

## Bijlage

## Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland september 2018-september 2019

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
<b>september 2018-maart 2019</b>						
1.	Via Wie Waar #	Artikel krant Man 70-80 Omgeving Steenwijkerwold 7	Participatiewet Gemeentelijke belastingen kwijschelding	Grens inkomen kwijschelding en berekening van inkomen. Bijzondere vergoedingen. Zoekt ingang gemeente Behoefte aan onafhankelijk meedenken	Overleg contact persoon gemeente participatiewet	Kwesties niet voldoende kunnen oplossen voor inwoner. <i>Transparantie</i> <i>Berekening grens kwijschelding</i>
2.	Via Wie Waar #	flyer begeleiders dagbesteding Omgeving Steenwijk 4	Wmo Begeleiding	Plots voorgenomen sluiting dagbesteding Tarief Wmo begeleiding uitnuttingspercentage	Wethouder gemeente	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>
3.	Via Wie Waar #	flyer Vrouw 70-80 Omgeving Steenwijk 3	Wonen en zorg Imperfectie systeem	Regelgeving woningcorporaties toewijzen woningen (te laag inkomen voor niet sociale huur; veel bezit in koopwoning) Onduidelijkheid over mogelijkheden en niet reële verwachtingen		Helderheid mogelijkheden en onmogelijkheden kunnen geven <i>Communicatie</i> <i>Huisvesting senioren</i>
4.	Via Wie Waar #	flyer Vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 1	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, Stress	wethouder gemeente	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
5.	Via Wie Waar #	Artikel krant Begeleider meisje 10-15 Omgeving Steenwijk 1	Jeugdvoorziening	Onduidelijkheid over mogelijkheden school/jeugdzorg		Helderheid kunnen geven
6.	Via Wie Waar #	flyer Vrouw 40-50 Omgeving Steenwijk 3	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, Stress en wantrouwen instanties	Wethouder gemeente	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>
7.	Via Wie Waar #	Website gemeente Begeleider/belangenbehartiger man 60-70 Omgeving Steenwijk 7	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress client Passend tarief?	Wethouder gemeente	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>
8.	Via Wie Waar #	medewerker gemeente man 40-50 Omgeving Steenwijk 1	Onzorgvuldig handelen gemeente	Wantrouwen gemeente Niet nakomen afspraken en maken van fouten Uitblijven informatie en acties	Na overleg wethouder geen verder actie.	<i>Omgaan met mensen met bijzonder gedrag</i>
9.	Via Wie Waar #	Adviesraad SD Vrouw 50-60 Omgeving Steenwijk 3	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress cliënten Passend tarief?	Wethouder gemeente	Begrip gevoeld Rust bij cliënten bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>
10.	Via Wie Waar #	flyer partner man met NAH 40-50 Omgeving Steenwijk 2	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress cliënten Passend tarief?	Wethouder gemeente	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>
11.	Via Wie Waar #	Flyer Vrouw 40-50 Omgeving Steenwijk 2	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress cliënten Passend tarief?	Wethouder gemeente	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie</i> <i>Zorgvuldigheid</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
12.	Via Wie Waar #	Flyer Vrouw 60-70 omgeving Steenwijk 2	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress cliënten Passend tarief?	Contact wethouder.	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie Zorgvuldigheid</i>
13.	Via Wie Waar #	Flyer Man 20-30 Omgeving Steenwijk 1	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress cliënten Passend tarief?	Contact wethouder	Begrip gekregen van gemeente Toezeggingen gedaan en rust in dagbesteding bereikt. <i>Communicatie Zorgvuldigheid</i>
14.	Via Wie Waar #	Mantelzorger Echtpaar 20-30 Omgeving Steenwijkerwold 3	Kwetsbare financiële situatie Leven met ernstige fysieke beperking	Niet weten waar terecht kunnen Schaamte en weerstand ondersteuning Grenzen mantelzorg		Informatie gegeven, meegedacht en doorverwezen Luisterend oor, vertrouwelijk <i>Maatwerk Kwetsbare doelgroep</i>
15.	Via Wie Waar #	Website gemeente Dochter echtpaar 70-80 Omgeving Vollenhove 9	Maatwerk Dagbesteding	Geen passende zorg Overbelasting mantelzorger	Overgedragen aan Clientondersteuner WLZ	Luisterend oor Voelt zich serieus genomen Loopt nog <i>Maatwerk</i>
16.	Via Wie Waar #	Partnerberaad RIBW Man 40-50 Omgeving Steenwijk 1	Wmo begeleiding	Plots voorgenomen sluiting RIBW Steenwijk Onrust, stress cliënten Passend tarief		Luisterend oor en meenemen informatie <i>Kwaliteit zorg en ondersteuning</i>
17.	Via Wie Waar #	Artikel krant Man 50-60 Omgeving Steenwijk 1	Participatiewet	Onduidelijkheid GKB		Informatie gegeven en mogelijkheden verder zoeken <i>Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid</i>
18.	Via Wie Waar #	Artikel krant vrouw 70-80 Omgeving Steenwijk 3	Kwetsbare financiële situatie en zorgen	Zorgen over Minder mentaal zelfredzaam Isolement na overlijden partner Wantrouwen	Contact buurtwerker Contact begeleiding	Informatie en mogelijkheden voor antwoorden gegeven. Bemiddeld Proberen vertrouwen te geven <i>Kwetsbare ouderen</i>

