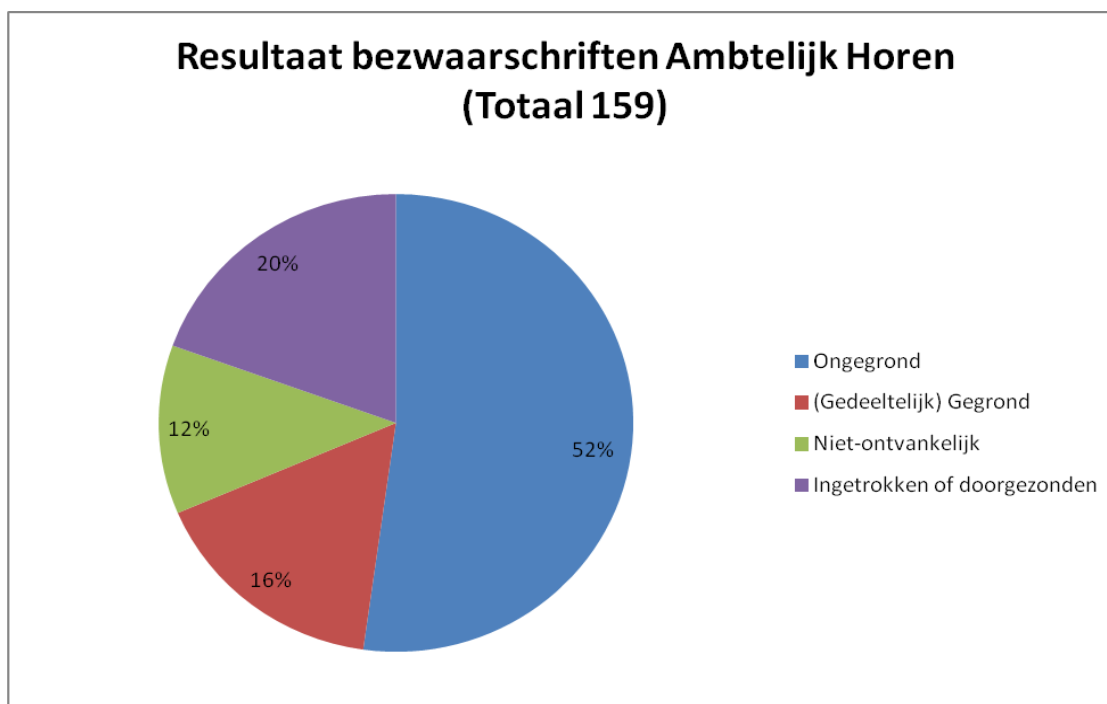
## 2.7 Ambtelijk horen

In het verslagjaar zijn er in totaal 229 bezwaarschriften ingediend.



Figuur 11

In het verslagjaar zijn er 159 bezwaarschriften via ambtelijk horen afgehandeld. Bij de behandeling van deze zaken heeft in de meeste gevallen een hoorzitting plaatsgevonden op het stadskantoor. In een enkel geval is op verzoek van de betrokkene telefonisch gehoord.

