Aan de gemeenteraad van de gemeente Meppel

Rapportage sociale ombudsvrouw van de gemeente Meppel over het jaar 2023.

Algemeen.
Sinds de transitie van rijkstaken in het sociaal domein naar de gemeenten in 2015 heeft de gemeenteraad van uw gemeente de rol van de sociaal ombudsvrouw geïntroduceerd. Deze rol vervul ik op basis van een dienstverleningsovereenkomst, aanvankelijk alleen maar na een paar jaar samen met een plaatsvervangster in de persoon van Irma van Beek. De rol vormt een brug tussen burgers met een hulpvraag en de gemeentelijke organisatie.

Vanuit de burgers gezien: Onze klantenkring betreft de doorgaans meest kwetsbare groep in de samenleving, kwetsbaar door hoge leeftijd, laag inkomen, fysieke en of geestelijke beperkingen etc. en vanuit die kwetsbaarheid afhankelijk van grote instituties zoals de gemeente. Daarbij komt dat onze regelgeving enorm ingewikkeld is en er meerdere spelers in het veld zijn. Om aanvragen succesvol te kunnen doen, moet veel privacy worden prijsgegeven, waardoor er nog wel eens argwaan ontstaat.

Vanuit de gemeente gezien betreft deze rol een vooruitgeschoven post, die signaleert wat er speelt en helpt bij het zoeken naar oplossingen, rapporteert zaken waarmee u uw voordeel kunt doen, conclusies kan trekken, procedures kan verfijnen, kortom de kwaliteit van uw dienstverlening nog verder kan verbeteren.

Belangrijkste kenmerken van de rol van sociaal ombudsvrouw zijn onze onafhankelijkheid en de strikte vertrouwelijkheid. Beide factoren zijn een voorwaarde om met elkaar in gesprek te kunnen raken. Soms is een luisterend oor voldoende. Ergens eens flink stoom af te kunnen blazen, zonder dat dat consequenties kan hebben, is vaak heel prettig, soms gevolgd door een enkel advies, het geven van informatie of verwijzen. Soms is er meer nodig. Dan komt het aan op bemiddelen. Wij ervaren het als heel bevredigend als wij langs de weg van bemiddeling weer verbinding kunnen herstellen. Soms leidt dat tot heroverweging, omdat er meer informatie boven tafel komt, soms komt er over en weer meer begrip door veel meer uitleg. Soms slaagt de bemiddeling volledig en soms ook lukt het niet om een kwestie tot ieders tevredenheid op te lossen. Dat kan komen omdat de overheid in een specifiek geval niet voldoende biedt, maar het kan ook zijn dat een klant overvraagt.
Het bestaan van de mogelijkheid om een sociaal ombudsvrouw te raadplegen is inmiddels een vaste waarde geworden in de gemeente Meppel.

Tot de zomer van 2023 vond er iedere maand twee maal een spreekuur plaats, namelijk op de tweede en de vierde woensdag van de maand. Dit spreekuur vond plaats in Het Spectrum aan

de Schoolstraat in Meppel. Een laagdrempelige locatie, waar een ieder op een ontspannen manier te woord kan worden gestaan.
In de loop van het verslagjaar bleek de trend, die sinds coronatijd ontstond, dat steeds minder mensen een fysiek contact op een centrale plaats op prijs stelde. Wij attendeerden daar in ons vorige jaarverslag ook al op. Er gingen vele spreekuren voorbij waarin niemand zich meldde. In 2021 en vorige jaren meldden zich plm. 30 mensen zich op een spreekuur, in 2021 was dit teruggebracht tot 10. In het eerste kwartaal was het een enkeling, en daarna niemand meer. Wij hebben de gemeente voorgelegd om hiermee te stoppen. Het heeft jaren lang een heel goede functie gehad. Die tijd is blijkbaar voorbij. Daarop hebben wij ingespeeld. Sinds juli van het verslagjaar is er geen vast spreekuur meer. Mocht op enigerlei wijze in de toekomst het idee post vatten dat er opnieuw een (vast) spreekuur gewenst is, dan zullen wij daarop uiteraard opnieuw inspelen. Nu is het met name de email en de telefoon, waarmee contact kan worden gelegd. Per situatie spreken we af hoe ons verder contact het beste kan plaats vinden: ofwel per telefoon, en of per email, dan wel met een bezoek aan huis of een bezoek op een andere daartoe geschikte plek. Net wat vragensteller graag ziet gebeuren; daarop passen wij ons aan. Deze trend sluit aan op de gang van zaken zoals gemeentelijke medewerkers met inwoners communiceren: er wordt steeds meer digitaal gewerkt, maar het persoonlijk contact wordt, indien nodig, zeker ook gezocht.

Zoals bekend heeft de sociaal ombudsvrouw een eigen telefoonnummer en een eigen emailadres, beide volledige afgescheiden van de gemeentelijke organisatie. Er is een informatiefolder in omloop.

