

Sociale signalen

8^e monitor september 2021 tot september 2022 van de Sociaal ombudsvrouw van Steenwijkerland

Gebaseerd op de contacten in de periode september 2021 – september 2022

Inhoud

Inleiding	2
Contacten met individuele burgers.....	3
Negenendertig kwesties	3
Werkwijze	3
Transparantie/begrijpelijkheid	4
Financiële vraagstukken,	5
Onzekerheid, Ontoereikendheid en gebrek aan maatwerk.....	6
Flexibiliteit.....	7
Collegiale ombudscontacten, Ontmoeting en verbinding	7
Tot slot	8

Bijlage

Overzicht contacten september 2021 tot september 2022

september 2022

Inleiding

Op 1 september 2018 ben ik gestart met de functie van Sociaal ombudsvrouw in Steenwijkerland. Voor u ligt nu het achtste verslag en het vierde jaarverslag. Deze rapportage gaat over de periode september 2021-september 2022.

Het doel van mijn werkzaamheden is, in de afgelopen 4 jaar dat ik de sociaal ombudsvrouw van uw gemeente ben, niet veranderd. Enerzijds probeer ik in individuele situaties bij te dragen aan het oplossen van (onvoorziene) knelpunten en vraagstukken. Anderzijds is het doel, u informatie te verstrekken ten behoeve van het optimaliseren van beleid en uitvoering, e.e.a. in lijn met het bestuursprogramma 2020-2024 paragraaf 2.9 “Samenredzaam.” Daarin worden 3 ambities verwoord: Meedoen(inclusieve samenleving); Stimuleren en Ondersteunen.

De bedoeling wordt in dit programma geformuleerd als:

a. Inwoners hebben het vermogen om zich aan te passen en (zo veel mogelijk) zelf regie te voeren in het licht van de sociale, emotionele, fysieke uitdagingen en kansen van het leven (= definitie positieve gezondheid);

b. Daar waar dit vermogen tijdelijk of langdurig ontbreekt, heeft men toegang tot hulpbronnen die het leven hanteerbaarder maken;

De taken van de Sociaal ombudsvrouw zijn gericht op het Sociaal Domein:

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

In deze monitor doe ik verslag van mijn contacten, bevindingen en activiteiten tijdens de periode september 2021-september 2022. Dit is 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 rapportages, 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 voor bij de uitvoering van;

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (38%)
- Participatiewet (15%)
- Jeugdwet (13%)
- Verkeer en vervoer, wonen en ruimtelijke ordening, openbare orde en veiligheid (28%)
- Aansprakelijkheid en Erfrecht (6 %)

In overleg met de betrokken medewerkers van de gemeente en/of dienst- of hulpverlener is het in 55% de gevallen gelukt een bevredigende oplossing te vinden of rust te creëren. In 25% deels en in 20% niet. Sommige kwesties lopen nog door of kunnen niet geheel opgelost worden. Ik kom hier later in dit verslag op terug.

Ik hoop dat dit verslag van dienst kan zijn om met de inzichten vergelijkbare kwesties in de toekomst te helpen voorkomen als ze te voorkomen zijn.

16 september 2022

Irma van Beek, Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2021 -september 2022

Contacten met individuele burgers

Negenendertig kwesties

Van maart 2021 tot september 2022 hebben negenendertig (een- of meer persoonshuishoudens) contact met mij opgenomen. De mensen zoeken contact in de hoop zo een oplossing voor hun probleem te vinden. Andere aanleidingen voor inwoners om contact te zoeken waren: het niet begrijpen van de regels, zich niet gehoord of serieus genomen voelen, gebrek aan passende informatie, verbazing en onbegrip over regels, niet weten waar ze moeten zijn met hun vraag, het uitblijven van een antwoord, het niet passend ervaren van de geboden oplossing of beschikking en de behoefte aan een luisterend oor; iemand om het verhaal aan te vertellen zonder dat dit direct consequenties heeft.

De contacten kwamen tot stand via veel verschillende kanalen. De flyer, informatie op de website van de gemeente, consulente, raadslid, wethouder, Sociaal Werk De Kop 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. Het betreft zowel ouderen boven de 60, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook ruim boven de 90. Van de vragenstellers is 21% onder de 50, 49% tussen de 50-70 en 30% boven de 70 jaar.

36% alleen wonend de overige 64 % wonen in een meerspersoonshuishouden. In de tabel die is bijgevoegd kunt u ook zien dat de vraagstellers uit de gehele gemeente komen.