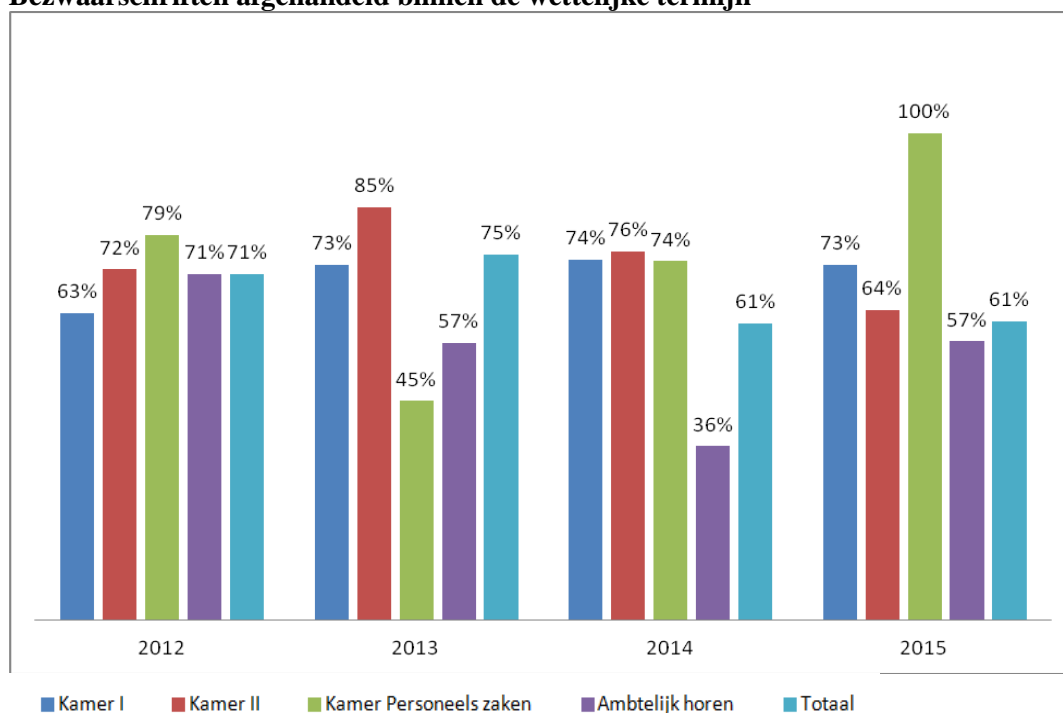


Figuur 12

	Ongegrond	(Gedeeltelijk) Geground	Niet- ontvankelijk	Ingetrokken of doorgezonden	Totaal
AMBTELIJK HOREN	83	26	19	31	159
Aflossingsbedrag	0	0	0	1	1
Afwijzing	21	6	1	6	34
Beëindiging	1	0	0	1	2
Beëindiging SHV	1	1	0	0	2
Bestuursdwang	8	2	1	3	14
Bijzondere bijstand	23	6	6	5	40
Boete	1	0	1	0	2
Buitenbehandelingstelling	6	0	3	0	9
Gehandicapte parkeerplaats	2	0	0	0	2
Herziening	1	0	0	1	2
Hoogte uitkering	5	2	0	2	9
Ingangsdatum	1	2	0	1	4
Inkomenstoeslag	0	2	1	4	7
Koopkrachtregeling	6	1	0	0	7
Kwijtschelding W&I-schuld	1	0	0	0	1
Maatregel	0	0	2	0	2
Omgevingsvergunning	0	0	1	0	1
Opschorting	0	1	0	4	5
Overig	1	2	0	0	3
Subsidies	1	0	0	0	1
Terugvordering	0	0	1	2	3
Vakantieperiode	1	0	1	0	2
Wegslepen voertuig	2	0	0	1	3
WOB verzoek	1	1	1	0	3

## 2.8 Doorlooptijden

### Bezwaarschriften afgehandeld binnen de wettelijke termijn



Figuur 13

De score bij Kamer I is nagenoeg gelijk gebleven aan dat van het vorige verslagjaar.

Bij kamer II is dit gedaald. De lagere score ten opzichte van het vorige verslagjaar ten opzichte van het vorige verslagjaar en de relatief lage score bij het ambtelijk horen is te wijten aan het niet tijdig aanleveren van stukken en of verweerschriften door de afdeling Werk en Inkomen.

Het eindresultaat is dat het totale percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld ten opzichte van het vorige jaar gelijk gebleven.

## **2.9 Conclusies en aanbevelingen**

### **Kamer I**

De commissie heeft in het verslagjaar een groot aantal bezwaarschriften behandeld welke zijn gericht tegen het sluiten van drugpanden. De bevoegdheid tot het sluiten van panden waarin drugs worden aangetroffen wordt ontleend aan de Opiumwet. En ter uitvoering van deze wet is in Schiedam het Damoclesbeleid en een bijbehorende maatregelentabel van kracht. Volgens de maatregelentabel kan een pand worden gesloten als er meer dan een handelshoeveelheid drugs in een pand wordt aangetroffen. Deze tabel houdt echter geen rekening met de situatie dat wel is gebleken dat een pand wordt gebruikt ten behoeve van de handel in drugs, maar dat er geen drugs in het pand aanwezig zijn. Het gaat daarbij meestal om het aantreffen van een hennepkwekerij die vlak voor de inval is geoogst. Hoewel deze situatie wel wordt beschreven in paragraaf 1.7.1.1. van het Damoclesbeleid, heeft de maatregelentabel alleen betrekking op het aantreffen van een bepaalde hoeveelheid drugs. De commissie beveelt de burgemeester daarom aan om het maatregelenbeleid op dit punt te verduidelijken.

### **Kamer II**

#### *De kwaliteit van de bestreden besluiten*

Het aantal gegrondverklaringen ten opzichte van 2014 is met 11% is gestegen. De commissie acht dit een zorgelijke ontwikkeling, omdat deze stijging immers een indicatie is voor de kwaliteit van de besluitvorming.

Als het bestreden besluit in de bezwaarprocedure wel overeind blijft, betekent dat overigens lang niet altijd dat het besluit geen tekortkomingen vertoont; de commissie krijgt regelmatig besluiten onder ogen met een gebrekkige motivering, onjuiste weigeringsgronden en/of taalfouten.

De commissie heeft voor dit aspect reeds eerder aandacht gevraagd, maar heeft helaas ter zake nog geen substantiële verbetering geconstateerd.

#### **Aanbeveling 1**

De praktijk wijst uit dat kwalitatief goede besluiten het aantal bezwaarschriften kan doen verminderen. De commissie beveelt daarom aan om (meer) aandacht te schenken aan het verbeteren van de kwaliteit van de primaire besluiten.

#### *Telefonisch contact met de betrokkene voorafgaand aan de verzending van een voor de betrokkene negatief primair besluit*

Uit de praktijk blijkt ook dat telefonisch contact met de betrokkene voordat het negatieve besluit de deur uitgaat, het aantal bezwaarschriften drastisch kan doen afnemen.

