

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland september 2020 - september 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 * informatievoorziening * toegankelijkheid * kwetsbare inwoners
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 * communicatie * vertrouwen * maatwerk *kwetsbare inwoners
7.	Via Wie Waar #	Artikel krant vrouw 70 Omgeving Blokzijl 1	Huishoudelijke hulp Fysiek kwetsbaar			Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * informatievoorziening * communicatie
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 * informatievoorziening * veiligheid * vertrouwen
9.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 60-70 Omgeving Steenwijk 1	Wmo voorzieningen	Informatie voorziening		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * informatievoorziening

		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 Klacht hoeveelheid zorg	Onafhankelijke Clientondersteuning soc werk de Kop Nationale Ombudsman	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 Wmo Consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost Bij gesprek aanwezig * <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 Manager Jeugd	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 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 Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <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 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 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 deels 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 Bemiddeld * <i>communicatie</i> * <i>informatievoorziening</i>
Maart 2021- september 2021						
24	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 1	Wmo voorziening	Informatie doorgeven verhuizing naar Steenwijkerland		Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddeld</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
25	Via Wie Waar #	Hulpverlener Man 70-80 omgeving Steenwijk 2	Wmo begeleiding	Dementie Misverstanden	Soc werk de Kop	Informatie gegeven Luisterend ook Bemiddeld Vraagstuk(deels)opgelost *kwetsbare inwoners *maatwerk *belasting mantelzorgers
26	Via Wie Waar #	Soc.werk de kop Echtpaar 60-70 Omgeving Giethoorn 6	Wmo	Klachten verstrekking Wmo Bijzondere situatie Kwetsbaar systeem	Soc. werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *kwetsbare situatie *maatwerk
27	Via Wie Waar #	Kringloopwinkel Vrouw 30-40 Omgeving Vollenhove 2	Onafhankelijke hulp bij problemen	Schulden Echtscheiding Veilig Thuis	Soc werk de Kop Huisarts Rechtswinkel	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *kwetsbare situatie *complexe materie
28	Via Wie Waar #	Raadslid Moeder 3 k 14,11,6 Omgeving Vollenhove 6	jeugdzorg	Niet nakomen afspraken jeugdconsulent Uitblijven beschikking Klachten Zorg over ontwikkeling kind	Manager WMO/Jeugd Jeugdzorgconsulent	Luisterend oor Bemiddeld Bij gesprek aanwezig Vraagstuk opgelost *complexe situatie *wantrouwen *communicatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
29	Via Wie Waar #	Clientondersteuner WLZ Gezin 40-50 1 k 16 Omgeving Steenwijk 3	Wmo voorziening	Klacht over voorziening en behandeling wmo	manager Wmo/Jeugdzorg Wmo consulent Clientondersteuner	Luisterend oor Proberen te bemiddelen Afstemming Vraagstuk niet opgelost * <i>complexe situatie</i> * <i>communicatie</i> * <i>maatwerk</i> * <i>begrenzen</i> * <i>transparantie</i>
30	Via Wie Waar #	Kringloopwinkel Man 40-50 Omgeving Nijelamer 1	Zelfredzaamheid	Ondersteuning formulieren	Vlechtwerk Weststellingwerf	Luisterend oor Informatie gegeven bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>transparantie</i>
31	Via Wie Waar #	Flyer Vrouw (60-70) 3	Wmo vervoer	Probleem vergoeding vervoer bij beperking Gemis regiotaxi	Manager Wmo/Jeugd Consulent Wmo	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>communicatie</i> * <i>maatwerk</i>
32	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 50-60 5 k Omgeving Steenwijkerwold 6	Jeugdzorg	Veilig thuis Echtsscheiding Ondersteuning	Jeugdzorg consulent Soc werk de Kop	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>communicatie</i> * <i>transparantie</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
33	Via Wie Waar #	Eerder contact Man (70-80) Omgeving Giethoorn 3	Openbare orde Wmo	Veilige fietspaden Wmo voorziening	Wmo consultants Proces regisseur	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *maatwerk *vertrouwen
34	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw 20-30 Omgeving Steenwijkerwold 4	Wonen Wmo/WLZ	Passende woning	Consulent Woonconcept Zorgmakelaar Wmo consulent	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk (nog)niet opgelost *communicatie *transparantie *kwetsbare situatie *maatwerk
35	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Vrouw (60-70) Omgeving Belschutsloot 8	Wonen Overlast Ruimtelijke ordening Handhaving	Problemen met burens Nalatig zijn gemeente	Proces regisseur Teamleider vergunningen	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Begrenst Vraagstuk niet opgelost *maatwerk *escalatie *complexe situatie
36	Via Wie Waar #	Website gemeente Man (60-70) Omgeving Steenwijk 7	Ruimtelijke ordening Handhaving Vergunningen	Problemen met inkomen Nalatig zijn gemeente Klachten	Teamleider vergunningen	Luisterend oor Informatie gegeven Opties geschetst Begrenst Vraagstuk niet opgelost *maatwerk *complexe situatie *domein overstijgend

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
37	Via Wie Waar #	Soc werk de Kop Vrouw(60-70) Omgeving Steenwijk 4	Participatiewet Belastingen	Nalatigheid gemeente insturen gegevens belastingdienst Boetes	Consulent P wet	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk nog niet opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*nakomen afspraken</i> <i>*communicatie</i>
38	Via Wie Waar #	Vriendin Vrouw(40-50) Omgeving Steenwijk 1	Bewindvoering Mentorschap instelling			Luisterend oor Informatie gegeven Privacywet Vraagstuk deels opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*complexe samenleving</i>
39	Via Wie Waar #	Begeleider Echtpaar (60-70) Omgeving Eesveen 7	Participatiewet Wonen Wmo	Vertrouwen consulent Passend wonen Financieel minimum Verhuurders verklaring Woonkosten toeslag Kastje naar de muur Klacht	Teamleider P wet	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk nog niet opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*communicatie</i> <i>*vertrouwen</i> <i>*bejegening</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 september.

* Situaties die in blauw worden weergegeven zijn nog aan de orde geweest na 1 maart 2021