

Sociale signalen

2^e monitor september 2018 tot september 2019 van de Sociaal ombudsvrouw van Steenwijkerland

Gebaseerd op de contacten in de maanden september 2018 tot september 2019

Inhoud

Inleiding	2
Contacten met individuele burgers.....	3
Vierenveertig kwesties	3
Werkwijze	3
Transparantie/begrijpelijkheid	4
Financiële vraagstukken, onzekerheid en gebrek aan maatwerk	5
Gebrek aan Maatwerk en flexibiliteit.....	6
Collegiale ombudscontacten	7
Kennismaking en introductie	7
Tot slot	8

Bijlage

Overzicht contacten september 2018 tot september 2019

september 2019

Inleiding

Op 1 september 2018 ben ik gestart met de functie als uw Sociaal ombudsvrouw in Steenwijkerland. Afgesproken is dat ik u periodiek informeer over mijn werkzaamheden en ervaringen. In april heeft u mijn eerste monitor ontvangen over de periode van september 2018-maart 2019. In het nu voor u liggende document leest u de rapportage van mijn eerste jaar, september 2018-september 2019 als uw Sociaal ombudsvrouw.

Het doel van mijn werkzaamheden is tweeledig. Enerzijds probeer ik in individuele situaties bij te dragen aan het oplossen van (onvoorziene) knelpunten. Anderzijds is het doel ook u informatie te verstrekken ten behoeve van het optimaliseren van beleid en uitvoering, e.e.a. in lijn met uw "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 dat "alle inwoners van Steenwijkerland kunnen deelnemen aan het sociale, maatschappelijke en economische verkeer". Uitgangpunt daarbij is dat inwoners in staat zijn hun eigen keuzes te maken en zelfredzaam zijn. Daarbij mogelijk geholpen door hun maatschappelijk netwerk, de samenredzaamheid. Wanneer deze beide tekort schieten zorgt de gemeente voor een vangnetconstructie dat 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 uw 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 deze monitor doe ik verslag van mijn contacten, bevindingen en activiteiten tijdens het eerste jaar. Dit conform de afspraak in het *Plan van aanpak Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2018*.

Ik heb er voor gekozen de kwesties die aan mij zijn voorgelegd net zoals in de vorige halfjaarrapportage in te delen in vier clusters: 1) Transparantie en begrijpelijkheid; 2) Financiële kwetsbaarheid; 3) Onzekerheid en gebrek aan maatwerk; 4) Flexibiliteit. Knelpunten doen zich in deze periode met name voor in de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Significant minder in de uitvoering van de Participatiewet en de Jeugdwet. In overleg met de betrokken medewerkers van de gemeente of dienst- of hulpverlener is het in de meeste gevallen gelukt een bevredigende oplossing te vinden of rust te creëren. Dat lukt niet in alle gevallen. Ik hoop dat dit verslag van dienst kan zijn om met de opgedane ervaringen en inzichten vergelijkbare kwesties in de toekomst te kunnen voorkòmen daar waar ze te voorkomen zijn. Dat is ook de hoop van sommige inwoners die het afgelopen jaar met mij contact opnamen

9 september 2019

Irma van Beek

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2018 -september 2019

Contacten met individuele burgers

Vierenveertig kwesties

Van september 2018 tot september 2019 hebben 44 huishoudens (een- of meer persoons huishoudens) contact met mij opgenomen. De mensen zochten contact in de hoop zo een oplossing voor hun probleem te vinden. Andere aanleidingen om contact te zoeken waren dat men de regels niet begreep, zich niet gehoord voelde, verbazing en onbegrip over de regels, het uitblijven van een antwoord, het niet passend ervaren van de geboden oplossing of beschikking of de behoefte aan een luisterend oor; iemand om het verhaal aan te vertellen zonder dat dit direct consequenties heeft.

De contacten kwamen in de meeste gevallen tot stand via de flyer, informatie op de website van de gemeente of een artikel over mijn functie in de krant. Daarnaast wisten mensen mij te vinden via contacten uit hun sociale netwerk, na een presentatie, via zorg- en hulpverleners of via een medewerker van de gemeente. Onder de vragenstellers waren iets meer vrouwen (24) dan mannen (20); het betreft zowel ouderen boven de 70, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook ruim boven de 85. Iets meer dan de helft is alleen wonende en de anderen wonen in een meerpersoons huishouden.