#### **Aanbeveling 2**

De commissie pleit ervoor om de betrokkene, daar waar mogelijk, voorafgaand aan de verzending van een voor hem nadelig primair besluit, een telefonische toelichting op het besluit te geven. De commissie realiseert zich dat het extra tijdsbeslag dat met deze aanpak is gemoeid wellicht

bedenkingen oproept. Per saldo zal de voorgestelde werkwijze uiteindelijk echter een substantiële tijds- en dus kostenbesparing opleveren door de afname van het aantal bezwaarschriften.

Een alternatieve mogelijkheid is om aan de bezwaarclausule in het besluit een verzoek toe te voegen om, ingeval de betrokkene een bezwaarprocedure overweegt, eerst telefonisch contact op te nemen met SOW MVS. In het telefoongesprek kan dan gezamenlijk worden gezien of bezwaar de oplossing kan bieden of dat er andere wegen zijn.

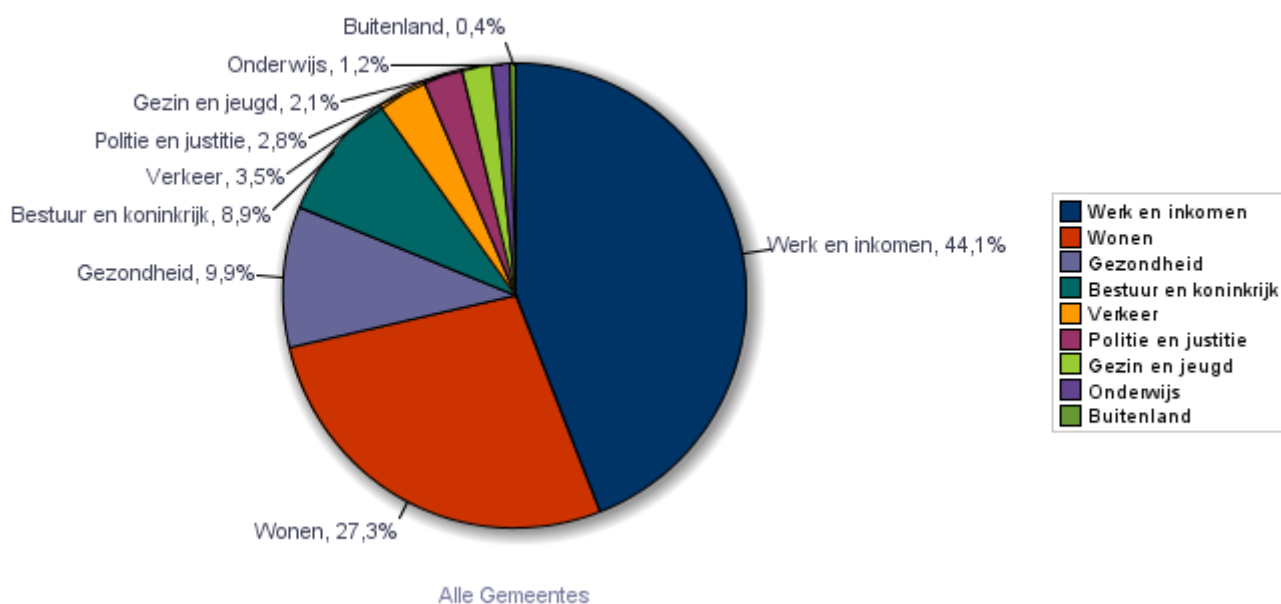
#### *Inzichtelijke overwegingen boetebesluiten*

Ingeval van schending van de inlichtingenplicht is het college verplicht een administratieve boete op te leggen. Bij het vaststellen van de hoogte van de boete dient nadrukkelijk rekening te worden gehouden met de individuele omstandigheden van de betrokkene. De commissie kan uit de overwegingen die aan boetebesluiten ten grondslag liggen echter veelal niet opmaken dat aan dit vereiste is voldaan.

#### **Aanbeveling 3**

Maak in zowel de rapportages als in de daarop gebaseerde boetebesluiten inzichtelijk op grond van welke overwegingen de hoogte van de boete is bepaald.

## Verdeling ontvangen verzoeken naar thema



## Overzicht van ontvangen verzoeken

Hierbij ontvangt u het overzicht van de in 2015 over uw gemeente ontvangen verzoekschriften én telefonische contacten, samengevat als 'verzoeken'. Telefonische verzoeken worden dezelfde dag afgehandeld via advies, informatieverstrekking of via doorverwijzing. In sommige gevallen leidt dit tot het toesturen van stukken. Deze worden dan als verzoekschrift aangemerkt, waarna klachtbehandeling volgt.

Naast het cijfermatig overzicht, worden alle 'verzoeken' per thema weergegeven in drie schijfdiagrammen. Eén schijfdiagram voor alle gemeenten, één voor uw gemeente en één voor de gemeentes met vergelijkbare grootte. Te samen met een korte omschrijving en het gebruik van trefwoorden leidt dit naar verwachting tot meer inzicht.