		<b>Contact/ Vragensteller</b>	<b>Thema</b>	<b>Kwesties</b>	<b>Acties ombudsvrouw richting gemeente</b>	<b>Resultaat/ verbeterpunten*</b>
19.	Via Wie Waar #	Wmo consulent Echtpaar 80-90 Omgeving Vollenhoven 6	Ophalen incontinentie materiaal Kwetsbare ouderen Wmo huishoudelijke hulp	Waar moet je zijn met niet reguliere vragen Mantelzorg beperkingen Effect beleid niet sociaal domein	Contact mantelzorger Contact Wmo consulent	Oplossing gevonden <i>Maatwerk</i> <i>Kwetsbare situaties</i> <i>Grenzen mantelzorg</i>
20.	Via Wie Waar #	Website gemeente Echtpaar 2 kinderen 40-50 Omgeving Oldemarkt 3	Financiële situatie Woonsituatie	Waar moet je zijn als je tussen wal en schip lijkt te vallen	Contact buurtwerker	Loopt nog Groeiend vertrouwen Duidelijkheid groter <i>Maatwerk</i> <i>Grenzen rol gemeente</i> <i>Afstemming al veel organisaties betrokken</i>
21.	Via Wie Waar #	Mantelzorgondersteuner Zorgondernemer 50-60 Omgeving Steenwijk 3	Wmo begeleiding/PGB	Tarief wmo begeleiding	Wmo consulent	Loopt nog <i>Kwetsbaarheid kleine zorgondernemer</i> <i>Maatwerk</i> <i>Flexibiliteit</i>
22.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 80-90 Omgeving Steenwijk 1	Wmo voorzieningen	Waar vind je welke informatie		Informatie en oplossing kunnen geven <i>Communicatie</i> <i>Transparantie</i>
23.	Via Wie Waar #	Website gemeente Mantelzorger vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 2	Wonen voor ouderen met verward gedrag	Wie kan helpen bij woonvorm ouder die steeds minder zelfredzaam is?		Informatie en duidelijkheid kunnen geven <i>Transparantie</i> <i>Communicatie</i>
24.	Via Wie Waar #	Receptie gemeente Mantelzorgen man 40-50 Omgeving Steenwijk 1	Wmo begeleiding Dreigende uithuiszetting	Hulp voor iemand met lastig gedrag.		Rol gemeente en woningcorporatie Relatie huidige hulp houden <i>Wantrouwen</i> <i>Grenzen rol gemeente</i>

