

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland september 2019-maart 2020

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2019-maart 2020						
1.	Via Wie Waar #	Wmo Consulent Gezin 2 kinderen 21, 16 Omgeving Steenwijkerwold 17	Huisvesting doelgroep Regelgeving Mantelzorg	Huisvesting dochter Weigering AVOS Regelgeving Woonconcept	Wethouder Wmo consulent Sociaal werk de kop AVOS Steenwijkerland Beheerder senioren woningen	Luisterend oor Bemiddelen Wederzijds begrip Informatie geven Wethouder brief Vraagstuk opgelost *ketensamenwerking * mantelzorg en huisvesting
2.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 50-60, kinderen Omgeving Steenwijk 7	Jeugdzorg Regelgeving Mantelzorg Vergoedingen Pleegzorg	Kwaliteit jeugdzorginstelling Communicatie en Bejegening jeugdzorginstelling Vergoeding verblijf pleegkind	Wethouder Jeugdzorginstelling	Luisterend oor Bemiddelen Wederzijds begrip Informatie geven Vraagstuk niet opgelost *kwaliteitsmeting inkoop jeugdzorg * bejegening * professioneel communiceren
3.	Via Wie Waar #	Site gemeente Echtpaar 40-50 Omgeving Zuidveen 5	Regelgeving Vergoedingen PGB WLZ	Financieel kwetsbaar na wegvallen PGB		Luisterend oor Informatie geven Vraagstuk (nog) niet opgelost *informatievoorziening participatiewet * verlies vertrouwen clientondersteuner

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
4.	Via Wie Waar #	Wethouder vrouw 50-60, 1 kind Omgeving Giethoorn 7	Regelgeving WMO huishoudelijke hulp	Psychisch kwetsbaar Huishoudelijke hulp ontbreekt van wmo indicatie	WMO Sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vertrouwen hersteld Verbinding gelegd tussen zorg en client Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>brief beschikking wmo huishoudelijke hulp</i> * <i>verlies vertrouwen wmo</i>
5.	Via Wie Waar #	Flyer mantelzorger man 60-70 Omgeving Blokzijl 3	Ontevreden zorg	Psychisch kwetsbaar Alleen voelend	Sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vertrouwen Verbinding gelegd tussen sociaalwerk en client Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>Psychisch kwetsbare inwoners</i>
6.	Via Wie Waar #	Website gemeente vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 8	Klacht gemeente Participatiewet PGB	Niet serieus genomen Onrechtvaardig behandeld Leugens gemeente Kwaliteit Jeugdzorg	Wethouder	Luisterend oor Informatie gegeven Vertrouwen Begeleid bij gesprekken Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
7.	Via Wie Waar #	presentatie vrouw 80-90 Omgeving Giethoorn 2	Tijdelijke IPP	Niet serieus genomen Gemis aan voorziening	Afdeling vervoer	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
8.	Via Wie Waar #	Flyer mantelzorger vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 2	WMO huishoudelijke hulp	Informatie voorziening Formulier i.p.v. persoonlijk gesprek	WMO	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>communicatie</i>
9.	Via Wie Waar #	Raadslid vrouw 50-60 Omgeving Steenwijk 1	Mantelzorgondersteuning	Informatie voorziening		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>mantelzorgvergoeding</i>
10.	Via Wie Waar #	Wethouder vrouw 50-60 Omgeving Steenwijk 1	WMO WLZ Kwaliteit zorg	Informatie voorziening Huisvesting kwetsbare inwoners		Luisterend oor Informatie gegeven * <i>kwetsbare inwoners</i>
11.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 30-40 Omgeving Steenwijk 2	Financieel kwetsbaar Huisvesting bij lichamelijke beperking	Informatie voorziening Passende sociale huisvesting	Client ondersteuner Woningbouw organisatie	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>huisvesting</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
12.	Via Wie Waar #	Sociaal werker man 60-70 Omgeving Scheerwolde 2	Psychisch kwetsbaar Financieel kwetsbaar Klacht en conflict zorg verlenende organisatie	Informatie voorziening	Client ondersteuner	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk (nog) niet opgelost Loopt nog * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
13.	Via Wie Waar #	Sociaal adviesraadslid vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 3	WMO huishoudelijke hulp Participatiewet	Passende huishoudelijke hulp en zorg Doorlooptijd aanvraag	WMO	Luisterend oor Informatie gegeven Wegnemen wantrouwen Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
14.	Via Wie Waar #	Presentatie vrouw 80-90 Omgeving Steenwijk 4	Witte werkster WMO huishoudelijke hulp	Passende huishoudelijke hulp en zorg Doorlooptijd aanvraag	WMO	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
15.	Via Wie Waar #	flyer echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 4	WMO huishoudelijke hulp	Passende huishoudelijke hulp en zorg Doorlooptijd aanvraag	WMO	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
16.	Via Wie Waar #	flyer vrouw 60-70 Omgeving Steenwijk 3	WMO huishoudelijke hulp	Passende huishoudelijke hulp en zorg Lange duur doorlooptijd aanvraag wmo	WMO	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
17.	Via Wie Waar #	WMO consulent Gezin 30-40, 1 zoon 5 Omgeving Paasloo 8	WMO voorziening Fonds aanschaf rolstoelbus Kind met lichamelijke beperking WLZ	Passende hulp en/of aanbod bij financiering rolstoelbus Wantrouwen clientondersteuner	WMO Sociaal werk de kop Zelfstandig Mantelzorgondersteuner Ergotherapeut	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk nog niet opgelost Loopt nog * informatievoorziening * vertrouwen * kwetsbare situatie * maatwerk * complexiteit fondsen aanvraag
18.	Via Wie Waar #	Flyer Gezin 30-40, z 2, z 5 jaar Omgeving Steenwijk 3	jeugdzorg	Kindermishandeling Angst	Jeugdzorg Huisarts Veilig Thuis	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatievoorziening * vertrouwen * bemiddelen * kwetsbare situatie * maatwerk
19.	Via Wie Waar #	Flyer, mantelzorger Man 80-90 Omgeving Giethoorn 5	WMO vervoer	Vervoer Psychisch kwetsbaar Doorlooptijd voorziening	WMO	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatievoorziening * vertrouwen * bemiddelen * kwetsbare situatie * maatwerk
20.	Via Wie Waar #	Adviesraad sociaal domein Gezin 60-70 Omgeving Steenwijk 2	GGZ	Psychisch kwetsbaar		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * informatievoorziening * vertrouwen * kwetsbare situatie * maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
21.	Via Wie Waar #	Flyer Gezin 30-40- d 13 z 12 Omgeving Giethoorn 5	Passendonderwijs Jeugdzorg VSO	Wantrouwen school Verstoorde communicatie	Jeugdzorg consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk wordt opgelost Duidelijkheid gegeven * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>bejegening</i>
22.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 60-70 Omgeving Steenwijkerwold 2	Huishoudelijke hulp	Klacht over zorg verlenende organisatie Kwaliteit HH		Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk is opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>kwaliteit HH</i>
23.	Via Wie Waar #	Flyer Vrouw 70-80 Omgeving Steenwijk 2	WMO voorziening	Klacht over kwaliteit rolstoel Informatie service rolstoel Foutief telefoonnummer		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * <i>informatievoorziening zorg verlenende organisatie door WMO</i> * <i>Nazorg</i>
24.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar 30-40 2 k Omgeving Steenwijk 2	Participatiewet Bewind voering	Wantrouwen bewind voering Psychisch kwetsbare inwoners		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * <i>informatie gegeven</i> * <i>bemiddeld</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>eigen regie</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
25.	Via Wie Waar #	Flyer vrouw 90 + Omgeving Steenwijkerwold 2	Wmo vervoer	Verandering verantwoording afleggen tegemoetkoming vervoerskosten KM declaraties	WMO consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * informatie voorziening * kwetsbare inwoners * communicatie” * complexiteit beschikking
26.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 80-90 Omgeving Steenwijkerwold 2	Wmo vervoer	Valys aanvraag	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * informatie voorziening * oudere inwoners * communicatie
27.	Via Wie Waar #	Presentatie Gezin 40-50 3 k Omgeving Paasloo 2	Jeugdzorg	Passend vervoer kind met beperking	Wmo consulent Sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk (nog) niet opgelost * informatie voorziening * maatwerk * communicatie * kastje naar muur
28.	Via Wie Waar #	Raadslid Mantelzorger Man 50-60 Omgeving Steenwijk 4	PGB wmo	PGB aanvraag	Sociaalwerk de Kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk loopt nog * informatie voorziening * PGB * communicatie * laaggeletterden * complexe formulieren

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
29.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 2	Wmo Vervoer	IPP chauffeurspas omzetten naar rijderspas		Luisterend oor Informatie gegeven Geholpen klachtenbrief Vraagstuk loopt nog * informatie voorziening * rijderspas * communicatie * bejegening * kwaliteit keuring
30.	Via Wie Waar #	Presentatie Gezin 40-50 Omgeving Wanneperveen 2	Wmo Vervoer Jeugdzorg	IPP Bezwaar ingediend		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk loopt nog * informatie voorziening * rijderspas * maatwerk * communicatie

= 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.