

Geachte raadsleden,

Onderweg

Op 1 september ben ik gestart met mijn functie als sociaal ombudsvrouw in uw gemeente Steenwijkerland. Terwijl ik dit schrijf zijn we een kleine maand verder en voelt het als een warm welkom. Ik deel graag met u het beeld dat ik tot nu toe heb gekregen.

Ik heb met verschillende mensen kennis mogen maken en een gesprek gehad. Onder andere met de plaatsvervangend griffier, concernmanager Sociaal Domein, teamleider uitvoering Sociaal Domein, een procescoördinator Sociaal Domein en een mantelzorg professional. Ik heb notities en beleidstukken gelezen en sfeer geproefd. Wat mij opvalt in al die contacten is open staan voor een gesprek, service gerichte houding, betrokkenheid en de behoefte zaken vooral goed te willen doen. Heb de indruk dat er zorgvuldig wordt nagedacht wat kan en mag en ervaar een geïnteresseerde nieuwsgierige houding en het verlangen om maatwerk te leveren daar waar mogelijk.

Er gebeurt al drie jaar van alles in en rondom het Sociaal Domein. De transitie is voorzichtig over aan het gaan in een transformatie. Er is nog veel in beweging die door sommigen ook wel als onrustig en onzeker wordt omschreven. Dit het meest bij door de inwoners die (opnieuw) hun weg moeten zoeken met hun zorg- en/of hulpvraag. Dat is soms lastig maar meteen ook een deel van de realiteit van nu. Voorop staat dat iedereen graag het goede wil doen. Het goede binnen dat sociale domein met de mogelijkheden die het biedt en de verantwoordelijkheden die erbij horen. Deels steeds weer nieuw en aan verandering onderhevig, deels bekend.

Over uw inwoners van de gemeente heb ik begrepen dat ze lang proberen zelf zaken op te lossen en terughoudend zijn om te vertellen wat ze dwars zit of waar ze mee worstelen. Ik hoop voor uw inwoners een toegankelijke persoon te zijn om vertrouwelijk en onafhankelijk hun vaak kwetsbare vraag mee te delen als ze er zelf niet uitkomen. Om mee te helpen de goede informatie of route te vinden voor hun vraag, daar waar nodig te bemiddelen en mee te helpen deze op te lossen.

Voor u ligt een plan van aanpak. Gebaseerd op de eerste waarnemingen. Het is bedoeld als een richtlijn. De inzichten, ervaringen, informatie en kennis die ik de komende maanden opdoe worden hierin verwerkt en werkende weg meegenomen.

Denkend aan uw inwoners en aan de over het algemeen kwetsbare doelgroep van het Sociaal Domein in Steenwijkerland zijn de volgende woorden voor mij belangrijk in wat ik wil doen, laten zien en uitstralen: vertrouwen, onafhankelijk, betrokken, integer, dichtbij, toegankelijk, deskundig, bereikbaar, veilig en eerlijk.

We zijn onderweg.

*Irma van Beek
sociaal ombudsvrouw*

Plan van Aanpak Sociaal Ombudsvrouw Steenwijkerland 2018/2019

september 2018

Inleiding

Binnen het Sociaal Domein van de gemeente Steenwijkerland wordt gewerkt vanuit het "beleidsplan Sociaal Domein Steenwijkerland 2017-2020". Daarin wordt aangegeven dat de transitie grotendeels is gerealiseerd en dat in dit bovengenoemde beleidsplan de transformatie binnen het Sociale Domein voorop zal staan. De centrale ambitie van de gemeente in het Sociale Domein is "alle inwoners van Steenwijkerland kunnen deelnemen aan het sociale, maatschappelijke en economische verkeer". Uitgangspunt daarbij is dat inwoners in staat zijn hun eigen keuzes te maken, zelfredzaam zijn. Daarbij mogelijk geholpen door hun maatschappelijk netwerk, de samenredzaamheid. Wanneer deze beide tekort schieten zorgt de gemeente voor een vangnetconstructie die inwoners ondersteunt deel te nemen aan de samenleving.

Op 1 september 2018 ben ik, Irma van Beek, door u via een overeenkomst met Zorgbelang Overijssel aangesteld als sociaal ombudsvrouw. De taken van de sociaal ombudsvrouw zijn gericht op het Sociale Domein:

- Het behandelen van klachten over zowel gedrag, bejegening als inhoud;
- Het registreren van vragen, wensen, zorgen en ervaringen van de inwoners van Steenwijkerland;
- Het constateren van knelpunten en daar waar passend binnen de functie, mee helpen deze op te lossen;
- Het adviseren van de gemeenteraad.

