

Aan de leden van de gemeenteraad
van de gemeente Steenwijkerland

Steenwijk, 2 september 2024

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u van mij zoals afgesproken mijn zesde jaarrapportage over de periode 1 september 2023 - 1 september 2024. Door middel van deze monitor informeer ik u over mijn bevindingen als Sociaal Ombudsvrouw van uw gemeente.

Deze monitor is gebaseerd op de eenendertig kwesties/vraagstukken die inwoners tussen 1 september 2023 - 1 september 2024 aan mij hebben voorgelegd. Ik deel met u mijn bevindingen en een aantal aanbevelingen. Deze gaan over:

- 1) Wmo;
- 2) Participatiewet;
- 3) Jeugdwet;
- 4) Sociaal domein divers;
- 5) Overig.

In dit verslag wordt u hierover uitvoerig geïnformeerd

De contacten met de inwoners en/of hun mantelzorgers ervaar ik bijna in alle gevallen als zeer zinvol, zoals zij vaak zelf tijdens of na het contact zeggen. De gesprekken ervaar ik in het merendeel van de situaties als prettig en vaak indrukwekkend. Niet alleen vanwege de inhoud en soms de complexiteit van het vraagstuk en de situatie. Ik raak iedere keer weer onder indruk van de openheid en het vertrouwen dat aan mij wordt gegeven. Zeker bij een inwoner waar het vertrouwen in een ander en de gemeente flink beschadigd is.

In dit afgelopen jaar is het niet altijd gelukt bij te dragen aan een concrete oplossing voor de voorgelegde problemen of gestelde vragen. U leest hier in mijn verslag meer over. Onder de inwoners die contact met mij zoeken zie ik dit jaar zowel inwoners met bijzondere vraagstukken als inwoners met, in hun ogen, een vrij eenvoudige vraag. Zij begrijpen niet dat iets eenvoudigs niet vlot geregeld kan worden.

Ik kan voorzichtig vaststellen dat veel kwesties terug zijn te voeren op onvoldoende of niet toereikende informatie, geduldige uitleg, aandacht en helaas ook nog steeds aan gebrek aan maatwerk. Mogelijk kunnen knelpunten worden voorkomen of weggenomen door meer oog te hebben voor de individuele omstandigheden, tijd te nemen voor een gesprek en nog creatiever gebruik te maken van de ruimte die de regels kunnen bieden.

Ik gun het iedereen dat er ruimte en aandacht is voor het persoonlijke, vaak kwetsbare verhaal van de inwoner en dat de uitleg van wat de gemeente dan wel of niet kan bieden vanuit een meedenkende houding plaatsvindt. Dat kan een wereld van verschil uitmaken.

Hoop dan – ook namens de 31 huishoudens met vraagstukken – dat u met de informatie uit deze monitor actief de dialoog blijft aangaan, zowel bestuurlijk als met uw inwoners. Immers, uw gemeente: “vindt het belangrijk dat de inwoners kunnen meedoen, worden gestimuleerd en ondersteund daar waar het nodig is.”

Met een vriendelijke groet,

Irma van Beek, *Sociaal Ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland*