

Steenwijk, 22 maart 2021

Geachte leden van de raad,

Bijgaand treft u de vijfde monitor die ik aan u voorleg. In het nu voor u liggende document leest u de rapportage over de periode van september 2020-maart 2021. Via deze monitor informeer ik u over mijn bevindingen als Sociaal Ombudsvrouw tijdens deze periode.

Deze vijfde monitor is gebaseerd op de 23 kwesties/vraagstukken die inwoners dit half jaar aan mij hebben voorgelegd. Net zoals in de vorige monitor deel ik met u mijn bevindingen een aantal aanbevelingen. Deze gaan in grote lijnen over: 1) Transparantie en begrijpelijkheid; 2) Financiële kwetsbaarheid; 3) Onzekerheid, corona en gebrek aan maatwerk; 4) Flexibiliteit. In het verslag informeer ik u er uitvoeriger over.

De contacten met de inwoners en/of hun mantelzorgers ervaar ik bijna in alle gevallen als zeer zinvol. Ik krijg dit vaak vrij direct van de betreffende inwoner of de mantelzorger terug maar ook via de betreffende, hulp en/of zorgverlener en via sommige medewerkers van de gemeente. De gesprekken ervaar ik regelmatig als indrukwekkend. Niet alleen betreffende de inhoud en complexiteit van het vraagstuk en de situatie. Ook raak ik iedere keer weer onder indruk van het vertrouwen dat aan mij wordt gegeven. Zeker als dit gebeurt door een inwoner waarbij het vertrouwen in een ander beschadigd is en daarmee extra op zijn of haar hoede is. Het is fijn als het dan lukt om de relatie met de gemeente en/of de zorgverlener te herstellen.

In dit afgelopen half jaar is het niet altijd gelukt bij te dragen aan een concrete oplossing. Een flink aantal kwesties loopt nog door. Onder de inwoners die contact met mij zoeken zie ik dit half jaar weer een groei van inwoners met bijzondere of complexe vraagstukken. Vraagstukken op meerdere levensgebieden. De Corona maatregelen gaven soms extra problemen. Denk aan het wegvallen van persoonlijke gesprekken, het niet meer op bezoek kunnen bij een familie lid met een kwetsbare gezondheid en het verschillend omgaan met de RIVM richtlijnen door de verschillende hulpverlenende instanties. Soms is de wanhoop zo groot dat ook de emoties amper meer in toom te houden zijn. Dit nam vooral tijdens de tweede lockdown deze winter erg toe. Grote wanhoop, woede, veel verdriet en machteloosheid. Mensen hebben meer moeite om zaken in een helder perspectief te zien en te relativeren. Dat maakt de gesprekken intensiever en er is meer tijd nodig om wat rust te brengen.

Ik hoop – ook namens 23 huishoudens met vraagstukken – dat u met de informatie uit deze monitor actief de dialoog blijft aangaan, zowel bestuurlijk als met uw inwoners. Immers, “alle inwoners van Steenwijkerland moeten kunnen deelnemen aan het sociale, maatschappelijke en economische verkeer”.

Met een vriendelijke groet,
Irma van Beek,
Sociaal Ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland