

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 5 april 2022
Beleid en Uitvoering - Samenleving en
Ontwikkeling

13 **2022_B&W_00288** **Informatienota "Sociaal ombudsvrouw 2020 - 2021" -
informereren**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris; de heer M. de Graaf, plaatsvervangend secretaris

Afwezig:

mevrouw T. Bijl, Wethouder

Samenvatting

Jaarlijks ontvangt uw raad een informatienota over de doorwerking van de signalen en adviezen van de sociaal ombudsvrouw. In deze informatienota wordt de verbinding gelegd tussen de bevindingen en opvolging van de laatste jaarlijkse monitor (2020/2021) in vergelijking met de jaren ervoor (2018/2019 en 2019/2020). Met de ombudsvrouw is nauw contact en in de genoemde jaren heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden. De gedane aanbevelingen zijn doorlopend opgenomen in de bedrijfsvoering.

Informatienota

Inleiding

Sinds 2018 kunnen inwoners van Steenwijkerland kosteloos beroep doen op de sociaal ombudsvrouw. Zij komt op voor de belangen van de inwoners en is onafhankelijk en onpartijdig. Inwoners kunnen contact met haar opnemen over o.a. zorgen of ontevredenheid over zorg en ondersteuning, ideeën over verbeteringen, onduidelijkheid en/ of vragen over gemeentelijke regelingen.

De sociaal ombudsvrouw brengt half en jaarlijks een verslag uit over haar werkzaamheden via een monitor. De monitor geeft inzicht in de bevindingen en de aanbevelingen. Het Sociaal Domein is blij met de aanbevelingen en complimenten van de sociaal ombudsvrouw. Aanbevelingen worden afgewogen aan de zeven leidende principes (Transformatie 2.0). Daar waar mogelijk en van meerwaarde passen we (werk)processen aan, waarbij we toewerken naar een universele werkwijze. Er ligt minder focus op de uitzonderingen, het doel is om de signalen van de sociale ombudsvrouw om te zetten naar algemeen toepasbare acties.

Voorgelegde kwesties/ vraagstukken:

Jaartal	Kwesties voorgelegd	Aantal kwesties waarbij mantelzorger is betrokken
2018/2019	44	20
2019/2020	57	17
2020/2021	39	7

Opvolging monitor 2018/2019 en 2019/2020

De sociale ombudsvrouw vervult deze rol voor Steenwijkerland sinds 2018. Zij heeft periodiek overleg op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau. Hierin wordt de monitoring en bevindingen/ signalen besproken. Hieronder volgt een korte samenvatting van de opvolging van bevindingen uit 2018/2019 en 2019/2020.

1. Transparantie en begrijpelijkheid

Er is ingezet op verbeteren van de informatievoorziening. In diverse werkgroepen wordt gewerkt om de digitale dienstverlening te optimaliseren, het gebruikte taalniveau in de gemeente op B1 te krijgen en het leesbaarder maken van gebruikte brieven binnen het sociaal domein. Het uitwisselen van goede, begrijpbare informatie blijft een aandachtspunt waar we aan werken binnen de gemeente. Sociaal Werk De Kop biedt de formulierenbrigade, waarbij vrijwilligers aan inwoners worden gekoppeld om ondersteuning te geven met het invullen van formulieren.

2. Financiële kwetsbaarheid

De kwesties die over een financiële vraagstuk gaan, kenmerken zich vaak door een diversiteit van problemen. Deze complexiteit vergt van de consulent een brede kijk op een situatie. Consulanten zijn getraind in het integraal en domein overstijgend werken, de zogenoemde Omgekeerde Toets. Daarnaast biedt Sociaal Werk De Kop ondersteuning en begeleiding bij geldproblemen en/of geldzorgen. Deze mogelijkheid is (en wordt) actief over gecommuniceerd om de bekendheid te vergroten.

3. Onzekerheid, (gebrek aan) maatwerk, corona (toegevoegd sinds 2020)

Consulanten van uitvoering sociaal domein zijn getraind en gecoacht in het toepassen van de Omgekeerde Toets. Dit instrument draagt bij aan het beter kunnen toepassen van maatwerk. Er zijn inmiddels positieve resultaten opgedaan door deze werkwijze. Daarnaast wordt in situaties met veel verschillende hulpverlening en instanties zo nodig een procesregisseur ingezet die de regie bewaakt. In het begin van de coronaperiode werden een tijd lang geen huisbezoeken afgelegd. Na de eerste strenge lockdown hebben consulenten meer vrijheid gekregen om in te schatten of een huisbezoek noodzakelijk was. De inwoner kon ook aangeven wat hij/zij hierin graag wilde. De focus is altijd het welbevinden van de inwoner en waar diegene het meest baadt bij heeft.