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. 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 meestal 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 tot twee weken maar soms langer (een situatie liep 9 maanden door) en soms korter, in een enkel geval niet meer dan een of twee dagen.

Ik kan op de gemeentesite niet vinden waar ik moet zijn als ik zelf niet meer kan autorijden. Het openbaar vervoer is voor mij niet geschikt. Ik zoek me suf. 'T is dat ik het zelf zeg maar ik ben best digitaal vaardig maar weet u nu waar ik die informatie kan vinden?(vrouw (70-80) die zelfredzaam wil blijven)

Ik vermijd in het 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 geef 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 gebruik van te maken. Steeds meer vraagstukken raken ook beleidsterreinen buiten het Sociaal Domein. Denk bijvoorbeeld aan de afdeling verkeer en vervoer, handhaving en vergunningen. Ook daar is het zoeken naar de ruimte die de wetgeving biedt helpend.

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. Mijn groeiende netwerk ervaar ik als erg plezierig en functioneel. Doordat we elkaar steeds meer persoonlijk kennen, verlopen de contacten meestal 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 kom ik bij veel vraagstellers tegen.

Ik woon hier alweer een hele tijd maar nu ik lichamelijk steeds minder kan merk ik dat ik ver van mijn familie en vrienden woon. Ik wil graag terug naar de plek waar ik veel vrienden heb. Ik heb wel zorg nodig en heb ook een indicatie van het CIZ. Wie kan mij helpen met alles uitzoeken over wat er moeten gebeuren als ik ga verhuizen? Die dan ook kan helpen regelen van bepaalde zaken. Dat kan ik niet meer zelf. (oudere man die terug wil naar zijn netwerk)

Het is ook belangrijk voor de gemeente om te erkennen dat er in toenemende mate een grote groep kwetsbare inwoners is voor wie deze zelfredzaamheid grenzen heeft of gaat krijgen. Zij wonen vaak nog zelfstandig en ervaren daarin de beperkingen van het dagelijks leven. Soms ontstaat dan de wens om te verhuizen naar een woonvorm of een passende woning, eventueel in een andere plaats, waar je zelfstandig woont met de zorg en voorzieningen erg dichtbij. Door de huidige woningmarktsituatie is dit vaak niet mogelijk.

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 behoefte aan hebben. Zoals: "waarom doet de gemeente niets terwijl hier veel te hard wordt gereden en de weg gevaarlijk is? Wie gaat daarover?" "Wie kan mij helpen om te snappen wat de rol is van Veilig Thuis? Ik raak helemaal de weg kwijt in dat oerwoud aan instanties". "Wij vinden dat de gemeente onze privacy heeft geschonden. Bij wie moeten we zijn? U vertrouwen we want u werkt daar niet echt" "Ik vind dat mijn huisarts slecht met me omgaat en echt niet door heeft wie hij voor zich heeft. Ik vertrouw hem niet. Wat moet ik nu?"

Daarnaast komen de bestaande voorzieningen soms niet tegemoet aan de vraag in een bijzondere situatie. Dan is er meer nodig. Bijvoorbeeld: een inwoner die mentaal kwetsbaar is en niet begrijpt dat de gemeente niets kan doen als het gaat om geluidsoverlast veroorzaakt door installaties van de burens. Waarom handhaaft de gemeente daar niet op? Dit roept soms verwarring en irritatie op en geeft hen het gevoel dat de gemeente maar wat doet. En dat zij niet belangrijk genoeg gevonden worden om

mee te doen in de samenleving omdat zij mensen zijn met een fysieke of mentale beperking. 25 % van de vraagstukken dit jaar zijn deels en 20% niet opgelost. De redenen hiervoor zijn erg divers. In sommige situaties is een andere niet gemeentelijke organisatie betrokken die niet kan of wil meegaan in een oplossing voor de kwestie. Verder heeft het te maken met de grenzen aan de wetgeving zowel gemeentelijk, provinciaal en landelijk, gemeentelijke besluiten, geen precedent willen scheppen, het verschil van inzicht tussen inwoner en gemeente, andere verwachtingen, gewoon pech en een inwoners waarbij de eigen oplossingsbereidheid beperkt is.

De meeste mensen vinden ondanks deze drempels hun weg. Mantelzorgers vervullen daar ook vaak een belangrijke taak. 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 onzeker en soms ontstaat er dan wantrouwend naar de gemeente maar soms ook naar professionele hulpverleners.

Het kan er ook 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 krijgen zij dan ook niet waar ze mogelijk wel recht op hebben. Soms zie ik ook het tegenovergestelde gebeuren. Doorgaan op een pad wat hoogstwaarschijnlijk niet resulteert in het antwoord dat je wilt. Frustratie, onmacht, verdriet en onbegrip, omdat hetgeen 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. Voor veel inwoners is het onbegrijpelijk dat er zo vaak een herindicatie moet plaatsvinden. In hun ogen is de situatie niet veranderd. Zij worden daar onzeker van, voelen zich afhankelijk en ervaren zo'n herindicatie als erg stressvol.

Ik ben zo moe, zo moe. Slaap niet meer van de stress maar ik kan niet leven met dit grote onrecht dat me wordt aangedaan. Ik ben kapot. Ik ga nog liever dood dan dat ik dit laat gaan. Ik word er gek van, gelooft nou niemand me? Ik wil eerst dit financiële onrecht opgelost hebben voor ik andere hulp kan hebben.(vrouw(60-70) die een zwaar trauma ervaart en de focus legt op een financiële kwestie)

Financiële vraagstukken

Vraagstukken over financiële zorgen en/of de participatiewet ben ik dit jaar 6 keer tegengekomen. Ze waren erg verschillend van aard en varieerde van: wantrouwen naar een advocaat; de wijze van bejegening door een consulent; tussen wal en schip vallen bij het aanvragen van een uitkering, de onprettige benadering van een van de vrijwilligers bij de voedselbank maar ook ouders die op zoek zijn hoeveel ze mogen schenken aan een volwassen kind die afhankelijk is van een uitkering.

Het zijn soms eenvoudige kwesties en is hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner of een verwijzing naar een expert op bepaald gebied voldoende. Er zijn ook vraagstukken waarbij de kwetsbare financiële situatie eenvoudige oplossingen onmogelijk maakt en altijd om zorgvuldige communicatie vraagt.

De gemeente kan je goed helpen vind ik. De nieuwe ontvangstruimte in het gemeentehuis is erg fijn. Wat een mooie plek is dat zeg. Ik werd ook zo vriendelijk geholpen door de mensen bij de balie en ze regelde iemand die me verder kon helpen. Dat mag ook wel eens gezegd worden.
(inwoner (70+) die niet weet waar ze met haar vraag moet zijn)

Onzekerheid, ontoereikendheid en gebrek aan maatwerk

Voor een flink aantal situaties passen de woorden 'onzekerheid' en 'ontoereikendheid'. *Onzekerheid* over hun eigen toekomst en hun zelfredzaamheid en mogelijkheden om regie te houden. De inhoud en de mogelijkheid van regelingen veranderingen in de regelingen en over de ruimte voor dat wat de inwoner op dat moment nodig heeft. Ook is er onzekerheid over de invloed van consultants. Dat kan door de inwoners zowel negatief als positief worden ervaren.

Ik heb een ervaring waardoor ik me afvraag of de gemeente wel altijd goed weet wat de kwaliteit is van de zorg die wordt ingekocht bij instanties. Ik wil graag mijn eigen ervaringen delen. Weet je, hoe rot het ook voor mij is, ik kom wel voor mijzelf op en zeg er wat van. Maar hoe zit het met al die mensen die dat niet kunnen of durven? (inwoner 60+ die informatie kwijt wil over Wmo begeleiding)

Onzekerheid is belastend, zeker voor kwetsbare mensen.

Ontoereikend lijken de mogelijkheden die de regels bieden in bijzondere situaties. Ik merk in toenemende mate dat consultants proberen de ruimte in de wetgeving op te zoeken.

Echter blijft het wel spelen bij inwoners die voelen dat ze “tussen wal en schip vallen”. Vaak is het dan maar voor een deel de verantwoordelijkheid van de gemeente. Daar zijn de mogelijkheden ook beperkt.

Ik zie dan ook een toenemende groep met complexe vraagstukken op meerdere terreinen. (27% dit jaar). Het kan helpen als in deze situaties een procesregisseur betrokken is. Ook als de vraagstukken deels vallen onder andere gemeentelijke afdelingen zoals vergunningen, verkeersveiligheid, openbare orde en handhaving. Maar ook onder niet gemeentelijke instanties denk aan woningbouw organisatie, particuliere verhuurder, anti kraak huisvesting en dergelijke.

Soms lukt het mij om voor een vraagsteller op de juiste plaatsen de juiste vragen te stellen. Ik doe dit alleen als het niet door de onafhankelijke cliëntondersteuners van Sociaal werk de Kop kan worden opgepakt. In bepaalde situaties verwijst Sociaal werk de Kop naar mij omdat zij hopen dat ik nog wat kan betekenen voor de vraagsteller.

Als Sociaal ombudsvrouw krijg ik de indruk dat de groep kwetsbare inwoners met bijzondere vragen het afgelopen jaar stabiel bleef. Dat zijn in mijn beleving inwoners met geen standaard diagnose en/of een bijzondere zorgvraag.

Het lijkt wel of ik vogelvrij verklaard ben en afhankelijk van een onbetrouwbare verhuurder en complex beheerder. We moeten toch als burgers beschermd zijn tegen zulke praktijken? Ik red me uiteindelijk wel maar ik maak me zorgen over de bewoners die psychisch kwetsbaar zijn. Is dit nu normaal in Nederland? (inwoner van complex dat antikraak wordt verhuurd met zorgen over veiligheid bewoners)

Flexibiliteit

Dat je soms niet krijgt wat je het liefst wilt, kunnen mensen wel begrijpen. 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. 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 met name aan bij afdelingen van de gemeente

buiten het Sociaal Domein. Voor de inwoner is 'de gemeente' echter één organisatie, waarvan men in alle gevallen dezelfde dienstverlenende houding zou mogen verwachten.

De gemeente zet alle zeilen bij om deze mantelzorgsituatie overeind te houden. Nu doet de verhuurder van de woning moeilijk en dreigt met uitzetting. Dit terwijl de huur maandelijks keurig wordt betaald. Wat zijn de rechten van de inwoner?(buurtwerker die om advies belt)

Overige activiteiten

Collegiale ombudscontacten

Ik heb regelmatig contact met de Sociaal ombudsvrouwen van Meppel, Westerveld, Haaksbergen, Tynaarlo en Kampen. Elk kwartaal hebben we een intervisie-afspraken. Dit is erg plezierig en ondersteunend; zeker bij complexere vraagstukken helpt het als een collega meedenkt. Sinds augustus 2020 ben ik Sociaal Ombudsvrouw van de gemeente Westerkwartier en sinds maart 2017 ben ik op verzoek van de gemeenteraad van Meppel vervangend Sociaal ombudsvrouw in die gemeente. Mijn collega uit Meppel en ik sparren regelmatig over onze casuïstiek. Door ons totaal verschillende achtergrond en ervaring kunnen we elkaar veel brengen. Hierdoor wordt mijn kennis met betrekking tot diverse aspecten en ontwikkelingen binnen het sociaal domein extra gevoed en verdiept. Soms levert het ook praktische zaken op zoals een bij een andere gemeente recent vastgestelde beleids- en uitvoeringsnotities over mantelzorg en pre-mantelzorg woningen die ik dan kan doorspelen naar de verantwoordelijken binnen de gemeente Steenwijkerland.

Ontmoeting en verbinding

Dit afgelopen jaar is door de lockdown en de voorzichtigheid van velen lastig om de zichtbaarheid en vindbaarheid van mijn werk als sociaal ombudsvrouw verder te bevorderen. Ik hoor van inwoners dat zij moeilijk op de site van de gemeente informatie over de functie kunnen vinden. Terwijl dit wel op verschillende plekken te vinden is. Blijkbaar weten ook niet alle KCC medewerkers van mijn bestaan af. Ik probeer informatie over mijn functie met de lokale media te delen en mijn functie wordt genoemd in de gemeentegids.

Ik heb over mijn werk verteld aan onder andere:

- het diaconaal Platform Steenwijk;
- de bezoekers van het Alzheimer café in Steenwijk;
- de christelijke plattelandsvrouwen;
- de bezoekers van het hersenletsel café;
- een vrouwenvereniging in Eesveen;
- de deelnemers aan het koffie uurtje in de bibliotheek van Steenwijk.

Ik merk aan de reacties dat het functioneel is om de boodschap te herhalen dat er een Sociaal ombudsvrouw is. Voor veel mensen is dit namelijk onbekend.

Ik heb casus-gebonden overleg met diverse medewerkers die werkzaam zijn binnen het Sociaal Domein en/of van andere afdelingen die bij het vraagstuk betrokken worden. Deze contacten ervaar ik als waardevol en functioneel. Ze helpen mij bij het uitvoeren van mijn functie waardoor ik vaak snel(ler) een antwoord kan geven aan de vraagstellende inwoner.