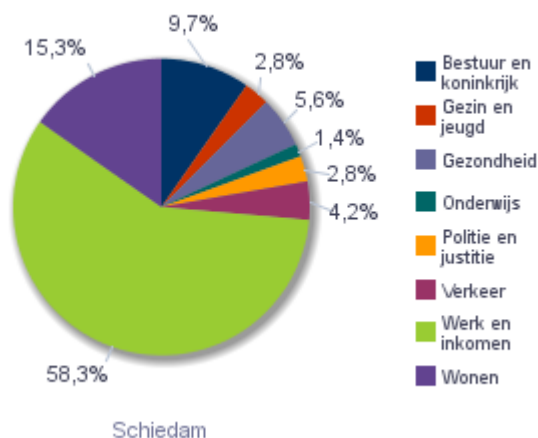
Voor dit overzicht zijn verschillende registratiesystemen gekoppeld. Soms staat hierdoor als onderwerp vermeld: Conversie CRS. Dit is een technische verwijzing. Met ingang van 2016 wordt bij elk ontvangen verzoek het onderwerp vermeld.

Hebt u over dit overzicht nog vragen, of heeft u suggesties voor verbetering of verduidelijking, neem dan gerust contact op met Jan Prins, via emailadres [jan.prins@nationaleombudsman.nl](mailto:jan.prins@nationaleombudsman.nl).

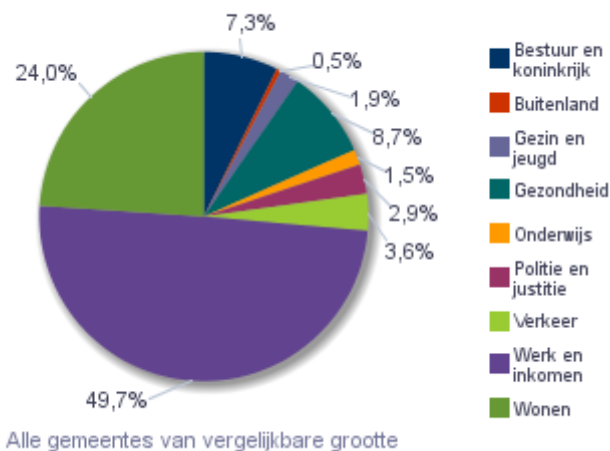
Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Verdeling ontvangen verzoeken naar thema



Verdeling ontvangen verzoeken naar thema



## Top 5 meest gebruikte trefwoorden per Thema

### Thema: Bestuur en koninkrijk

Trefwoord	Percentage gebruikt
.Klachtbehandeling	18,2%
Gemeentelijke belasting en heffingen	9,1%
Keuring	9,1%
Algemene bestuurlijke en juridische zaken	9,1%
Advies	9,1%

### Thema: Gezin en jeugd

Trefwoord	Percentage gebruikt
WMO (ook voormalige WVG, welzijn)	50%
Kwijtschelding	50%

### Thema: Gezondheid

Trefwoord	Percentage gebruikt
Zorg of hulp; toegang tot	20%
WMO (ook voormalige WVG, welzijn)	20%
.Zorg of hulp; inhoud van	20%
.Informatieverstrekking	20%
Behandelingsduur	20%

### Thema: Onderwijs

Trefwoord	Percentage gebruikt
WMO (ook voormalige WVG, welzijn)	100%

### Thema: Politie en justitie

Trefwoord	Percentage gebruikt
Wegenbeheer (o.a. parkeren en verkeersremmende maatregelen)	50%
.Klachtbehandeling	50%

### Thema: Verkeer

Trefwoord	Percentage gebruikt
.Inhoud beslissing	28,6%
.Klantgerichtheid/Dienstbaarheid	14,3%
Schade-/Rente-/kostenvergoeding	14,3%
Algemeen financieel middelenbeheer	14,3%
.Toezegging/opgewekte verwachting	14,3%

**Thema: Werk en inkomen**

Trefwoord	Percentage gebruikt
Sociale inkomensvoorziening/re-integratie	13%
Schuldhulpverlening	10,9%
Behandelingsduur	9,8%
.Inhoud beslissing	6,5%
Bejegening/taalgebruik	6,5%

**Thema: Wonen**

Trefwoord	Percentage gebruikt
.Klachtbehandeling	15,8%
Behandelingsduur	15,8%
.Informatieverstrekking	10,5%
Overlast (verkeer/geluid/dieren/water)	10,5%
.(Gebrek aan) vertrouwen in overheid	10,5%

## Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2015	8
Ontvangen van 01-01-2015 tot en met 31-12-2015	84
<hr/>	
Te behandelen	92
Afgedaan	
1) Niet in onderzoek, totaal	76
2) Onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	11
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2015	4