4. Flexibiliteit

Voor inwoners is de gemeente één organisatie, terwijl intern een verdeling in afdelingen is. Dit kan voor de inwoner verwarrend en onduidelijk zijn en dat begrijpen we. Ook hierin is de omgekeerde toets een instrument van meerwaarde. Consulenten zijn getraind en hebben hierdoor de handvatten om meer flexibel, creatief en afdeling overstijgend met een (hulp)vraag om te gaan.

Echter is afdeling overstijgend werken een proces waarin we groeien en sommige afdelingen werken nog niet met de omgekeerde toets. Het blijft een kwestie van sturen op samenwerking.

Samengevat bevindingen 2020/2021

1. Transparantie en begrijpelijkheid

Beschikbare informatie die vanuit de gemeente wordt gegeven voldoet niet altijd aan de specifieke vragen van een inwoner. Dit leidt soms tot frustratie. Vaak vindt de inwoner toch de juiste weg, veelal door hulp van de mantelzorger. Soms wordt ervaren dat een bestaande voorziening niet tegemoetkomt aan een bijzondere situatie. Een paar inwoners geven aan dat dit verwarring en irritatie oproept. Enkele inwoners ervaren onbegrip en stress over een herindicatie.

2. Financiële kwetsbaarheid

De soorten kwesties die binnen komen bij de sociaal ombudsvrouw over financiële vraagstukken zijn divers. In een aantal gevallen gaat het om uitblijven van goede informatie. De cliëntondersteuner is dan niet ingeschakeld, maar de verwachting is dat deze inzet wel voldoende had kunnen helpen om

de juiste informatie te krijgen. Dit nemen we mee in de acties. In overige kwesties is sprake van individuele uitzonderingen, waarin regelmatig sprake is van een dalend vertrouwen van de inwoner in de gemeente.

3. Onzekerheid, (gebrek aan) maatwerk, corona (toegevoegd sinds 2020)

Een aantal inwoners geven aan zich onzeker te voelen over mogelijkheden en/ of veranderingen van regelingen, ruimte voor maatwerk en af en toe de mate van meedenken van een consultant. Deze onzekerheden zijn versterkt geweest door de corona periode, waarin persoonlijke gesprekken wegvielen. Organisaties, waaronder de gemeente, weten afgelopen jaar beter om te gaan met werkzaamheden binnen de coronamaatregelen. Dit biedt inwoners meer vertrouwen.

7 van de 39 kwesties die binnen kwamen bij de sociaal ombudsvrouw betreffen een complex vraagstuk met thema's op verschillende terreinen (Bv. combinatie van Wmo/ werk). Bij deze complexe vraagstukken wordt niet altijd de procesregisseur te betrokken. De ombudsvrouw complimenteert de gemeente dat er meer ruimte voor maatwerk is en dat consultants makkelijker integraal schakelen.

4. Flexibiliteit

Inwoners begrijpen vaak wel dat de gemeente niet alles geeft wat diegene het liefst zou willen. Inwoners waarderen op die momenten juist een zorgvuldige, geduldige en herhaaldelijke uitleg. In een aantal kwesties wordt ervaren dat afspraken niet altijd worden nagekomen en dat het lang kan duren voordat men een antwoord ontvangt vanuit de gemeente.

Hier zetten we op in vanuit bevindingen 2020/ 2021

1. Transparantie en begrijpelijkheid

We blijven inzetten op verbeteren van de informatievoorziening en het uitwisselen van goede, begrijpbare informatie blijft een aandachtspunt waar we aan werken binnen de gemeente. Dit doen we met werkgroepen die samenwerken om de digitale dienstverlening te optimaliseren, het gebruikte taalniveau in de gemeente op B1 te krijgen en gebruikte brieven binnen het sociaal domein leesbaarder te maken. Het is vervelend als inwoners niet weten waar ze terecht kunnen met een (hulp)vraag. We blijven actief inzetten om de bekendheid van ondersteunende instanties bij netwerkpartners (wijkverpleging, huisartsen, welzijnsorganisatie etc.) te vergroten.

