

Sociale signalen

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

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

Inhoud

Inleiding	2
Contacten met individuele burgers.....	3
Vijfentwintig 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 maart 2022

April 2022

Inleiding

Op 1 september 2018 ben ik gestart met de functie van Sociaal ombudsvrouw in Steenwijkerland. Op 21 december 2021 heeft u als raad besloten om de functie de komende 2 jaar te continueren en mij gevraagd of ik bereid was deze te blijven invullen. Ik doe dit van harte. Dank voor uw vertrouwen. Hierbij kunt u kennis nemen van mijn zevende verslag en het vierde halfjaarverslag. In het nu voor u liggende document leest u de rapportage van de periode september 2021-maart 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-maart 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 de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (40%), in de uitvoering van de Participatiewet (22%) en de Jeugdwet (18%). In 20% ging het om overige vraagstukken. Denk aan schending van privacy, respijtzorg bij dementie, verkeersveiligheid buurt, overlast met mentale belasting en dergelijke. Deze hebben invloed op het welbevinden van uw inwoners. In overleg met de betrokken medewerkers van de gemeente en/of dienst- of hulpverlener is het in 40% de gevallen gelukt een bevredigende oplossing te vinden of rust te creëren. In 40% 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.

11 april 2022

Irma van Beek

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2021 -maart 2022

Contacten met individuele burgers

Vijfentwintig kwesties

Van maart 2021 tot september 2022 hebben vijfentwintig (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, consultants, 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. Onder de vragenstellers waren ook deze periode meer vrouwen (20) dan mannen (5); het betreft zowel ouderen boven de 60, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook ruim boven de 90. Van de vragenstellers zijn er 7 onder de 50 en 10 tussen de 50-70 en 8 boven de 70 jaar.

Iets minder dan 30% is alleen wonend (8). De anderen vraagstellers wonen in een meerpersoonshuishouden (17). 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. De samenleving lijkt meer een balans te hebben gevonden met Corona en ook tijdens de laatste lockdown bleven inwoners contact met mij opnemen al liep het wel wat terug in aantal.

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 vragensteller een antwoord heeft op zijn of haar vraag – is gemiddeld één tot twee weken maar soms veel langer (een kwestie loopt meer dan een jaar) en soms korter, in een enkel geval niet meer dan een of twee dagen.

Ik red het nog thuis maar ik denk niet dat ik hier kan blijven wonen als ik hulpbehoevender word. Durf inmiddels ook geen auto meer te rijden. Bij wie kan ik met deze vragen aankloppen om na wil denken voor het zover is? Ik heb een koopwoning en wil ook nog graag bij vrienden op bezoek en zelf boodschappen doen. (vrouw (80-90) die geen mantelzorgnetwerk heeft)

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 (meer) gebruik van te maken. Met name bij de uitvoering op beleidsterreinen buiten het Sociaal Domein is hier nog veel te winnen. Denk bijvoorbeeld aan de afdeling verkeer en vervoer, handhaving en vergunningen.

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. Ik krijg dit ook terug van betreffende medewerkers van organisaties. 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 kwam ook in deze periode echt letterlijk een paar keer naar voren tijdens een gesprek.

Mijn ouders van 88 en 90 wonen nog steeds zelfstandig. Wij als kinderen helpen ze met boodschappen, ziekenhuisbezoek en zo. Maar doordat ze beide slechter ter been worden en constant met een rollator lopen kunnen ze bijna hun huis niet meer uit. Te hoge drempels met buiten. Kan de gemeente daarbij helpen? Dan kunnen ze weer meer zelfstandig samen een rondje lopen.(mantelzorg van ouder echtpaar waar de zelfredzaamheid afneemt)

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. Dan wordt de mogelijkheid 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, gemist.

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 werk 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.

De meeste mensen vinden ondanks deze drempels hun weg. Mantelzorgers vervullen daar ook vaak een belangrijke taak. In deze periode waren er bij 5 van de 25 kwesties mantelzorgers betrokken. Die doen wat ze kunnen en zetten zich enorm in. Zij kunnen meestal de vraag wat gemakkelijker verwoorden.

Maar als mensen niet kunnen achterhalen waar ze moeten zijn of waar ze op kunnen rekenen, maakt dat hen en hun omgeving onzeker en op een gegeven moment ook 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 halfjaar 6 keer tegengekomen. Ze waren erg verschillend van aard en varieerde van: wantrouwen naar een notaris; 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.