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201513039
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	05-01-2015
Datum afhandeling	05-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossiernummer	201512832
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-01-2015
Datum afhandeling	08-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Bereikbaarheid telefonisch/digitaal - Behandelingsduur
Dossiernummer	201500200
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-01-2015
Datum afhandeling	09-01-2015
Omschrijving	Klachten tegen de Gemeente Schiedam m.b.t. melding maken van niet werkende verkeerslicht
Trefwoorden	- Wegenbeheer (o.a. parkeren en verkeersremmende maatregelen) - .Non-Respons/Uitblijven actie
Dossiernummer	201512783
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	09-01-2015
Datum afhandeling	09-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Zorg of hulp; toegang tot
Dossiernummer	201412387
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	07-11-2014
Datum afhandeling	22-01-2015
Omschrijving	Oneens met verzoek door Gemeente Schiedam tot reinigen van vervuild grond
Trefwoorden	- .Informatieverwerking - Openbare ruimte/groenbeheer/recreatie - .Handhavend optreden

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201514700
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	22-01-2015
Datum afhandeling	22-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing - WMO (ook voormalige WVG, welzijn)
Dossiernummer	201513246
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-01-2015
Datum afhandeling	26-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Behandelingsduur - .Informatieverstrekking - WMO (ook voormalige WVG, welzijn)
Dossiernummer	201513774
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	29-01-2015
Datum afhandeling	29-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossiernummer	201515055
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	29-01-2015
Datum afhandeling	29-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- WMO (ook voormalige WVG, welzijn)
Dossiernummer	201513812
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-01-2015
Datum afhandeling	30-01-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Informatieverstrekking - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201514125
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	03-02-2015
Datum afhandeling	03-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Toezegging/opgewekte verwachting</li> <li>- Financiële Nood</li> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> <li>- Bejegening/taalgebruik</li> </ul>
Dossiernummer	201513883
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	05-02-2015
Datum afhandeling	05-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> <li>- Bejegening/taalgebruik</li> </ul>
Dossiernummer	201414116
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-12-2014
Datum afhandeling	06-02-2015
Omschrijving	Klacht over Gemeente Schiedam mbt vergunning
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Toezegging/opgewekte verwachting</li> <li>- Openbare ruimte/groenbeheer/recreatie</li> <li>- .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid</li> </ul>
Dossiernummer	201515361
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	09-02-2015
Datum afhandeling	09-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- Schuldhulpverlening</li> </ul>
Dossiernummer	201501443
Afdoeningswijze	tussentijds beëindigd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-02-2015
Datum afhandeling	09-02-2015
Omschrijving	Handelwijze B&W Schiedam inzake verzuim retourneren hondenbelasting na overlijden hond van verzoeker
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelingsduur</li> </ul>

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201514338
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	16-02-2015
Datum afhandeling	16-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Bejegening/taalgebruik
Dossiernummer	201516329
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	16-02-2015
Datum afhandeling	16-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Zorg of hulp; inhoud van
Dossiernummer	201516436
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-02-2015
Datum afhandeling	17-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie - Bejegening/taalgebruik
Dossiernummer	201514567
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-02-2015
Datum afhandeling	20-02-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Behandelingsduur - .Informatieverstrekking - Overlast (verkeer/geluid/dieren/water)
Dossiernummer	201501345
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	04-02-2015
Datum afhandeling	20-02-2015
Omschrijving	Klacht tegen Gerechtsdeurwaarderskantoor m.b.t. verzoek om betalingsregeling
Trefwoorden	- Bejegening/taalgebruik

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201501271
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	03-02-2015
Datum afhandeling	20-02-2015
Omschrijving	Klacht tegen UWV en werkcoach m.b.t. toekennen van uitkering
Trefwoorden	- Bejegening/taalgebruik
Dossiernummer	201517664
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-03-2015
Datum afhandeling	06-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling
Dossiernummer	201517635
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-03-2015
Datum afhandeling	06-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Informatieverstrekking
Dossiernummer	201516492
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	17-03-2015
Datum afhandeling	17-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing - Begeleiding naar (betaald en vrijwilligers)werk
Dossiernummer	201518032
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-03-2015
Datum afhandeling	20-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoud beslissing
Dossiernummer	201516572
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	25-03-2015
Datum afhandeling	25-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Openbare ruimte/groenbeheer/recreatie - .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201517153
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-03-2015
Datum afhandeling	26-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Wegenbeheer (o.a. parkeren en verkeersremmende maatregelen)
Dossiernummer	201517224
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	27-03-2015
Datum afhandeling	27-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Dienstverlening (digitaal/telefonisch) - Schuldhulpverlening
Dossiernummer	201516904
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-03-2015
Datum afhandeling	31-03-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- WMO (ook voormalige WVG, welzijn)
Dossiernummer	201519314
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	10-04-2015
Datum afhandeling	10-04-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Beslistermijn
Dossiernummer	201517797
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	14-04-2015
Datum afhandeling	14-04-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Bereikbaarheid telefonisch/digitaal - Behandelingsduur - .Bevoegdheid (gebruik/misbruik van) - Financiële Nood - .Non-Respons/Uitblijven actie - Gemeentelijke belasting en heffingen - .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid - .Administratieve nauwkeurigheid - Burgerzaken/BRP

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201502796
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-03-2015
Datum afhandeling	14-04-2015
Omschrijving	Handelwijze B&W Schiedam inzake niet nakomen afspraken m.b.t besluitvorming aanvraag uitkering en een voorschot daarop.
Trefwoorden	- .Toezegging/opgewekte verwachting
Dossiernummer	201524160
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-04-2015
Datum afhandeling	20-04-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Bejegening/taalgebruik - WMO (ook voormalige WVG, welzijn)
Dossiernummer	201505453
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	07-05-2015
Datum afhandeling	07-05-2015
Omschrijving	Geen vertrouwen in gemeente Schiedam
Trefwoorden	- .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid
Dossiernummer	201523187
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	12-05-2015
Datum afhandeling	12-05-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossiernummer	201524578
Afdoeningswijze	geluisterd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-05-2015
Datum afhandeling	20-05-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Behandelingsduur - .Integriteit/Onpartijdigheid/Vooringenomenheid - .Informatieverstrekking - .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201523367
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	21-05-2015
Datum afhandeling	21-05-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Zorg of hulp; toegang tot - .Zorg of hulp; inhoud van
Dossiernummer	201525468
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	22-05-2015
Datum afhandeling	22-05-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Dienstverlening (digitaal/telefonisch) - Schuldhulpverlening
Dossiernummer	201409423
Afdoeningswijze	rapportbrief na onderzoek
Rapportnummer	
Datum ontvangst	12-08-2014
Datum afhandeling	26-05-2015
Omschrijving	Oneens met klachtafhandeling door gemeente Schiedam
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling
Dossiernummer	201525930
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-05-2015
Datum afhandeling	26-05-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling - Schuldhulpverlening
Dossiernummer	201505032
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-04-2015
Datum afhandeling	01-06-2015
Omschrijving	Betreft uitschrijving GBA-systeem door gemeente Schiedam
Trefwoorden	- Burgerzaken/BRP

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201504944
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	21-04-2015
Datum afhandeling	04-06-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Schiedam m.b.t. correcte tennaamstelling
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Klachtbehandeling</li> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- .Bevoegdheid (gebruik/misbruik van)</li> <li>- .(Handelwijze tijdens) Bezwaar/Beroep</li> <li>- .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid</li> </ul>
Dossiernummer	201521855
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-06-2015
Datum afhandeling	08-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- .Informatieverstrekking</li> <li>- Schuldhulpverlening</li> </ul>
Dossiernummer	201521452
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-06-2015
Datum afhandeling	08-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- .Bevoegdheid (gebruik/misbruik van)</li> <li>- Schuldhulpverlening</li> <li>- .(Handelwijze tijdens) Bezwaar/Beroep</li> <li>- .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid</li> </ul>
Dossiernummer	201522340
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	10-06-2015
Datum afhandeling	10-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Inhoud beslissing</li> <li>- .Informatieverstrekking</li> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> </ul>

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201412253
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	05-11-2014
Datum afhandeling	11-06-2015
Omschrijving	Non-respons op klachtbrief door gemeente Schiedam
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- .Non-Respons/Uitblijven actie</li> <li>- .Handhavend optreden</li> </ul>
Dossiernummer	201521145
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	15-06-2015
Datum afhandeling	15-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schuldhulpverlening</li> </ul>
Dossiernummer	201507018
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	15-06-2015
Datum afhandeling	16-06-2015
Omschrijving	Klacht tegen de Gemeente Schiedam m.b.t. onheuze bejegening door ambtenaar van de gemeente
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Klachtbehandeling</li> <li>- Behandelingsduur</li> </ul>
Dossiernummer	201526077
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-06-2015
Datum afhandeling	26-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Inhoud beslissing</li> </ul>
Dossiernummer	201524789
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	29-06-2015
Datum afhandeling	29-06-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Klachtbehandeling</li> <li>- Algemene bestuurlijke en juridische zaken</li> </ul>

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201506849
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	09-06-2015
Datum afhandeling	30-06-2015
Omschrijving	Onheuze bejegening door de Gemeente Schiedam
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Informatieverwerking</li> <li>- .Klachtbehandeling</li> <li>- .Informatieverstrekking</li> <li>- .Bevoegdheid (gebruik/misbruik van)</li> <li>- .(Gebrek aan) vertrouwen in overheid</li> <li>- .Klantgerichtheid/Dienstbaarheid</li> </ul>
Dossiernummer	201506367
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	28-05-2015
Datum afhandeling	01-07-2015
Omschrijving	Klacht tegen Gemeente Schiedam m.b.t. onheuse bejegening door ambtenaar van de Gemeente
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Klachtbehandeling</li> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- .Non-Respons/Uitblijven actie</li> </ul>
Dossiernummer	201519295
Afdoeningswijze	geluisterd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-07-2015
Datum afhandeling	08-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> <li>- .Non-Respons/Uitblijven actie</li> </ul>
Dossiernummer	201519334
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-07-2015
Datum afhandeling	08-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- .Inhoud beslissing</li> <li>- Behandelingsduur</li> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> </ul>

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201506097
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Rapportnummer	
Datum ontvangst	18-05-2015
Datum afhandeling	09-07-2015
Omschrijving	Oneens met onbehoorlijk handelen van gemeente Schiedam
Trefwoorden	- .Informatieverstrekking
Dossiernummer	201508040
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-07-2015
Datum afhandeling	10-07-2015
Omschrijving	Geen belastingteruggaaf van de Rijksbelastingdienst en geen kwijtschelding gemeentelijke heffingen van de gemeente Schiedam.
Trefwoorden	- Kwijtschelding
Dossiernummer	201506791
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-06-2015
Datum afhandeling	13-07-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Schiedam m.b.t. schuldhulpverlening
Trefwoorden	- Schuldhulpverlening
Dossiernummer	201522919
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	16-07-2015
Datum afhandeling	16-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Advies
Dossiernummer	201503712
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	26-03-2015
Datum afhandeling	22-07-2015
Omschrijving	Klantvriendelijkheid van gemeente Schiedam
Trefwoorden	- .Klantgerichtheid/Dienstbaarheid
Dossiernummer	201522627
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-07-2015
Datum afhandeling	23-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling - Wonen / Urgentieverklaring

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201525247
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	28-07-2015
Datum afhandeling	28-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Algemeen financieel middelenbeheer - Schade-/Rente-/kostenvergoeding
Dossiernummer	201508578
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-07-2015
Datum afhandeling	29-07-2015
Omschrijving	Oneens met de parkeerboete mbt gemeente Schiedam
Trefwoorden	- .Toezegging/opgewekte verwachting - .Inhoud beslissing - .(Handelwijze tijdens) Bezwaar/Beroep - .Klantgerichtheid/Dienstbaarheid
Dossiernummer	201524052
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	30-07-2015
Datum afhandeling	30-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Burgerzaken/BRP
Dossiernummer	201524097
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	31-07-2015
Datum afhandeling	31-07-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Behandelingsduur
Dossiernummer	201524457
Afdoeningswijze	klacht te laat ingediend
Rapportnummer	
Datum ontvangst	03-08-2015
Datum afhandeling	03-08-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Opsporingsambtenaren/BOA - Bejegening/taalgebruik

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201509255
Afdoeningswijze	tussentijds beëindigd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	12-08-2015
Datum afhandeling	12-08-2015
Omschrijving	Klacht B&W Schiedam afd. W&I inzake niet nakomen toezegging uitbetaling+uiteindelijk storten op verkeerd nummer.
Trefwoorden	- Betaling
Dossiernummer	201521664
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	18-08-2015
Datum afhandeling	18-08-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Schuldhulpverlening
Dossiernummer	201509960
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Rapportnummer	
Datum ontvangst	27-08-2015
Datum afhandeling	28-08-2015
Omschrijving	Non-respons op brief door gemeente Schiedam m.b.t verzoek om erfpacht naar eigendom ivm eigenaar woning
Trefwoorden	- Behandelingsduur - .Non-Respons/Uitblijven actie
Dossiernummer	201528914
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	04-09-2015
Datum afhandeling	04-09-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Keuring - Gemeentelijke belasting en heffingen
Dossiernummer	201525707
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	11-09-2015
Datum afhandeling	11-09-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Overlast (verkeer/geluid/dieren/water)