2. Financiële kwetsbaarheid

Sociaal Werk De Kop biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. Hier kunnen inwoners terecht voor vragen over ondersteuning, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen werk of bijvoorbeeld inkomen. De cliëntondersteuner kan vragen en/ of verwarring over regelingen/ indicaties/ wetgeving etc. grotendeels wegnemen door heldere informatieverstrekking. We werken aan het vergroten van de bekendheid van deze gratis ondersteuningsmogelijkheid.

3. Onzekerheid, (gebrek aan) maatwerk, corona (toegevoegd sinds 2020)

Binnen Sociaal Werk De Kop kunnen inwoners gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Inwoners kunnen hier met diverse vragen terecht over ondersteuningsmogelijkheden, vragen of indicaties, hulp bij verwoorden van gewenste ondersteuning etc. Voor sommige kwesties is hulp van de cliëntondersteuning voldoende om de inwoner te informeren en/of gerust te stellen. We werken aan meer bekendheid van de cliëntondersteuning.

4. Flexibiliteit

De consultants doen hun best om inwoners snel van een reactie te voorzien op vragen. We vinden het belangrijk om inwoners te voorzien van gedegen en zorgvuldige reacties en dat kost in sommige gevallen meer tijd dan de inwoner graag wil. Zeker wanneer in een situatie meerdere afdelingen of organisaties zijn betrokken, kost dit meer tijd. We proberen altijd zo snel mogelijk te handelen, maar binnen de mogelijkheden en zorgvuldigheid die haalbaar is.

Kernboodschap

Uw raad ontvangt deze informatienota over de doorwerking van de signalen en adviezen van de sociaal ombudsvrouw over de periode van 2020/2021 met een terugblik naar 2018/2019 en 2019/2020.

Consequenties voor de gemeente

N.v.t.

Communicatie

N.v.t.

Vervolg

Eens per jaar volgt een terugkoppeling van de aanbevelingen en welke acties lokaal zijn uitgevoerd.

Corona

N.v.t.

Besluit

Het college besluit in te stemmen met de informatienota 'Sociaal ombudsvrouw 2020 - 2021'.

Bijlagen

1. 6.0 Ombudsvrouw - Brief monitor zesde monitor sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland.pdf
2. 6.1 Ombudsvrouw - Rapportage september 2020 tot september 2021.pdf

Steenwijk, 23 september 2021

Geachte leden van de raad,

Bijgaand treft u de zesde monitor die ik aan u voorleg. In het nu voor u liggende document leest u de rapportage over het jaar september 2020-september 2021. Via deze monitor informeer ik u over mijn bevindingen als Sociaal Ombudsvrouw tijdens deze periode.

Deze monitor is gebaseerd op de 39 kwesties/vraagstukken die inwoners dit jaar aan mij hebben voorgelegd. Net zoals in de vorige monitor deel ik met u mijn bevindingen een aantal aanbevelingen. Deze gaan in grote lijnen over: 1) Transparantie en begrijpelijkheid; 2) Financiële kwetsbaarheid; 3) Onzekerheid, corona en gebrek aan maatwerk; 4) Flexibiliteit. In het verslag informeer ik u er uitvoeriger over.

De contacten met de inwoners en/of hun mantelzorgers ervaar ik bijna in alle gevallen als zeer zinvol. Ik krijg dit vaak vrij direct van de betreffende inwoner of de mantelzorger terug maar ook via de betreffende, hulp en/of zorgverlener en via sommige medewerkers van de gemeente. De gesprekken ervaar ik regelmatig als indrukwekkend. Niet alleen betreffende de inhoud en complexiteit van het vraagstuk en de situatie. Ook raak ik iedere keer weer onder indruk van het vertrouwen dat aan mij wordt gegeven. Zeker als dit gebeurt door een inwoner waarbij het vertrouwen in een ander beschadigd is en daarmee extra op zijn of haar hoede is. Het is fijn als het dan lukt om de relatie met de gemeente en/of de zorgverlener te herstellen.

