

Steenwijk, 15 september 2022

Geachte leden van de raad,

In het voor u liggende document leest u de rapportage over het jaar september 2021-september 2022. Via deze monitor informeer ik u over mijn bevindingen als Sociaal Ombudsvrouw

Deze monitor is gebaseerd op de 39 kwesties/vraagstukken die inwoners dit half jaar aan mij hebben voorgelegd. Net zoals in de vorige monitor deel ik mijn bevindingen en een aantal aanbevelingen. Deze gaan in grote lijnen over: 1) Transparantie en begrijpelijkheid; 2) Financiële kwetsbaarheid; 3) Onzekerheid 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, ook via de betreffende, hulp en/of zorgverlener en via sommige medewerkers van de gemeente krijg ik dit terug. 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 jaar is het in 55% van de situaties gelukt bij te dragen aan een concrete oplossing. Bij 25% is dit deels gelukt en in 20% van de situaties (nog) niet. Sommige kwesties lopen nog door en/of kunnen niet geheel opgelost worden. Onder de inwoners die contact met mij zoeken zie ik ook deze periode een groei van inwoners met bijzondere of complexe vraagstukken. Dit is in deze periode bij 27% situaties het geval. Sommige vraagstukken raken deels ook afdelingen buiten het sociaal domein. Wat ze delen is dat de situatie invloed heeft op het meer of minder welbevinden van de inwoner.

Ik hoop – ook namens 39 huishoudens – 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*