Bij dit verslag treft u een tabel met een samenvattend en geanonimiseerd overzicht van de kwesties die inwoners van Steenwijkerland in deze periode aan mij als Sociaal ombudsvrouw voorlegden. In de tabel staat ook vermeld welke acties ik heb ondernomen richting de gemeente en wat het resultaat is geweest van mijn interventies. Hieronder informeer ik u nader over mijn werkwijze en probeer ik mijn waarnemingen te duiden.

In gesprek met de inwoner

In deze rapportage probeer ik mijn bevindingen in algemene zin te duiden en met u te delen. Individuele verhalen treft u hier niet aan. Dat neemt echter niet weg, dat individuele ervaringen met beleidsregels van veel betekenis kunnen zijn voor wie op zoek is naar hoe het beter kan, juist in het Sociale Domein waarin centraal staat dat iedereen waarin iedereen mee telt en uitgenodigd wordt om mee te doen. Om in dit verslag de persoonlijke ervaring te laten klinken, heb ik verspreid in de tekst citaten uit de door mij gevoerde gesprekken opgenomen.

Werkwijze

Als iemand contact heeft gelegd, organiseer ik een persoonlijke ontmoeting, vaak bij de vragensteller thuis. Aanvullend hou ik contact via telefoon en/of mail. In de meeste gevallen leg ik ook contact met andere betrokken partijen, persoonlijk, via de mail of telefonisch. Soms wensen de vragenstellers een volstrekt vertrouwelijk contact. In een klein aantal gevallen gebeurt het ook dat de betrokkene zelf zodanig kwetsbaar is, dat ik samen met de betrokken mantelzorger, hulp- of zorgverlener er voor kies om de contacten over de aanhangig gemaakte vraag via zijn/haar contactpersoon/begeleider te laten verlopen. De doorlooptijd – tot er helderheid is en de vraagsteller een antwoord heeft op zijn of haar vraag – is gemiddeld één week maar soms veel langer (een kwestie liep meer dan vier maanden) en soms korter, in een enkel geval niet meer dan een of twee dagen.

Ik vind het niet eerlijk! Mij vader hadden we tijdelijk afgemeld bij de wmo voor de dagbesteding die hij krijg ivm een operatie en revalidatie. Toen hij weer thuis woonde en weer naar de dagbesteding wilde, die hij dus altijd al had gehad, moest hij meer dan 3 maanden wachten voor er weer een

beschikking was voor de dagbesteding. De dagbestedingsorganisatie snapte er ook niets van. Hadden we hem dan gewoon niet moeten afmelden? Dat is toch te idioot voor woorden? Ik snap dan wel dat de zorg steeds duurder wordt zo. (dochter van oudere man (87) die tijdelijk vanwege ziekte niet naar de dagbesteding kan)

Ik vermijd in contact met een inwoner of de mantelzorger een uitspraak te doen over wat ik van het vraagstuk vind of van het aanbod van de gemeente of dienst-of zorgverlener. Dat is niet mijn taak. In contact met medewerkers van de gemeente geeft ik wél regelmatig mijn beleving van de situatie en of daarbij de geboden zorg en/of voorziening aansluit op wat de betrokkene nodig heeft. Ik vraag regelmatig om de ruimte in regelgeving en beleid op te zoeken, met de vraag er (meer) gebruik van te maken. Met name bij de uitvoering op beleidsterreinen buiten het sociale domein is hier nog veel te winnen.

Als ik contact zoek met medewerkers van de gemeente is er meestal snel een afspraak gemaakt. Over het algemeen worden de zaken vlot uitgezocht, helderheid verschaft en als het kan, oplossingen gevonden. Langzaam groeit mijn netwerk en dat ervaren, de betreffende medewerkers van de organisaties en ik, als waardevol. Doordat we elkaar persoonlijk kennen, verlopen de contacten snel en soepel. Zo kan ik als Sociaal ombudsvrouw vragenstellers over het algemeen snel informatie en zo mogelijk duidelijkheid geven.

Mijn streven is, om zodra de situatie dit toelaat, het contact tussen inwoner en gemeente of zorgaanbieder (opnieuw) te leggen, te herstellen of contact met de juiste dienst of -hulporganisatie te leggen. Zodra het kan stap ik er zelf als verbinder/bemiddelaar tussenuit. Hierdoor wordt zelfregie en onafhankelijkheid van de inwoner zoveel mogelijk gestimuleerd. Dat verlangen naar autonomie en zelfredzaamheid kwam ook in deze periode echt letterlijk een paar keer naar voren tijdens een gesprek.

De IGSD doet alsof ik niets waard ben. Ik wil zo graag aan de slag en mijn eigen inkomen verdienen maar kan met mijn beperking niet meer alles. Ze doen alsof zij alle macht hebben en willen mij hun wil opleggen. Zo ga je toch niet met mensen om? Respect moet je bij mij verdienen, zo zie ik dat. Vind u het gek dat ik cynisch en gelaten word? Dan laat je je toch ook niet meer keuren. Ik vertrouw ze niet. Wat doen ze daar dan weer mee. Wat moet ik nu doen? (vrouw eind 50 met uitkering en met fysieke beperking die aanvraag heeft gedaan bij IGSD voor bijdrage in kosten voor een studie om daardoor aan het werk te kunnen.)

Transparantie/begrijpelijkheid

De beschikbare informatie is soms niet voldoende toegesneden op het kennisniveau en de specifieke vragen van de cliënt. Dan ontbreekt (bijvoorbeeld op de website van de gemeente) informatie waar de vragenstellers – in hun situatie – specifiek behoefte aan hebben. Zoals: "Wie kan mij helpen als ik dakloos ben en geen uitkering kan krijgen" "waarom duurt het zo lang voordat ik gebeld word als iemand zegt dat ik word terug gebeld?" "Wat kan de gemeente voor me doen nu ik echt een andere huis moet?" "ze zeggen dat het geregeld is maar waarom komt de beschikking dan niet meteen?" Daarnaast komen de bestaande voorzieningen soms niet tegemoet aan de vraag in een bijzondere situatie. Dan is er meer nodig. Bijvoorbeeld: Inwoners die een specifieke vervoersvraag hebben snappen niet dat in de ene gemeente het wel kan en in Steenwijkerland niet. Dit roept verwarring op, frustratie en kan onnodige vertraging opleveren voor er helderheid is maar het liefst ook een oplossing.

De meeste mensen vinden ondanks deze drempels hun weg. Veel mantelzorgers vervullen daar ook een belangrijke taak. In deze periode waren er van de 44 kwesties, bij 20 situaties mantelzorgers actief betrokken. Die doen wat ze kunnen en zetten zich enorm in.

Maar als mensen niet kunnen achterhalen waar ze moeten zijn of waar ze op kunnen rekenen, maakt dat hen en hun omgeving vooral onzeker en op een gegeven moment ook wantrouwend. Soms is de wanhoop zo groot dat ook de emoties amper meer in toom te houden zijn. Dat kan er toe leiden dat mensen ervan afzien hun vragen te blijven stellen en niet doorgaan met een zoektocht die al een tijd aan de gang is. Daarmee dus dan ook niet krijgen waar ze mogelijk wel recht op hebben. Soms zie ik ook het tegenover gestelde gebeuren. Doorgaan op een pad wat hoogstwaarschijnlijk niet resulteert in het antwoord dat je wilt. Frustratie, onmacht, verdriet en onbegrip omdat datgene jij voor ogen hebt als de enige oplossing, niet lijkt te lukken.

Ik probeer in beide situaties helderheid te geven aan de vraagsteller, het vertrouwen te herstellen en samen met hen de juiste route te vinden naar de voorzieningen die er wel voor hen zijn.