In dit afgelopen jaar is het in de helft van de situaties gelukt bij te dragen aan een concrete oplossing. Een flink aantal kwesties loopt nog door. Onder de inwoners die contact met mij zoeken zie ik ook dit jaar weer een groei van inwoners met bijzondere of complexe vraagstukken. Vraagstukken op meerdere levensgebieden. De Corona maatregelen gaven soms extra problemen. Denk aan het wegvallen van persoonlijke gesprekken, het niet meer op bezoek kunnen bij een familie lid met een kwetsbare gezondheid en het verschillend omgaan met de RIVM richtlijnen door de verschillende hulpverlenende instanties. Soms is de wanhoop zo groot dat ook de emoties amper meer in toom te houden zijn. Dit nam vooral tijdens de tweede lockdown deze winter erg toe. Grote wanhoop, woede, veel verdriet en machteloosheid. Mensen hebben meer moeite om zaken in een helder perspectief te zien en te relativeren. Dat maakt de gesprekken intensiever en er is meer tijd nodig om wat rust te brengen.

Ik hoop – ook namens 39 huishoudens met vraagstukken – dat u met de informatie uit deze monitor actief de dialoog blijft aangaan, zowel bestuurlijk als met uw inwoners. Immers, “alle inwoners van Steenwijkerland moeten kunnen deelnemen aan het sociale, maatschappelijke en economische verkeer”.

Met een vriendelijke groet,
Irma van Beek,
Sociaal Ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland

Sociale signalen

6^e monitor september 2020 tot september 2021 van de Sociaal ombudsvrouw van Steenwijkerland

Gebaseerd op de contacten in de periode september 2020 – september 2021

Inhoud

Inleiding	2
Contacten met individuele burgers.....	3
Negenendertig kwesties	3
Werkwijze en corona	3
Transparantie/begrijpelijkheid	5
Financiële vraagstukken,	6
Onzekerheid, Ontoereikendheid, Corona en gebrek aan maatwerk	6
Flexibiliteit; Collegiale ombudscontacten.....	7
Ontmoeting en verbinding	9
Tot slot	9

Bijlage

Overzicht contacten september 2020 tot september 2021

September 2021

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Inleiding

Op 1 september 2018 ben ik gestart met de functie van Sociaal ombudsvrouw in Steenwijkerland. Hierbij kunt u kennis nemen van mijn zesde monitor tevens mijn derde jaarverslag. In het nu voor u liggende document leest u de rapportage van september 2020-september 2021.

Het doel van mijn werkzaamheden is tweeledig. Enerzijds probeer ik in individuele situaties bij te dragen aan het oplossen van (onvoorziene) knelpunten en vraagstukken. Anderzijds is het doel ook, u informatie te verstrekken ten behoeve van het optimaliseren van beleid en uitvoering, e.e.a. in lijn met uw "beleidsplan Sociaal Domein Steenwijkerland 2017-2020". Daarin wordt aangegeven dat de transitie grotendeels is gerealiseerd en dat in dit bovengenoemde beleidsplan de transformatie binnen het Sociale Domein voorop zal staan. De centrale ambitie van de gemeente in het Sociaal Domein is dat "alle inwoners van Steenwijkerland kunnen deelnemen aan het sociale, maatschappelijke en economische verkeer". Uitgangspunt daarbij is dat inwoners in staat zijn hun eigen keuzes te maken en zelfredzaam zijn. Daarbij mogelijk geholpen door hun maatschappelijk netwerk, de samenredzaamheid. Wanneer deze beide tekort schieten zorgt de gemeente voor een vangnetconstructie dat inwoners ondersteunt deel te nemen aan de samenleving.

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;
- Het adviseren van de gemeenteraad.

In deze monitor doe ik verslag van mijn contacten, bevindingen en activiteiten tijdens de periode september 2020-september 2021. 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, corona en gebrek aan maatwerk; 4) Flexibiliteit.

Knelpunten doen zich in deze periode met name voor bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (65%). Significanter minder in de uitvoering van de Participatiewet (15%) en de Jeugdwet (5%). De overige vraagstukken betreffen niet het Sociaal Domein maar hebben wel effect op de zelfredzaamheid en welbevinden van uw inwoners (15%). In overleg met de betrokken medewerkers van de gemeente en/of dienst- of hulpverlener is het in de helft van de gevallen gelukt een bevredigende oplossing te vinden of rust te creëren. Dat lukt niet in alle gevallen. Sommige kwesties lopen.

Met opmerkingen [WS1]: Waarheen?

Ik hoop dat dit verslag van dienst kan zijn om met de opgedane ervaringen en inzichten vergelijkbare kwesties in de toekomst te helpen voorkomen daar waar ze te voorkomen zijn. Dat is ook de hoop van sommige inwoners die in de afgelopen periode met mij contact opnamen.

23 september 2021

Irma van Beek

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Contacten met individuele burgers

Negenendertig kwesties

Van september 2020 tot september 2021 hebben negenendertig (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, ze voelen zich niet gehoord of serieus genomen, gebrek aan passende informatie, verbazing en onbegrip over de 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 (25) dan mannen (14); het betreft zowel ouderen boven de 60, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook ruim boven de 90. Van de vragenstellers zijn er 16 onder de 50 en 13 tussen de 50-70 en 9 boven de 70 jaar.

Iets meer dan de helft is alleen wonend (22). 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 en Corona

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. Toen in november 2020 Corona andere eisen stelde aan het contact zag ik de vragen weer erg teruglopen. Dit was niet uniek en bleek ook bij het sociaal werk en de consultants van de gemeente het geval. Met bestaande contacten lukte het om het digitaal of telefonisch te begeleiden. Vanaf 1 mei heb ik, daar waar noodzakelijk, op gepaste afstand weer bezoek aan huis gebracht.

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 vraagsteller 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.

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Mijn vriendin gaat verhuizen naar Steenwijk. Ze heeft zaken van de Wmo nodig want die gebruikt ze hier ook. Hoe werkt dat eigenlijk, krijgt ze dat dan ook in Steenwijk? Moet ze daar dan ook iets voor doen of gaat dat automatisch over van gemeente naar gemeente? Weet u dat? (vriendin van vrouw (60-70) die Wmo voorzieningen gebruikt)

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 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 snel en soepel. Nu veel medewerkers vanwege de Corona maatregelen thuiswerken zijn ze vaak sneller bereikbaar dan voorheen. 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.

De mijnheer die bij ons in de kringloopwinkel werkt als vrijwilliger krijgt het steeds moeilijker met het invullen van zijn formulieren van allerlei instanties. Hij wil zoveel mogelijk zelf doen. Dat lijkt mij ook goed. Weet jij waar hij die ondersteuning kan krijgen om zelf zoveel mogelijk dit te blijven doen maar dat er iemand is die meekijkt om eventuele fouten te voorkomen? Zo'n persoon moet wel te vertrouwen zijn natuurlijk (man (40-50) die het lastig begint te vinden formulieren in te vullen)

Het is ook belangrijk voor de gemeente om te erkennen dat er een grote groep kwetsbare inwoners is voor wie deze zelfredzaamheid grenzen heeft. Zij wonen vaak nog zelfstandig en ervaren daarin de beperkingen in het dagelijks leven. Dan wordt de mogelijkheid om te verhuizen naar een woonvorm of en passende woning in een andere plaats, waarin 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 – in hun situatie – specifiek behoefte aan hebben. Zoals: "Wie kan mijnheer helpen met plannen en organiseren? "wie luistert naar mij nu de kinderen tegen me op zijn gezet? "wie kan mij helpen als ik denk dat de belasting een fout heeft gemaakt?" "wat kan de gemeente doen aan veilige fietspaden? Ook voor rolstoelgebruikers?"

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Daarnaast komen de bestaande voorzieningen soms niet tegemoet aan de vraag in een bijzondere situatie. Dan is er meer nodig. Bijvoorbeeld: 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 op, irritatie en geeft hen het gevoel dat de gemeente maar wat doet en zij, mensen met een fysieke of mentale beperking, niet belangrijk genoeg gevonden worden om mee te doen in de samenleving.

De meeste mensen vinden ondanks deze drempels hun weg. Veel mantelzorgers vervullen daar ook een belangrijke taak. In deze periode waren er van de 39 kwesties, bij 7 situaties mantelzorgers intensief betrokken. Die doen wat ze kunnen en zetten zich enorm in. Zij kunnen vaak ook een vraag gemakkelijker verwoorden.

Maar als mensen niet kunnen achterhalen waar ze moeten zijn of waar ze op kunnen rekenen, maakt dat hen en hun omgeving vooral onzeker en op een gegeven moment ook wantrouwend.

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 ook onbegrijpelijk dat er zo vaak een herindicatie moet plaatsvinden terwijl, in hun ogen, de situatie niet veranderd. Zij worden daar onzeker van, voelen zich afhankelijk en ervaren zo'n herindicatie als erg stressvol.