In dit plan van aanpak staan achtereenvolgens de door de raad vastgestelde kaders, de uitgangspunten onder het plan, het plan zelf en een kort communicatieplan. Twee keer per jaar wordt de functie en de invulling hiervan kort geëvalueerd.

Door de raad vastgestelde kaders

De sociaal ombudsvrouw heeft gemiddeld 8 uur per week beschikbaar voor de invulling van de functie. De aanstelling, via Zorgbelang Overijssel, voor periode van 1 jaar, met mogelijk vervolg na september 2019. In het gemeentehuis in Steenwijk wordt op de momenten dat dit functioneel is, van een flexplek gebruik gemaakt door de sociaal ombudsvrouw.

Uitgangspunten

Korte schets

- ✓ De functie van sociaal ombudsvrouw is nieuw voor de gemeente Steenwijkerland. Er is door de raad besloten dat zij het orgaan zijn waar verantwoording aan wordt afgelegd.
- ✓ De diensten vanuit het Sociale Domein hebben vaak te maken met de meer kwetsbare inwoners van de gemeente. Zij zijn over het algemeen enigszins tot bijna volledig afhankelijk van de geboden voorzieningen. Zeker nu het zorgstelsel blijft veranderen en dit de komende jaren ook door zal gaan, vraagt dit om extra oog voor deze kwetsbare groep.
- ✓ Inwoners uit Steenwijkerland worden geschetst als:
 - Zelfredzaam
 - Nuchter
 - Een drempel in het vragen van hulp en ondersteuning.
 - Veel eerst oppakken en oplossen via "mantelzorg" en "burenhulp" vooral in de kleinere kernen.

- ✓ Als er vragen worden gesteld aan instanties is er naar verwachting vaak al van alles in de thuissituatie geprobeerd. Dit zal ook zeker gelden voor de mensen die bij de sociaal ombudsvrouw aankloppen.
- ✓ Voordat een inwoner contact opneemt is er al vaak een heel verhaal met een zoektocht aan vooraf gegaan.

Dit alles pleit voor het hanteren van **de volgende uitgangspunten**.

De sociaal ombudsvrouw:

- handelt **onafhankelijk, objectief en** gaat **vertrouwelijk** (eventueel anoniem als de inwoner hier om verzoekt) met de informatie om van degene die klachten, verbeterpunten, vragen en dergelijke hebben;
- draagt bij aan de **ontwikkeling** van deze functie;
- zorgt voor een **periodieke verslaglegging** via de raadsvertegenwoordigers aan de gemeenteraad (maart en september 2019);
- is zowel **fysiek als digitaal** te bevragen;
- is **toegankelijk en flexibel bereikbaar** voor alle inwoners van de gemeente. De **drempel zo laag mogelijk**.

Dit wordt nagestreefd door:

- telefonisch bereikbaar te zijn op alle werkdagen (06-53800811);
 - dagelijks de ingekomen mail te lezen en te beantwoorden (sociaalombudsvrouw@steenwijkerland.nl);
 - werkdagen indien functioneel op locatie, flexibel afgestemd op afspraken, overleggen en mogelijkheden;
 - de sociaal ombudsvrouw zelf haar afspraken te laten maken.
- ✓ De sociaal ombudsvrouw vervult geen eerstelijnsfunctie. Dat wil zeggen, niet in direct contact met de hulp- en zorgvragers als het om een concrete zorg- of dienstverleningsvraag gaat.
 - ✓ De dienst- en zorgverlenende organisatie is in eerste instantie verantwoordelijk voor het beantwoorden van klachten, vragen en dergelijke betreffende van de door hen geleverde diensten en zorg aan de inwoner (de koninklijke weg).
 - ✓ Klachten die bij de sociaal ombudsvrouw terecht komen worden bij voorkeur via de landelijke bekende en veel gebruikte LOL, (**Luisteren Oplossen Leren**) route opgepakt en behandeld.

Plan van Aanpak 2018/2019

September- december 2018

Op grond van eerdere ervaring met een de start van de functie als sociaal ombudsvrouw in andere gemeenten is er gekozen om vooral de eerste periode kennis te maken met onder andere de gemeentelijke organisatie en metéén bereikbaar te zijn voor de inwoners van Steenwijkerland. Kennismaken met zowel de spelers binnen het Sociale Domein van de gemeente. Denk aan raadsleden, adviesraad sociaal domein, portefeuillehouder sociaal domein, beleidsmedewerkers, teamleiders en medewerkers Sociaal Domein, de klachtenfunctionaris en dergelijke. Verdiepen en zicht krijgen op de afspraken die zijn gemaakt (beleidsplannen, verordeningen) en meteen te beginnen met het inzetten van de communicatie met de inwoners. Dit om zoveel mogelijk inwoners en andere relevante organisaties en personen in de gemeente Steenwijkerland de gelegenheid te geven contact met de sociaal ombudsvrouw op te nemen.