Scholing

In het afgelopen halfjaar heb ik diverse workshops en trainingen gevolgd en heb ik informatieve boeken gelezen. Denk aan meer begrip krijgen voor mensen met autisme, mensen met dementie en

hun partners. Webinars over integrale toegang bij gemeente en wat integraal werken van een organisatie vraagt, werken met het kwaliteitskompas en een conferentie over de jeugdzorg in de toekomst. Verder heb ik een scholing over Posttraumatische Groei gevolgd. Deze bijeenkomsten zijn zeer informatief en ondersteunen mij bij mijn dagelijks werk.

Tot slot

Aan het eind van deze rapportage wil ik er nogmaals op wijzen dat deze is gebaseerd is op mijn contacten met 39 vragenstellers in de periode van september 2021 – september 2022. Het is dus, net als de vorige verslagen, geen (systematisch) onderzoek. Het zijn signalen uit de samenleving. Met de voorzichtigheid die geboden is, kan ik vaststellen dat inwoners en professionals 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. Dat lukt alleen als er goed en zorgvuldig wordt uitgelegd waarom er geen oplossing is. Verder willen inwoners graag op de hoogte worden gehouden van hoe het met hun vraag gaat. Ook als het antwoord nog niet helder is. Vragenstellers hopen 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 vraagstellers hopen dat hun ervaringen en opmerkingen zullen bijdragen aan het verminderen van knelpunten in de beschikbaarheid van voorzieningen en uitvoering van de regelingen in het Sociaal Domein in de gemeente Steenwijkerland.

Uit de negenendertig kwesties die aan mij zijn voorgelegd kan ik net zoals in het vorige verslag voorzichtig concluderen dat:

- een blijvend aantal vraagstukken niet met een standaard antwoord opgelost is;
- sommige vraagstellers complex gedrag (lijken te) vertonen;
- het soms nodig is om bij bepaalde inwoners grenzen te stellen;
- een aantal vraagstukken complex is(27%);
- betrokkenen regelmatig niet weten waar zij kunnen aankloppen of hoe ze formuleren moeten invullen;
- dat dit vooral bij ouderen en kwetsbare inwoners het geval is;
- er niet altijd oplossingen gevonden kunnen worden (20%);
- de doorlooptijd voordat een voorziening geregeld is soms onbegrijpelijk lang is of zo wordt ervaren;
- er vraagstukken spelen die te maken met andere, niet sociaal domein, afdelingen binnen de gemeente (28%);
- er vraagstukken zijn (6%) die een goede samenwerking en het opzoeken van de bewegingsruimte vragen met een niet gemeentelijke maatschappelijk organisaties. Denk bijvoorbeeld aan een woningbouwcorporatie;
- 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 Sociaal Domein in de gemeente Steenwijkerland wordt gewaardeerd;
- het goed verloopt als de juiste contacten zijn gelegd en er vertrouwen is;
- afstemming, als er meerdere partijen bij betrokken zijn, helpt om rust en duidelijkheid te krijgen.
- bij het merendeel het vraagstuk geheel (55%) of deels wordt opgelost(25%);

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2021 -september 2022

- inwoners blij zijn als zaken duidelijk en helder zijn of zijn geregeld;
- inwoners mij regelmatig een terugkoppeling geven als zaken zijn afgerond.

Ik weet niet of u nog dezelfde bent als 2 jaar geleden maar we mailen u toch. U heeft ons toen zo goed geholpen rondom de zorgen die we over onze vader hadden. Daar zijn we toen goed uitgekomen. Hij is inmiddels rustig overleden. Deze week kregen we een kaart waarbij het college en de burgemeester onze moeder feliciteert met haar 90^{ste} verjaardag. Zo verrast is ze. Wij ook hoor! Wilt u hen namens ons bedanken voor deze erg attente kaart? Heel fijn. (dochter van 90 jarige moeder)

Ik kan voorzichtig vaststellen dat veel kwesties terug zijn te voeren op onvoldoende of niet toereikende informatievoorziening en vooral gebrek aan maatwerk. En dat er altijd situaties zijn die niet onder de ene en niet onder de andere wet vallen. Dat zijn de pijnlijkste. De mensen hebben namelijk wel een probleem. Mogelijk kunnen knelpunten verder 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 ook bij niet gemeentelijke organisaties. Dat vraagt van de betrokkenen misschien wat energie, voor de burger kan het echt een wezenlijk verschil uitmaken.