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201527648
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	15-09-2015
Datum afhandeling	15-09-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Klachtbehandeling
Dossiernummer	201528185
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Rapportnummer	
Datum ontvangst	24-09-2015
Datum afhandeling	24-09-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Betalingsregeling/betalingscapaciteit/uitstel van betaling - .Verontreinigingsheffing
Dossiernummer	201510533
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	11-09-2015
Datum afhandeling	01-10-2015
Omschrijving	Klacht B&W Schiedam inzake vanuit WWB weining steun bij vinden van een baan+verbod via linkedin aanvraag bijstand te sturen.
Trefwoorden	- .Paspoort/Rijbewijs/ID-bewijs
Dossiernummer	201528821
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Rapportnummer	
Datum ontvangst	05-10-2015
Datum afhandeling	05-10-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- Kwijtschelding - Gemeentelijke belasting en heffingen
Dossiernummer	201528988
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-10-2015
Datum afhandeling	08-10-2015
Omschrijving	CRS registratie
Trefwoorden	- .Inhoudwettelijke Regelingen (Binn.Wett.) - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201511614
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	06-10-2015
Datum afhandeling	20-11-2015
Omschrijving	Klacht over gemeente Sociale Dienst te Schiedam m.b.t. uitblijven van uitkering
Trefwoorden	- Klachtbehandeling - Betrouwbaarheid - gebrek aan vertrouwen in de overheid
Dossiernummer	201533587
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	20-11-2015
Datum afhandeling	23-11-2015
Omschrijving	Vz klaagt over de gem. Schiedam die corrupt zou zijn mbt bestemmingsplan
Trefwoorden	- Onpartijdigheid - vooringenomenheid
Dossiernummer	201533784
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-11-2015
Datum afhandeling	30-11-2015
Omschrijving	Klacht gemeente Schiedam. De IOAW uitkering van verzoeker is maar 606 euro pm. Hij heeft grote financiële problemen hierdoor. Ik heb geadviseerd om beslagvrije voet uit te laten rekenen en om in gesprek te gaan met gemeente Schiedam. Zodra verzoeker er niet uit komt kan hij contact met mij opnemen.
Trefwoorden	- Beslagvrije voet - Sociale inkomensvoorziening/re-integratie
Dossiernummer	201536331
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	02-12-2015
Datum afhandeling	02-12-2015
Omschrijving	hr. J. de Ruiter: is het er niet mee eens dat gemeente ingebrekestelling heeft afgewezen. meegedeeld dat daartegen beroep openstaat. vz geeft aan dat gemeente heeft gezegd dat hij naar ons kan.  gezegd dat ik het uitzoek en hem terugbel. het door Walter de bruin laten uitzoeken. blijkt idd appelabel besluit. Mogelijk heeft vz een klacht over de lange duur ingediend bij de gemeente.  vz vervolgens gebeld en hem bovenstaande meegedeeld. blijkt dat vz mogelijk een klacht heeft ingediend. in circulaire van gemeente staat dat zoiets als ingebrekestelling moet worden opgevat. meegedeeld dat wij nog steeds niet bevoegd zijn. hij moet bij de rechter zijn. hij weet genoeg.
Trefwoorden	- Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201537541
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	04-12-2015
Datum afhandeling	17-12-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Schiedam m.b.t. non-respons
Trefwoorden	- Betrouwbaarheid - toezegging/opgewekte verwachting - Goede informatieverstrekking
Dossiernummer	201540154
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	21-12-2015
Datum afhandeling	21-12-2015
Omschrijving	klachten over deurwaarder en gemeente schiedam na huisuitzetting. Advocaat van mevrouw belt. Hij overweegt ook juridische procedures op te starten. Terugverwezen voor interne klachtbehandeling, wel signaal afgegeven voor projectgroep schuldhulpverlening (deze was eerder afgewezen) .
Trefwoorden	- Schuldhulpverlening - Financiële Nood
Dossiernummer	201540013
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	21-12-2015
Datum afhandeling	21-12-2015
Omschrijving	mevrouw is getrouwd met Italiaan. Die wil naturaliseren. Problemen met de gemeente nu blijkt dat er een verblijfsvergat van 10 dagen is? Mevrouw heeft contact opgenomen met IND, die zeggen dat ze het kan bewijzen ad hand van loonstroken. De gemeente accepteert dit niet. Het verblijfsvergat is ontstaan omdat haar schoonmoeder haar man tijdelijk heeft uitgeschreven; haar man zat toen in een psychose. Ze heeft nog een afspraak met de gemeente vandaag. Haar geadviseerd om er uit te komen in dat gesprek, als dat niet lukt kan ze mij de stukken mailen.
Trefwoorden	- Goede informatieverstrekking
Dossiernummer	201540704
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Rapportnummer	
Datum ontvangst	21-12-2015
Datum afhandeling	21-12-2015
Omschrijving	Vz klaagt eroverdat de gemeente Schiedam laat heeft gereageerd op zijn brieven. PAs na 6 maanden kreeg hij inhoudelijk antwoord.
Trefwoorden	- Bestemmingsplan - Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Dossiernummer	201534109
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-11-2015
Datum afhandeling	23-12-2015
Omschrijving	Klacht over de gemeente Schiedam m.b.t. WSW indicatie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachtbehandeling</li> <li>- Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn</li> <li>- Schuldhulpverlening</li> </ul>

**Dossiers in behandeling per 31-12-2015**

Dossiernummer	201536403
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	01-12-2015
Datum afhandeling	26-01-2016
Omschrijving	Klacht over de gemeente Schiedam m.b.t. uitkering en financiële situatie
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn</li> <li>- Betrouwbaarheid - gebrek aan vertrouwen in de overheid</li> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> </ul>
Dossiernummer	201534435
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	25-11-2015
Datum afhandeling	12-01-2016
Omschrijving	Klacht B&W Schiedam inzake duur besluitvorming recht op bijstand
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voortvarendheid - behandelingsduur/beslistermijn</li> <li>- Sociale inkomensvoorziening/re-integratie</li> </ul>
Dossiernummer	201540527
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Rapportnummer	
Datum ontvangst	23-12-2015
Datum afhandeling	02-02-2016
Omschrijving	Klacht over gemeente Schiedam mbt klachtafhandeling over medische keuring in verband met verkrijgen gehandicaptenparkeerkaart
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evenredigheid</li> <li>- Zorg of hulp; toegang tot</li> </ul>
Dossiernummer	201508049
Afdoeningswijze	tussentijds beëindigd
Rapportnummer	
Datum ontvangst	08-07-2015
Datum afhandeling	24-02-2016
Omschrijving	Klacht over de gemeente Schiedam m.b.t. klantgerichtheid
Trefwoorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schuldhulpverlening</li> <li>- Integriteit - bevoegdheid (gebruik/misbruik van)</li> </ul>