Samen met Zorgbelang Overijssel en de afdeling communicatie van de gemeente Steenwijkerland wordt de communicatie ingezet. Dit om blijvend zichtbaar te zijn, vindbaar te worden en inhoud te geven aan onder meer laagdrempeligheid en toegankelijkheid.

Januari - april 2019

Deze periode staat in het teken van het verder ontdekken en investeren in de verbinding met en zichtbaar zijn voor de doelgroep en het aanleveren van de eerste monitor “sociale signalen”. Mijn inzet zal ook gericht zijn op actief kennis te maken met de diverse uitvoerende organisaties, hun werkwijze en eventueel ook persoonlijk kennis te maken daar waar relevant. Daarnaast wil ik proberen fysiek een beeld te krijgen van de diversiteit binnen de gemeente, de dorpen, de lokale oplossingen, mogelijkheden en dergelijke.

Ook kennis maken met belangenverenigingen en groeperingen waar de doelgroep, namelijk diegene die gebruik maken van voorzieningen uit het Sociale Domein, contact mee heeft. Alles levert naar verwachting zicht op de mogelijkheden, knelpunten, verbeterpunten en dergelijke die spelen bij de uitvoering van de taken binnen het Sociale Domein in Steenwijkerland.

In maart 2019 zullen de eerste bevindingen van de sociaal ombudsvrouw via de monitor “sociale signalen” aan de raad worden aangeboden. Na een half jaar zal er naar verwachting iets meer duidelijkheid zijn over de meest geschikte wijze van contacten onderhouden met de doelgroep en waarschijnlijk al een indicatie en rode lijn te geven van de vraagstukken die bij de sociaal ombudsvrouw terecht komen.

April - september 2019

Aanvullend op de hierboven genoemde activiteiten zal naar verwachting in de zomerperiode de vraag vanuit de inwoner minder frequent zijn en is er meer tijd om andere contacten te leggen die relevant zijn voor de uitvoering van de functie en bijdragen aan nog meer informatie en inzichten over de uitvoering van het beleid in het Sociale Domein.

De monitor ‘sociale signalen’ zal worden uitgebreid met de ervaring en inzichten van 1 jaar sociaal ombudsvrouw zijn in de gemeente Steenwijkerland. Deze wordt conform afspraak in september 2019 aangeboden aan de raad.

In juli 2019 zal ook de functie geëvalueerd worden en eventuele continuering na september 2019 besproken.

Communicatieplan

Kernwoorden die in alle communicatie uitingen en in de uitstraling naar voren moeten komen zijn: vertrouwen, onafhankelijk, betrokken, integer, dichtbij, toegankelijk, bereikbaar, veilig en eerlijk.

Eind september 2018 zijn de volgende zaken naar verwachting geregeld en/of klaar om te verspreiden.

Dit is afhankelijk van de doorlooptijd van het drukken van de materialen.

Eind september al gereed:

- ✓ folder (in bijlage indien gereed);
- ✓ actuele informatie over vindbaarheid en bereikbaarheid van de sociaal ombudsvrouw op de website van de gemeente zowel bij de raadsinformatie als die van het Sociale Domein;
- ✓ Iedere 2 maanden een artikel op de gemeentepagina in de lokale media;
- ✓ Een persbericht o.a. namens de raad over het starten met de functie van sociaal ombudsvrouw in Steenwijkerland;
- ✓ Opnemen van de functie van sociaal ombudsvrouw in gemeentegids van 2019 indien dit nog mogelijk is.

Zo spoedig mogelijk geregeld na 1 oktober

- ✓ Eventueel een brief aan belangenorganisaties en organisaties waar de doelgroep gebruik van maakt met informatie over sociaal ombudsvrouw inclusief de folder of stapeltje folders;
- ✓ Verspreiding van de folder over locaties waar veel inwoners komen. Denk aan alle locaties van Sociaal Werk De Kop, de huisartsen, gemeentehuis, bibliotheek, apotheek, de rechtswinkel en inloopsprekuren van de gebiedsteams van Sociaal Werk de Kop e.d.;
- ✓ Korte kennismaking op intranet met medewerkers van de gemeente Steenwijkerland;
- ✓ Een interview met de lokale krant en eventueel andere kranten over de functie met meer achtergrondinformatie.