Ik weet dat ik soms bot uit de hoek kom maar dit is toch niet normaal? Waarom word er niet meer naar ons als ouders, mij als moeder geluisterd? Ik ken de situatie zo goed. Zit er al heel zijn leven midden in, elke dag weer. Mijn geduld raakt op. Hoe moet dit nu verder. Wie kunnen we nog vertrouwen, weer een wisseling van de jeugdzorgconsulent en ook weer een andere hulpverlener. Laten we in godsnaam niet nóg een keer alle onderzoeken overdoen. Diagnoses heeft hij al meer dan zat (moeder van zoon (9) met meerdere complexe stoornissen waar nog geen passende hulp en verblijf voor is gevonden)

Financiële vraagstukken

Vraagstukken over financiële zorgen ben ik de verslagperiode een enkele keer tegengekomen. Ze waren erg verschillend van aard. Varieerde van onrecht ervaren door inkomensgrens kwijtschelding gemeentelijke belasting; kwetsbare financiële situatie bij jonge man met zware fysieke beperking; wantrouwen tegenover notaris en afhandeling testament overleden man; gezin met erg bijzondere achtergrond en daardoor tussen wal en schip lijkt te vallen. Maar ook iemand in een zeer complexe situatie, zonder vaste verblijfsplaats, geen inkomen met onder andere een ingewikkelde wijze van communiceren die meerdere hulpverleners en instanties herhaaldelijk benaderd. Dan is het belangrijk dat er vanuit de gemeente procesregie wordt ingezet om deze inwoner het juiste te kunnen bieden.

U ben toch sociaal ombudsvrouw? Mensen van de gemeente moeten toch altijd naar u luisteren? Ik ben radeloos en verkeer in en muli ingewikkelde toestand. Waarom duurt het meer dan 3 jaar voordat ik een uitkering krijg. Moeten ze daar 3 jaar over doen voor ze kunnen beslissen? Hoe vaak moet ik nog stukken aanleveren? De gemeente Steenwijkerland is al in 2016 bezig geweest, dat rapport is in mijn bezit. Ik krijg geen voorschot en heb geen bron van inkomsten. Hoe lang moet dit nog doorgaan?????Ik had de woning niet hoeven kwijtraken, de kop van Overijssel heb ik ook gevraagd. Ik wil hier van af, dit duurt te lang. Ik ben wanhopig en ziek..(Vrouw zonder woning en inkomen)

Onzekerheid en gebrek aan maatwerk

Voor veel situaties waar ik bij betrokken ben (geweest) passen de woorden 'onzekerheid' en 'ontoereikendheid'. *Onzekerheid* over de inhoud van de regelingen, veranderingen in de regelingen en over de ruimte voor maatwerk. Maar ook onzekerheid over de mate van meedenken van de consulent. Die wordt erg verschillend ervaren door inwoners.

Waarom is de ene Wmo consulent veel aardiger in een gesprek dan een ander. Die aardige Wmo consulent is ook veel sneller in het geven van een antwoord en het regelen van een voorziening. Dat is toch niet eerlijk?
(ouder echtpaar die verschillende Wmo consulenten hebben gesproken)

Onzekerheid is belastend, zeker voor kwetsbare mensen.

Ontoereikend lijken de mogelijkheden die de regels bieden in bijzondere situaties. We zien dat burgers met een zorg- en/of hulpvraag die niet in een al van te voren bedacht vakje valt, tussen wal en schip kunnen raken. Dat is voor hen een groot probleem. Ik heb de indruk dat dan soms ook een schakel mist die oog heeft voor de hele situaties en (mede) verantwoording neemt voor het gehele proces. Zeker in het Sociaal Domein, waarin het juist de bedoeling is kwetsbare mensen in individuele situaties te ondersteunen waardoor ook zij mee kunnen doen in en aan de beoogde "inclusieve samenleving".

Als Sociaal ombudsvrouw krijg ik de indruk dat de groep kwetsbare inwoners met bijzondere vragen groeit. Denk aan alleenstaande ouderen, mensen met een psychische of licht verstandelijke beperking, inwoners met geen standaard diagnose en bijzondere zorgvraag.

Ik maak me grote zorgen over dochter. Als ouders proberen we veel op te vangen. Ze heeft naast een fysieke beperking ook een woonplek zonder veel prikkels nodig en past niet in het standaard aanbod dat daarvoor is. Nu is er een oplossing maar daar komt ze niet voor in aanmerking zegt die organisatie. Ze willen niet eens met ons daarover praten. Kunt u dit voor ons proberen? Misschien luisteren ze naar u wel. De huidige situatie kan niet langer duren. Het gaat niet goed met haar en ons zo. Wij zijn bang dat het zo niet goed komt. (moeder van dochter(21) met bijzonder vraagstuk)

Flexibiliteit

Dat je soms niet krijgt wat je het liefst wilt, kunnen mensen wel begrijpen. Maar juist dan zijn heldere richtlijnen/kaders, een zorgvuldige uitleg en een correcte bejegening van belang. Vooral zorgvuldige geduldige en herhaalde uitleg is van veel betekenis. Voortdurend onbegrip wordt gemakkelijk aan de ander toegeschreven. "Die wmo consulent heeft pas na maanden de beschikking gestuurd. Terwijl ik meteen zorg nodig heb. Die vertrouw ik dus niet en de gemeente dus ook niet. Daar vertel je je verhaal dan toch niet meer aan?" Afspraken worden niet altijd nagekomen, soms duurt het weken voor men antwoord krijgt. Betrokkenen voelen zich daardoor niet serieus genomen en missen (creatief) meedenken en maatwerk. Deze problematiek trof ik ook aan bij afdelingen van de gemeente buiten het Sociale Domein. Voor de inwoner is 'de gemeente' echter één organisatie, waarvan men in alle gevallen dezelfde dienstverlenende houding zou mogen verwachten.

Dank u wel voor uw hulp en informatie. Ik heb besloten zelf een witte werkster te zoeken en dat is gelukt. Ik vind het te gek voor woorden dat ik maar 17,50 per maand hoeft te betalen voor huishoudelijke hulp terwijl ik een royaal inkomen heb. (Oudere vrouw die huishoudelijke hulp zoekt)

Overige activiteiten

Collegiale ombudscontacten

Ik heb regelmatig contact met de Sociaal ombudsvrouwen in Meppel, Westerveld, Tynaarlo en Kampen en de Sociaal ombudsman uit Emmen. Elk kwartaal hebben we een intervisie-afspraken. Dit is erg plezierig en ondersteunend; zeker bij complexere vraagstukken helpt het als een collega meedenkt. Daarnaast was ik tot 1 januari 2019 Sociaal ombudsvrouw in de gemeente Zuidwolde en op dit moment teamcoach van de onafhankelijke clientondersteuners van de stichting OCO de Wolden. Sinds maart 2017 ben ik op verzoek van de gemeenteraad van Meppel vervangend Sociaal ombudsvrouw in die gemeente. Hierdoor wordt mijn kennis met betrekking tot diverse aspecten en ontwikkelingen binnen het sociaal domein extra gevoed.

Kennismaking en introductie

In september 2018 heb ik onder meer een communicatieplan geschreven. In samenwerking met de griffier en de afdeling communicatie van de gemeente is hier uitvoering aan gegeven. Er is ingezet op het bevorderen van de zichtbaarheid en vindbaarheid van de nieuwe functie van de sociaal ombudsvrouw. De flyers zijn verspreid over verschillende locaties in de gemeente waar de doelgroep regelmatig is. Daarnaast heb ik een interview gegeven aan een journalist van de lokale omroep, staat er iedere 2-3 maanden informatie over mijn functie in de lokale krant en staat mijn functie genoemd in de gemeentegids.

Verder heb ik over mijn werk verteld aan onder andere

- een groep inwoners en bewoners van Giethoorn tijdens de koffieochtend in Zonnewiede
- de cliënten en begeleiders van de RIBW Steenwijk op hun dagbestedingslocatie
- een mantelzorgconsulent
- de medewerkers van sociaal werk De Kop
- bij de bijeenkomst in Steenwijkerland geweest waar iedereen aanwezig was die zich professioneel of vrijwillig bezig houdt met kwetsbare ouderen.
- bij de vrijwilligers van de Rechtswinkel,
- bij de Gagels in Steenwijk
- tijdens de halfjaar bijeenkomst voor besturen van de ouderenverenigingen.
- Tijdens netwerkbijeenkomsten in de gemeente voor mensen die werken met kwetsbare inwoners.
-

Ik merk aan de reacties dat herhaling van de boodschap dat er een Sociaal ombudsvrouw is, functioneel is.

In de eerste maanden heb ik kennis gemaakt met diverse beleidsfunctionarissen, de manager van de afdeling wmo/participatie/jeugd en vervolgens apart met de consulenten van deze afdeling, de manager van de welzijnsorganisatie, de adviesraad Sociaal Domein, buurtwerkers en de mantelzorgconsulent.

Daarnaast heb ik casusgebonden overleg met diverse medewerkers die werkzaam zijn binnen het sociaal domein en/of van andere afdelingen die bij het vraagstuk betrokken worden. Ook deze contacten ervaar ik als zeer waardevol en functioneel en deze contacten helpen mij bij het uitvoeren van mijn functie en snel antwoord kunnen geven aan de vraagstellende inwoner.

Scholing

In 2018 bezocht ik een landelijke bijeenkomst over “relationeel werken” in het vernieuwende Sociale Domein, met name gericht op kwetsbare inwoners die lastig passende zorg kunnen vinden. In februari een congres met als thema “de toekomst van de jeugdzorg”. In 2019 heb ik de basis opleiding Positieve Gezondheid gevolgd. Daarnaast ben ik betrokken bij de landelijke bijeenkomsten van Movisie voor het ontwikkelen van handboeken voor Onafhankelijke Clientondersteuning. Met name bij het thema levensbreedheid. Deze bijeenkomsten ervaar ik als zeer informatief en ondersteund bij mijn dagelijks werk.

Tot slot

Aan het eind van deze jaarrapportage wil ik er nogmaals op wijzen dat deze is gebaseerd is op mijn contacten met 44 vragenstellers van september 2018 – september 2019. Het is dus geen (systematisch) onderzoek. Het zijn signalen uit de samenleving. Met de voorzichtigheid die geboden is, kan ik vaststellen dat mensen de weg naar de Sociaal ombudsvrouw weten te vinden.

Ik heb gemerkt dat inwoners die contact met mij zoeken in veel gevallen hopen dat er een oplossing voor hun probleem is maar ook dat ze kunnen accepteren dat die er soms niet is. Maar dat lukt alleen als er goed en zorgvuldig wordt uitgelegd waarom. Vragenstellers hopen ook dat ze kunnen bijdragen aan een discussie die de 'haperingen en gebreken in het systeem' onder de aandacht brengt, in de hoop dat anderen in vergelijkbare situaties niet hetzelfde hoeven mee te maken en dat hun ervaringen en opmerkingen zullen bijdragen aan het verminderen van knelpunten in de beschikbaarheid van voorzieningen en uitvoering van de regelingen in het Sociale Domein in de gemeente Steenwijkerland.

Uit de vierenveertig kwesties die aan mij zijn voorgelegd is voorzichtig te concluderen dat:

- veel vraagstukken niet met standaard antwoorden geholpen zijn;
- sommige vragenstellers complex gedrag lijken te vertonen;
- betrokkenen regelmatig niet weten waar zij kunnen aankloppen;
- dat dit vooral bij ouderen en kwetsbare inwoners het geval is (de helft van de vragenstellers is boven de 60);
- er niet altijd oplossingen gevonden kunnen worden;
- er vraagstukken spelen die ook te maken met andere, niet sociaal domein, afdelingen binnen de gemeente;
- er zorg bestaat bij mantelzorgers dat zij het niet meer vol kunnen houden als situaties langer voortduren.

Maar ook dat:

- de servicegerichtheid van veel medewerkers werkzaam in het Sociale Domein in de gemeente Steenwijkerland groeit;
- dat het goed verloopt als de juiste contacten zijn gelegd en er vertrouwen is;
- dat afstemming, als er meerdere partijen bij betrokken zijn, helpt om rust en duidelijkheid te krijgen.

Ik kan voorzichtig vaststellen dat veel kwesties zijn terug te voeren op onvoldoende informatievoorziening en vooral gebrek aan maatwerk. Mogelijk kunnen knelpunten worden voorkomen of weggenomen door meer oog te hebben voor de individuele omstandigheden en creatiever gebruik te maken van de ruimte die de regels bieden. Dat vraagt van de betrokkenen bij de gemeente misschien wat energie, voor de burger kan het echt een wezenlijk verschil uitmaken.

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2018 -september 2019