Op verzoek leggen wij dus een bezoek aan huis af. Vaak blijkt dat men het prettig vindt het gesprek met mij in de eigen omgeving te voeren in plaats van op een vergaderlocatie. Daarenboven biedt een huisbezoek gelegenheid om kennis te nemen van de persoonlijke omstandigheden waarin iemand woont.

Dit jaar ben ik twee maal op huisbezoek geweest. In het eerste geval betrof het een kwestie over taxivervoer. Dit punt is via bemiddeling naar de klachtenfunctionaris gebracht en aldaar opgepakt. De tweede situatie betrof parkeerproblematiek in de binnenstad. Dit onderwerp ligt in eerste instantie niet zo zeer op mijn weg om daar kennis van te nemen. Maar het bleek te gaan om een oudere inwoonster voor wie de afnemende parkeermogelijkheid dicht bij eigen huis meer problemen gaf dan voorheen, toen zij nog wel vlak bij huis de auto kwijt kon. Het punt is onder de aandacht gebracht van de functionele afdeling.

Naast de gesprekken is er een redelijk constante stroom van e-mails.
De email wordt op verschillende manieren gebruikt. Vaak stelt iemand een inhoudelijke vraag. In die situatie beantwoord ik de vraag. Zo nodig vraag ik eerst informatie op alvorens dat te doen. Daarbij waak ik er voor dat ik de informatievraag geanonimiseerd stel.
Soms wordt de mail tevens gebruikt om een afspraak te maken voor het spreekuur.

Via de mail bereiken mij tevens verzoeken om iemand te bellen. Met name hulpverleners laten mij via de mail weten dat een belanghebbende graag gebeld wil worden. Vanzelfsprekend voldoe ik aan dergelijke verzoeken en neem ik contact op.
Wat ook voorkomt is, dat een belanghebbende mij op de hoogte houdt van het vervolg nadat deze met mij gesproken heeft. Op deze manier vindt dan vervolgcommunicatie plaats.
Wat tenslotte ook voorkomt is dat externe professionals langs deze weg contact opnemen; dan vindt onderlinge informatie-uitwisseling plaats.
Helaas zijn er een paar keer problemen geweest met de email. Het is een van de organisatie afgescheiden account, wat bij aanpassingen in de systemen wel eens over het hoofd gezien wordt. De problemen zijn wel adequaat opgelost.

Van de telefoon wordt regelmatig gebruik gemaakt, en wel op dezelfde manier als via de e-mail: men vraagt om informatie of advies. In het totaal hebben wij enige tientallen gesprekken gevoerd.

In het eerste half jaar heb ik, zoals gebruikelijk, na elk spreekuur mijn bevindingen van het voorafgaande spreekuur met mijn vaste contactpersoon gecommuniceerd. Als er van mijn kant vragen zijn of als ik verzoek om op een bepaalde casus actie te ondernemen, wordt er steeds vrijwel onmiddellijk en adequaat gereageerd wordt.

Naast belanghebbenden maakten ook anderen in het veld wel eens gebruik van het spreekuur. Gedacht kan worden aan vrijwilligers, medewerkers van diverse organisaties, ondernemers e.d. In het verslagjaar deed ook dit fenomeen zich niet meer voor.

Naast de onderwerpen die rechtstreeks verband houden met het sociaal domein, blijken ook belanghebbenden met een andere vraag de weg naar ons te vinden. Met name ouderen vragen wel eens onze medewerking om een door hen ervaren probleem aan te vatten. Dat gaat doorgaans over onderhoud en of inrichting van de openbare ruimte, dat de mobiliteit beïnvloedt. Maar ook vragen over het kunnen krijgen van bepaalde informatie, problemen over het opzeggen van de huur van een garagebox, e.d. Waar ik met name een tijdje mee bezig geweest ben, was een situatie van overlast van buren. Dergelijke problemen doen zich in de loop van de tijd wat vaker voor, dan wat ik het verleden merkte. Hoewel dergelijke vragen niet rechtstreeks tot mijn takenpakket behoren, meen ik dergelijke vragenstellers niet te moeten teleurstellen. Bovendien vind ik dat bijvoorbeeld mobiliteit van ouderen in de openbare ruimte nog wel voldoende raakvlak heeft met onze rol in het sociaal domein om ons open te stellen voor vragen. Ik vertel bij een dergelijk verzoek, dat ik voor een dergelijk probleem in principe niet op deze stoel ben terecht gekomen, maar dat ik de betreffende vraag wel zal doorspelen. Ik meen dat de gemeente er bij gebaat is om bij burgers levende klachten/vragen te vernemen. Dan kan er adequaat worden opgetreden en kan de klanttevredenheid worden bevorderd.

In het verleden werd ik een enkele maal uitgenodigd om een spreekbeurt te vervullen of kennis te maken met medewerkers. Ik acht het van belang dat medewerkers op het

gemeentehuis ook van ons bestaan weten en zo nodig van hun kant ons inschakelen om contacten te leggen of te bemiddelen. In het verslagjaar heeft dit niet plaats gevonden, behoudens dan een uitgebreid contact met onze nieuwe contactpersoon. Vanzelfsprekend is het van het grootste belang dat juist deze medewerker heel goed weet wie wij zijn, wat wij doen, welke onderlinge verwachtingen er leven en waar wij voor staan.