		<b>Contact/ Vragensteller</b>	<b>Thema</b>	<b>Kwesties</b>	<b>Acties ombudsvrouw richting gemeente</b>	<b>Resultaat/ verbeterpunten*</b>
25.	Via Wie Waar #	Flyer Mantelzorger verwarde vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 4	Vervoer naar voorziening	Passend vervoer naar dagbesteding Geen vrijwilligers bij hulpdienst op zondag Mantelzorg overbelast	Contact medewerker Wmo Contact medewerker participatie Contact begeleider	Andere oplossing zelf gezocht Loopt door <i>Maatwerk</i> <i>Kwetsbare inwoners</i> <i>WMO vervoer</i>
26.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Echtpaar 60-70 Omgeving de Eese 3	Aangepast wonen	Passende woning voor leven met beperking	Contact medewerker gemeente	Loopt nog <i>Maatwerk</i> <i>Passende woning bij beperking</i> <i>Kwetsbare financiën</i>
27.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 70-80 Omgeving Giethoorn 2	Invalide Parkeer Plaats (IPP)	Afwijzing IPP	Contact medewerker gemeente Contact belangenbehartiger	Uiteindelijk geregeld <i>Maatwerk</i> <i>Beleid niet sociaal domein</i>
28.	Via Wie Waar #	Mantelzorgconsulent Echtpaar 60-70 Omgeving Steenwijk 1	Wmo voorziening	Veranderende afnemende kwaliteit hulpmiddelen leverancier		Klacht ingediend <i>Kwaliteit inkoop</i> <i>toetsing hulpmiddelenleverancier</i> <i>Klant tevredenheidsonderzoek</i>
29.	Via Wie Waar #	Dochter Man 80-90 Omgeving Giethoorn 2	Wmo voorziening	Lange wachttijd bij weer toestemming dagbesteding bij tijdelijke afwezigheid terwijl er een doorlopende beschikking is.	Signaal afgegeven aan hoofd wmo	<i>Procedure wmo</i> <i>Klantvriendelijkheid</i>
30.	Via Wie Waar #	Presentatie Mantelzorger Vrouw 80-90 Omgeving Giethoorn 1	Wmo	Verschil in toegankelijkheid en indicatie per Wmo consulent		<i>Procedure Wmo</i> <i>Klantvriendelijkheid</i> <i>Betrouwbaarheid</i> <i>Communicatie</i>
31.	Via Wie Waar #	Site gemeente Gezin 30-40, 2 zonen 9,6 Omgeving Paasloo 8	Jeugdzorg	Dalend vertrouwen jeugdzorgconsulent gemeente Ontevreden over niet passende zorg zoon	Contact jeugdzorgconsulent Bemiddelend gesprek	Relatie fragiel <i>Betrouwbaarheid</i> <i>Wisseling consulenten</i> <i>Inkoop jeugdzorg</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
32.	Via Wie Waar #	Presentatie Vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 4	Wmo voorziening	Informatie over huishoudelijke hulp en bijbehorende kosten		Informatie gegeven
33.	Via Wie Waar #	Buurvrouw Vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 1	Wmo vervoer	Vraag en zorg over vervoer naar therapie Meppel 2 keer per week en kosten IPP voor bijrijders?		Informatie gegeven <i>Maatwerk</i> <i>Beleid niet sociaal domein</i>
34.	Via Wie Waar #	Mantelzorger Gezin 35-45, 2 dochters, Omgeving Steenwijkerwold 6	IGSD Inburgering	Fouten IGSD Fouten gemeente Huisvesting	MDO	Informatie gegeven Luisterend oor <i>Maatwerk</i> <i>Communicatie</i> <i>Kennis gemeente bij bijzondere vraagstukken?</i>
35.	Via Wie Waar #	Flyer Man 60-70 Omgeving Blokzijl 6	Dagbesteding Eenzaamheid	Waar moet ik zijn als ik niemand luistert?	Sociaal werk de kop dagbesteding	Luisterend oor Informatie gegeven <i>Maatwerk</i> <i>Mensen verward gedrag</i>
36.	Via Wie Waar #	Bestuurssecretariaat Vrouw 50-60 Verschillende woonplekken 23	Huisvesting Inkomen Rechtvaardigheid	Wil oplossing Voelt zich niet rechtvaardig behandeld Dakloos, zoekt verblijfplaats Uitblijvend antwoord IGSD Van kastje naar muur	Sociaal werk de kop Wetland Wonen Sociaal Team gemeente Westerveld Proces coördinator bestuurssecretariaat	MDO <i>Een lijn vanuit gemeente</i> <i>Maatwerk</i> <i>Eerder MDO</i> <i>Dakloosheid</i> <i>Transparante communicatie</i>
37.	Via Wie Waar #	Presentatie Vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 1	Wmo vervoer Beweegcoach	Passend veilig vervoer naar voorzieningen	Sociaal werk de kop	Informatie gegeven <i>Wmo vervoer</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ <i>verbeterpunten*</i>
38.	Via Wie Waar #	Site gemeente Vrouw 70-80 Omgeving Steenwijk 1	Kwaliteit Wmo voorziening	Communicatie bejegening verstrekker hulpmiddelen	Wmo consulent	Luisterend oor <i>Kwaliteit inkoop toetsing hulpmiddelen leverancier Klant tevredenheidsonderzoek</i>
39.	Via Wie Waar #	Presentatie Vrouw 40-50, pleegkind 18 Omgeving Steenwijk 5	Kwaliteit jeugdzorg Vergoeding Pleegzorg	Communicatie Bejegening en kwaliteit jeugdzorg instelling Vergoeding voor verblijf bij pleegouder		Luisterend oor Klacht ingediend instantie <i>Kwaliteit jeugdzorg Toetsing jeugdzorg waar wordt ingekocht. Verantwoording gemeente?</i>
40.	Via Wie Waar #	Mantelzorgconsulent Echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 1	Invalide Parkeer Plaats	Onbegrip regelgeving	Afdeling V&V	Luisterend oor <i>IPP beleid</i>
41.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 2	Invalide Parkeer Plaats	Communicatie bejegening Indienen bezwaar	Sociaal werk de Kop	Luisterend oor Bewaar ingediend <i>Communicatie IPP beleid</i>
42.						
43.						
44.						

# = aantal contacten vragensteller/ombudsvrouw

\* De 'verbeterpunten' (in beleid en uitvoering) zijn door de vraagsteller aangedragen en door de sociaal ombudsvrouw doorgegeven. Deze worden cursief weergegeven.