Sociale signalen

10e monitor september 2022 tot september 2023 van de Sociaal ombudsvrouw van Steenwijkerland

Gebaseerd op de contacten in de periode september 2022 – september 2023

Inhoud

Inleiding 2
Contacten met individuele burgers 3
- Eenendertig kwesties 3
- Werkwijze 3
- Transparantie/begrijpelijkheid 4
- Financiële vraagstukken, ... 5
- Onzekerheid en ontoereikendheid 5
- Flexibiliteit 6
- Collegiale ombudscontacten, Ontmoeting en verbinding 6

Tot slot 6

Bijlage
- Overzicht contacten september 2022 tot september 2023

September 2023

Inleiding

Ik mag inmiddels al 5 jaar de functie van Sociaal ombudsvrouw in uw gemeente Steenwijkerland invullen. Voor u ligt nu het 5de jaarverslag over de periode september 2022-september 2023.

Het doel van mijn werkzaamheden is om 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 vooral 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 2022-september 2023. 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 ontoereikendheid; 4) Flexibiliteit.
Knelpunten doen zich in deze periode voor bij de uitvoering van;

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (29%)
- Participatiewet (13%)
- Jeugdwet (23%)
- Verkeer en vervoer, wonen en ruimtelijke ordening, openbare orde en veiligheid (35%)

In overleg met de betrokken medewerkers van de gemeente en/of dienst- of hulpverlener is het in 52% de gevallen gelukt een bevredigende oplossing te vinden of rust te creëren. In 22% deels en in 13% niet. 13 % van de kwesties lopen nog door.

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.

12 september 2023
Irma van Beek, Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland

Contacten met individuele burgers

Eenendertig kwesties

Van september 2022-september 2023 hebben eenendertig (een- of meer persoonshuishoudens) contact met mij opgenomen. De mensen zoeken, net zoals in de voorgaande jaren, 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, verbazing en onbegrip over regels, niet weten waar ze moeten zijn met hun vraag 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, consulenten, het KCC, raadslid, na een lezing of via Sociaal Werk De Kop. Daarnaast wisten mensen mij te vinden via contacten uit hun sociale of professionele netwerk. Het betreft zowel ouderen boven de 60, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook ruim boven de 90. Van de vragenstellers is 55% onder de 50, 16% tussen de 50-70 en 29% boven de 70 jaar.
52% alleen wonend en de overige 48 % 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. 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 4 maanden door) en soms korter, in een enkel geval niet meer dan een of twee dagen.

> *Ik heb een ongeluk gehad en ben voor mijn dagelijks leven erg beperkt in wat ik zelfstandig kan. Mijn studerende dochter zorgt veel voor me en ik wil graag weten of ze daarbij ondersteund kan worden. Ik denk dat ik ook meer hulp nodig heb van de Wmo. Bij wie kan ik nu terecht met mij vragen. Ik denk dat het zo niet langer gaat.*(vrouw 40-50 met dochter van 18 die voor haar zorgt)

Ik vermijd in het contact met een inwoner of de mantelzorger een uitspraak te doen over wat ík 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 ook

de ruimte in regelgeving en beleid op te zoeken. Ik heb de indruk dat dit steeds meer wordt toegepast. Veel gaat er goed. Steeds meer vraagstukken raken ook beleidsterreinen buiten het Sociaal Domein. Denk bijvoorbeeld aan de afdeling verkeer en vervoer, handhaving en vergunningen. Dit jaar betreft het 35% van de vraagstukken. Ook daar is het zoeken naar de ruimte die de wetgeving biedt helpend.

Als ik contact zoek met medewerkers van de gemeente wordt er snel een afspraak gemaakt. Over het algemeen worden de zaken vlot uitgezocht, helderheid verschaft en als het kan, oplossingen gevonden. Het contact met het netwerk ervaar ik als erg plezierig en functioneel. De contacten verlopen snel en soepel. Zo kan ik als Sociaal ombudsvrouw vragenstellers over het algemeen vlot 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 vaak tegen.

Het besef groeit, ook bij de gemeente, 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. Inmiddels realiseer ik me dat hoe je ook je best doet op de toegankelijkheid van alle informatie er altijd een groep blijft die het moeilijk vindt of niet kan vinden. Vragen op dit gebied zullen hoogstwaarschijnlijk blijven.
Daarnaast komen de bestaande voorzieningen soms niet tegemoet aan de vraag in een bijzondere situatie. Dan is er meer nodig.
52% van alle vraagstukken zijn opgelost. 13% van de vraagstukken zijn tijdens het schrijven van dit jaarverslag nog in behandeling. 22 % van de vraagstukken in deze periode zijn echter deels en 13% 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 ontstaan er dan aannames. “De gemeente denkt niet zelf na en luistert alleen naar de Raad voor Kinderbescherming waar sta ik nu als vader?”
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. Waar het kan probeer ik de drempel naar de gemeente te verlagen. 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.