Vermeldenswaard is tenslotte nog dat er inmiddels een intervisiegroep is ontstaan met sociaal ombudsfunctionarissen in de regio. Een paar maal per jaar ontmoeten wij elkaar en bespreken met elkaar wat wij zo al tegen komen, om zo van elkaars ervaringen te leren. Zo werken wij er aan om onze deskundigheid te bevorderen.

In cijfers:
12 spreekuren, tot 1 juli x. Op 9 van deze spreekuren is er niemand verschenen. Op de overige spreekuren 1 maal 2 bezoekers en 2 maal 1 bezoeker.
Er zijn in deze periode twee huisbezoeken afgelegd.
Er zijn enige tientallen e-mails binnen gekomen, en enige tientallen telefoontjes.
Ongeveer 15 situaties hebben geleid tot (soms zeer intensieve) contacten met onze contactpersoon en overige medewerkers van de gemeente.

Inhoudelijk
Naast informatieve vragen, stoom afblazen en kennismaking zijn het vooral de complexe zaken die aan ons worden voorgelegd. Veruit de meeste kwesties spelen zich af in het domein van de WMO, een enkele maal Participatiewet. Ook zaken betreffende de uitvoering van de Jeugdwet zijn enkele keren aan ons voorgelegd. Schuldenproblematiek komt uiteraard als probleem ook voorbij.
Een aardig voorbeeld uit de WMO was de situatie waarin iemand behoefte had aan een elektrische fiets, geadviseerd door de longarts. Deze komt in principe niet voor verstrekking in aanmerking omdat het een algemeen gebruikelijk vervoermiddel is. Uiteindelijk is deze in dit geval wel verstrekt, omdat dit in dit geval passend was. Hier is maatwerk geleverd. Heel mooi!
Daar waar het gaat om ingewikkelde uitkeringsproblematieken, soms van meer dan één gezinslid, is nog al eens verwezen naar een onafhankelijk cliëntondersteuner.
Waar ik een paar maal voer benaderd ben, is het feit dat geïndiceerde hulp niet altijd wordt verleend. Huishoudelijk hulpen zijn schaars. Mensen moeten soms wachten of krijgen tijdens vakantieperioden geen hulp. Hoezeer begrijpelijk in de huidige arbeidsmarkt van schaarste, voor ieder die het betreft, heel vervelend.
In de situaties waarbij er ontevredenheid was over het niet kunnen krijgen van bepaalde voorzieningen, speelde vaak een wat ongelukkige communicatie een rol. Met wat meer uitleg ontstaat er vaak meer begrip. Dan lukt het vaak om de draad weer te doen oppakken en contacten weer te leggen en tot een bevredigende afwikkeling te komen. Het is van belang dat medewerkers aansluiting zoeken in hun communicatie bij de behoeften van burgers.

Onderwerpen waar ik in mijn vorige rapportages melding van gemaakt heb zoals de ingewikkeldheid van de regelgeving, de zorg om de hoogte van de eigen bijdrage, het door sommigen op heel veel plaatsen neerleggen van zorgvragen, hebben zich zoals ieder jaar ook in deze verslagperiode gemanifesteerd.

Conclusies en aanbevelingen.
Over de afgelopen periode is het aanbod aan vragen zo divers geweest dat het lastig is om daaruit conclusie of aanbevelingen te destilleren.

Het zijn met name de heel complexe zorgvragen die aandacht behoeven. Het is de bedoeling dat maatwerk wordt geleverd en dat vereist in sommige gevallen veel van de organisatie. Voor zover ik dat kan beoordelen wordt hier grote zorg aan besteed. Heel vaak lukt het ook om passende oplossingen te bedenken.

Ik herhaal mijn standpunt ten aanzien van de noodzaak om heel veel aandacht te besteden aan de kwaliteit van de keukentafelgesprekken. Het voeren van keukentafelgesprekken is de kurk waarop een goede dienstverlening drijft. Het is daarom ontzettend belangrijk dat die gesprekken goed gevoerd worden. Daarbij is van belang dat het vaak gaat om gesprekken met kwetsbare mensen die vaak niet weten welke mogelijkheden bestaan. Heel goed communiceren levert altijd bevredigender resultaten!

Waar wij nog wel eens over benaderd zijn, is dat geïndiceerde huishoudelijke zorg niet altijd volgens de indicatie wordt verleend, omdat zorgaanbieders niet beschikken over voldoende personeel. Wij kunnen niet helemaal beoordelen in welke mate zich dit voordoet, maar het stemt ons wel tot zorg. Tekorten op dit punt vormen een bedreiging voor de mogelijkheden om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Mocht u een nadere toelichting wensen, dan zijn wij gaarne bereid u die te geven.

J.P. Schrale-Oranje, sociale ombudsvrouw van de gemeente Meppel, mede namens I. van Beek