Het is niet onze keuze om zo te wonen en afhankelijk te zijn van een uitkering. Wij hebben ons altijd zonder hulp van de gemeente gered gelukkig! De consulent gaat onfatsoenlijk met ons om zegt dingen die ik maar niet zal citeren. Dacht je dat ik dit leuk vind? Nou mooi niet!
(echtpaar (60-70) met financieel kwetsbare situatie)

Onzekerheid, ontoereikendheid en gebrek aan maatwerk

Voor een flink aantal situaties passen de woorden 'onzekerheid' en 'ontoereikendheid'. *Onzekerheid* over de inhoud en de mogelijkheid van de regelingen, veranderingen in de regelingen en over de ruimte voor maatwerk. Ook is er onzekerheid over de invloed van consultants. Dat kan door de inwoners zowel negatief als positief worden ervaren.

Ik ben afhankelijk van de voedselbank voor het eten voor ons gezin en ik voel me daar absoluut niet welkom. Heb al zoveel stress van het rondkomen en onze schulden. Ik heb rug en nekklachten en kan daardoor niet lang in de rij staan. Ik krijg maar niet een gesprek om uit te leggen hoe het met mij zit en dat het voor mij beter is dat ik meteen doorloop. Of moet het eerst zo erg worden dat ik in de rolstoel zit? Ik voel me erg afhankelijk van die voedselbank en wil niemand tegen me.(vrouw(40-50) 5 kinderen die niet weet bij wie ze nu nog aan kan kloppen)

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. (9 van de 25 dit halfjaar). Deze groep zou mogelijk meer structuur en rust krijgen door het inzetten van een procesregisseur die dan niet altijd betrokken wordt. Met name als de vraagstukken bijvoorbeeld ook vallen onder vergunningen, verkeersveiligheid, openbare orde en handhaving. Vaak moet de situatie eerst erger worden voordat daartoe wordt overgegaan of aan wordt gedacht.

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 groeit. Dat zijn in mijn beleving inwoners met geen standaard diagnose en/of een bijzondere zorgvraag.

Ik loop vast in de zorg voor mijn zoontje van 6 die een aandoening in de hersenen heeft waardoor hij op onverwachte momenten meteen hulp nodig heeft. Het ziekenhuis heeft ons lang begeleid maar ik trek het niet meer. Het is zo zwaar thuis en ik merk dat ik niet meer weet hoe het verder moet. Ik zou ook zo graag zelf weer gaan werken. Was zo blij met mijn baan, kreeg er zoveel energie van.(vrouw(30-40) die samen met vader voor kind zorgt en niet weet waar ze hulp kan krijgen buiten het ziekenhuis)

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.

Het gaat niet met mijn huishoudelijk hulp. Ik krijg steeds onervaren jonge vrouwen die aan mij alles vragen en niets uit zichzelf doen. Ze houden ook geen rekening met mijn noodzakelijke rust die ik 's middags echt nodig heb. De organisatie waar de hulp van komt reageert vriendelijk en zegt dat ze er wat aan gaan doen. Maar doen helemaal niets. Nu weet ik het niet meer. Kunt u mij helpen?(vrouw(80-90) die last heeft van hoe haar huishoudelijk hulp wordt geboden)

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-afspraak. 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.

Er stonden nog andere activiteiten gepland maar die zijn vanwege de laatste Corona lockdown doorgeschoven.

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. 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 25 vragenstellers in de periode van september 2021 – maart 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 vragenstellers 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 vijftientwintig kwesties die aan mij zijn voorgelegd voorzichtig te concluderen dat:

- een aantal vraagstukken niet met een standaard antwoord opgelost is;
- sommige vragenstellers complex gedrag (lijken te) vertonen;
- het soms nodig is om bij bepaalde inwoners grenzen te stellen;
- een aantal vraagstukken complex is;
- 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;
- er vraagstukken zijn 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 blijft groeien;
- het goed verloopt als de juiste contacten zijn gelegd en er vertrouwen is;

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2021 -maart 2022

- afstemming, als er meerdere partijen bij betrokken zijn, helpt om rust en duidelijkheid te krijgen.
- bij het merendeel het vraagstuk geheel (40%) of deels wordt opgelost(40%);
- inwoners blij zijn als zaken duidelijk en helder zijn of zijn geregeld;
- inwoners mij regelmatig een terugkoppeling geven als zaken zijn afgerond.

Toen u bij ons langs kwam wisten we echt niet waar we moesten zijn. We raken het zicht wat kwijt nu we beide rond de 90 zijn. fijn dat u wist waar we moesten zijn en ook voor ons heeft geregeld dat er een wmo consulent bij ons langs komt. Hopen we dat het voorlopig samen thuis nog een beetje gaat met wat hulp.(afsluitende reactie van echtpaar (90+)

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.