> *Ik weet niet meer bij wie ik moet zijn en word van het kastje naar de muur gestuurd. Ik heb een aangepast huurhuis waar al een traplift inzat toen ik het huurde. Nu is de traplift stuk gegaan. De verhuurder zegt dat ik bij de gemeente moet zijn, de gemeente zegt dat ik bij de leverancier moet zijn en de leverancier wil wel komen maar ik moet dan de rekening zelf betalen. Ik heb namelijk zelf nooit een traplift aangevraagd dus heb ik geen papieren. Slaap nu al een week beneden op de bank en kan niet douchen.Ben helemaal in paniek. Wie kan me nu helpen en ik heb het geld niet. Dit kan toch zo niet? Wat doe ik fout? Kun u mij helpen?"*

Financiële vraagstukken

Vraagstukken over financiële zorgen en/of de participatiewet ben ik in deze periode 4 keer tegen gekomen. Ze varieerden van bejegening door de consulent, schuldsanering, rol van de gemeente bij het zoeken naar werk en dreiging van uit huis zetten.
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.

Onzekerheid en ontoereikendheid.

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.

Onzekerheid is belastend, zeker voor kwetsbare mensen.

Ontoereikend lijken de mogelijkheden die de regels bieden in bijzondere situaties. Ik merk in toenemende mate dat consulenten 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. (35% deze periode). Het kan helpen als in deze situaties een contactpersoon 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 periode stabiel is. Dat zijn in mijn beleving inwoners met geen standaard diagnose en/of een bijzondere zorgvraag.

Wat kan ik als ondersteuner nog doen Irma? Mevrouw mantelzorgt voor haar dochter in Amsterdam. Ze is daar veel. De gemeente past heel goed maatwerk toe en geeft haar bijstand tot haar pensioen. Nu dreigt de woningcorporatie haar uit haar huis te zetten terwijl ze keurig huur betaald. Dat mag toch niet zomaar zo? Heb jij tips?

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 in de ogen van de inwoner lang voor men antwoord krijgt. Betrokkenen voelen zich daardoor niet serieus genomen en missen (creatief) meedenken en maatwerk.

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 2023 sociaal ombudsvrouw In Smallingerland. Mijn collega uit Meppel en ik hebben veel contact over onze casuïstiek en vervangen elkaar bij ziekte en vakantie. Door ons totaal verschillende achtergrond en ervaring kunnen we elkaar veel brengen.

Ontmoeting en verbinding

Als zich mogelijkheden voordoen probeer ik bij te dragen aan het bevorderen van de zichtbaarheid en vindbaarheid van mijn werk als sociaal ombudsvrouw doormiddel van een lezing, presentatie of een andere ontmoeting met de potentiele vraagstellers.
Ik merk aan de reacties dat het functioneel is om de boodschap te herhalen dat er een Sociaal ombudsvrouw is.

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.

Tot slot

Aan het eind van deze rapportage wil ik er nogmaals op wijzen dat deze is gebaseerd is op mijn contacten met 31 vragenstellers in de periode van september 2022 – september 2023. 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 en dat de gemeente daar waar wettelijk mogelijk haar best doet om een passende oplossing 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. Vraagstellers hopen ook 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 eenendertig 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 erg complex is;
- betrokkenen regelmatig niet weten waar zij kunnen aankloppen;
- er niet altijd oplossingen gevonden kunnen worden (13%);
- er vraagstukken spelen die te maken met andere, niet sociaal domein, afdelingen binnen de gemeente (35%);
- 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 dat mantelzorgers het niet meer vol kunnen houden als situaties langer voortduren.

Maar zeker ook dat:

- de servicegerichtheid van veel medewerkers werkzaam in het Sociaal Domein in de gemeente Steenwijkerland wordt gewaardeerd;
- de doorlooptijd voor er duidelijkheid is voor de inwoner steeds korter wordt;
- Zich 20% minder inwoners bij mij melden vergeleken bij de afgelopen 2 jaar;
- de inspanning om vertrouwen te herstellen en de inwoner erg serieus te nemen effect heeft;
- het erg 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 (52%) of deels wordt opgelost(22%);
- inwoners blij zijn als zaken duidelijk en helder zijn of zijn geregeld;
- inwoners mij regelmatig een terugkoppeling geven als zaken zijn afgerond.

Ik kan voorzichtig vaststellen er altijd situaties zijn die niet onder de ene en niet onder de andere wet vallen maar ook niet onder de ene voorziening en ook niet onder de andere niet gemeentelijke. Dat zijn de pijnlijkste. De mensen hebben namelijk wel een probleem. Mogelijk kunnen knelpunten verder worden voorkomen of weggenomen door in de hele samenleving 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.