

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland september 2020-maart 2021

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2020-maart 2021						
1.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Vrouw 40 Omgeving Steenwijk 4	Participatiewet Erfenis	Problemen rondom accepteren van erfenis Wantrouwen	Consulent Participatieve	Luisterend oor Bemiddelen en verbinden Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *kwetsbare inwoners *maatwerk * verlies vertrouwen
2.	Via Wie Waar #	Mantelzorger Gezin 3 k Omgeving Giethoorn 4	Participatiewet	Niet Nederlandstaligen Communicatie en Boete systeem P wet Effect terugvordering Jaaropgaven	Kwartiermaker Sociaal Domein Manager Mid-office	Luisterend oor Bemiddelen en verbinden Aanwezig bij gesprek Informatie gegeven Vraagstuk opgepakt *maatwerk * effecten regelgeving * armoedeval
3.	Via Wie Waar #	begeleider Man Omgeving Steenwijk 1	WMO Zelfredzaamheid Lichamelijke beperking	Psychische beperking Herindicatie	Consulent Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *ondersteuning *kwetsbare inwoners
4.	Via Wie Waar #	Eerdere ervaring vrouw 20-30 Omgeving Steenwijkerwold 6	Wmo naar WLZ Passende woonvorm	Complexiteit aanvraag Reactie keuringsarts Meerdere beperkingen Passende zorg	Zelfstandige Mantelzorgmakelaar en onafhankelijke Clientondersteuning WLZ Begeleider Consulent Woonconcept	Luisterend oor Informatie gegeven Verbinding gelegd met ondersteuning Vraagstuk (nog) niet opgelost * bijzondere doelgroep * maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
5.	Via Wie Waar #	Presentatie Echtpaar 60-70 Omgeving Willemsoord 4	Toegankelijkheid openbare ruimte Wmo Vervoer	Lichamelijk beperking Zelfredzaamheid	Beleidsmedewerker gemeente	Luisterend oor Bemiddeld Verbinding gelegd Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>toegankelijkheid</i> * <i>kwetsbare inwoners</i>
6.	Via Wie Waar #	clientondersteuner Gezin 30-40 1 z,15 Omgeving Steenwijk 10	Wmo voorzieningen Klacht(en) aanpassingen Claim	Onvrede over wijze van handelen en afhandelen gemeente voorzieningen, huisvesting en klachten Wantrouwen Trauma	Manager Wmo Wmo consultant Clientondersteuner Bestuurssecretariaat	Luisterend oor Informatie gegeven Verbinding gelegd Vraagstuk niet opgelost * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i> * <i>kwetsbare inwoners</i>
7.	Via Wie Waar #	Artikel krant vrouw 70 Omgeving Blokzijl 1	Huishoudelijke hulp Fysiek kwetsbaar			Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i>
8.	Via Wie Waar #	Medewerker sociaal werk de kop echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 8	Verkeersveiligheid buurt Zelfredzaamheid	Toegankelijkheid	Regisseur gemeente	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk nog niet opgelost Gesprek als Corona het toelaat * <i>informatievoorziening</i> * <i>veiligheid</i> * <i>vertrouwen</i>
9.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 60-70 Omgeving Steenwijk 1	Wmo voorzieningen	Informatie voorziening		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
10.	Via Wie Waar #	Eerdere ervaring Vrouw 50-60 1 z, 16 Omgeving Giethoorn 6	Huishoudelijke hulp	Kwaliteit zorg Psychisch kwetsbaar	Onafhankelijke Clientondersteuning soc werk de Kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>wantrouwen</i> * <i>niet Nederlandstaligen</i>
11.	Via Wie Waar #	Website gemeente gezin 40-50 1 k d, 14 Omgeving Vollenhove 5	Wmo voorziening	Klacht consulent	Manager Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk nog niet opgelost Gesprek als corona het toelaat * <i>informatievoorziening</i> * <i>zorgvuldigheid</i> * <i>vertrouwen</i>
12.	Via Wie Waar #	Artikel krant Echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 2	Woonoverlast	Niet serieus genomen worden	Rechtswinkel	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk (nog) niet opgelost Gesprek als corona het toelaat * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>kwaliteit</i>
13.	Via Wie Waar #	Eerder ervaring Vrouw 40-50 4 k, 21,18,17,13 Omgeving Wanneperveen 5	Herindicatie Jeugdwet dagbesteding dochter	Wantrouwen Psychisch kwetsbaar Mantelzorg	Consulent Jeugdwet Begeleider	Luisterend oor Bemiddeld Bij gesprek aanwezig geweest Herstel van vertrouwen Vraagstuk opgelost * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
14.	Via Wie Waar #	Website gemeente Man 40-50 Omgeving Giethoorn 17	Wmo voorzieningen Wmo begeleiding Psychisch kwetsbaar	Tussen wal en schip vallen Bewindvoering Echtscheiding Trauma na ongeluk	Medewerker Sociaalwerk de Kop Teamleider Wmo Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Verbindingen gelegd Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
15.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente man 70-80 Omgeving Blokzijl 3	WMO voorzieningen Overgang Wmo naar Wlz Zelfredzaamheid	Niet accepteren Wlz van huidige door Wmo verstrekte rolstoel	WMO consulent Medewerker sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk nog niet opgelost * <i>Wmo naar WLZ</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
16.	Via Wie Waar #	Flyer Vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 1	Levenstestament Vraagstuk familie			Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i>
17.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar 40-50 1k14 Omgeving Steenwijk 2	Wmo voorziening	Terugkoppeling MDO	Clientondersteuner Teamleider Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk (nog) niet opgelost ivm Corona maatregelen * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i> * <i>communicatie</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
18.	Via Wie Waar #	Website gemeente Vrouw 30-40 Omgeving Steenwijkerwold 4	Participatiewet Welke gemeente verantwoordelijke	Tussen wal en schip vallen bij aanvraag uitkering	Consulent P wet Kwaliteitsmedewerker P wet gemeente	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Corona effect Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>maatwerk</i>
19.	Via Wie Waar #	Medewerker soc werk de kop Vrouw 70-80 Omgeving Steenwijk 5	Kwijtschelding waterschapsbelasting	Verandering procedure kwijtschelding Gebrek aan transparantie en logica	Clientondersteuner Kwaliteitsmedewerker P wet Waterschap	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk nog niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>communicatie</i> * <i>starheid systeem</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>
20.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Vrouw 50-60 Omgeving Steenwijk 6	Wmo voorziening Overlast burelen Handhaving	Psychisch kwetsbaar	Medewerker sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeling Vraagstuk (nog) niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
21.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Man 60-70 Omgeving Steenwijk 2	Problemen met adres	Complexiteit WLZ aanvraag	Medewerker sociaal werk de Kop	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost Duidelijkheid gegeven * <i>wal en schip</i> * <i>starheid systemen</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>onzekerheid</i> * <i>kwetsbare situatie</i>
22.	Via Wie Waar #	Medewerker soc werk de kop Vrouw 50-60 Omgeving Steenwijk 3	Woongenot Burenruzies Overlast	Hoe krijgen we hier een ingang	Sociaal werk de kop Woonconsulent Woonconcept	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk nog niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>passende zorg</i>
23.	Via Wie Waar #	Vriendin Vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 1	Wmo voorzieningen	Waar moet ik zijn		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>communicatie</i> * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddeld</i>

= 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.

* Als bij een situatie staat dat een “vraagstuk (nog) niet is opgelost” betekent dit dat de situatie nog doorloopt na 1 maart.