Er moet weer een herindicatie plaatsvinden voor de voorziening die mijn dochter krijgt. Ik ben daar ontzettend zenuwachtig voor. Ik heb nare ervaringen door de eerdere gesprekken met de jeugdzorgconsulent. Ze willen het vast weer afpakken en het doet mijn dochter juist zo goed. Door de Corona en haar ziek zijn heeft ze er jammer genoeg maar weinig gebruik van kunnen maken. De kinderen zijn de hele tijd allemaal thuis en ik sta stijf van de stress. Wil je alsjeblieft samen met mij bij het gesprek voor de herindicatie zijn? Ik trek het bijna niet meer.

(moeder met 4 kinderen waar voor de jongste een herindicatie van de voorziening moet komen)

Financiële vraagstukken

Vraagstukken over financiële zorgen en/of de participatiewet ben ik dit verslagjaar 8 keer tegengekomen. Ze waren erg verschillend van aard en varieerde van: wantrouwen naar een notaris en uitstellen aanvaarden van erfenis terwijl inwoner nu een uitkering van de gemeente ontvangt; de communicatie met niet-Nederlandstaligen, de boete systematiek van de Participatiewet; tussen wal en schip vallen bij het aanvragen van een uitkering maar ook boetes van de belastingdienst omdat de gemeente bepaalde gegevens niet heeft opgestuurd, wantrouwen over handelen van een bewindvoerder en onheuse bejegening ervaren bij gesprek consulent en daardoor dalende vertrouwen. Het zijn soms eenvoudige kwesties en is hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner voldoende, maar het zijn ook bijzondere vraagstukken waarbij de kwetsbare financiële situatie eenvoudige oplossingen onmogelijk maakt. Iedereen wil namelijk het liefst zo zelfredzaam mogelijk blijven.

Onze financiële situatie zit me op mijn nek. Ik heb me altijd goed kunnen redden. Sinds ik een ongeluk heb gehad heb ik PTSS en kan niet meer aan het werk. Ik pakte notabene altijd alles aan. Ik word gek van hoe de

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

consulent en de gemeente met me omgaat. Ik ben geen crimineel! Denken ze dat ik graag in deze situatie zit. Natuurlijk niet. Ik vind het afschuwelijk. Door mijn PTSS ben ik erg prikkelgevoelig. Ontplof snel en dat is niet handig maar ik wil echt niet meer dan me toekomt. Ik zit ook niet te wachten op een persoonlijk oordeel van die consulent. Ze moest beter weten. Zij is toch een professional? (vrouw (60-70) met fysieke beperkingen die in financieel kwetsbare situatie zit)

Onzekerheid, ontoereikendheid, corona en gebrek aan maatwerk

Voor veel situaties waar ik bij betrokken ben (geweest) passen de woorden 'onzekerheid' en 'ontoereikendheid'. *Onzekerheid* over de inhoud maar ook de mogelijkheid van de regelingen, veranderingen in de regelingen en over de ruimte voor maatwerk. Ook onzekerheid over de mate van meedenken van de consulent. Die wordt erg verschillend ervaren door inwoners.

Deze onzekerheid werd ook nog eens extra versterkt door de Corona dynamiek. Het wegvallen van persoonlijke gesprekken, het niet meer op fysiek keukentafel gesprekken hebben. In 2021 merk ik dat ook organisaties meer hun weg vinden in het zorgvuldig omgaan met de mogelijkheden en onmogelijkheden rondom de corona maatregelen en ook inwoners er hun weg meer en meer in vinden. Inwoners vinden het hoe dan ook een ingewikkelde tijd. Wat mag je wel en niet. Is dat ook vol te houden? Ik zie dat inwoners er verschillend mee omgaan en zelf ook hun eigen regels bepalen. Moeite hebben met mensen die het anders doen. Ik kon een aantal vraagstellers mee helpen een oplossing te bereiken. Soms was het genoeg als nog eens werd uitgelegd hoe de richtlijnen bedoeld zijn of iemand om je verhaal vertrouwelijk aan te kunnen vertellen. Ik kreeg terug van de vraagstellers dat dit hen meer rust gaf.

Hoe lang moet dat nu duren voor die mensen nou met elkaar een keer om tafel hebben gezeten? Zo druk zijn die agenda's toch niet? (vrouw die niet begrijpt waarom een evaluatie van de situatie door de diverse betrokken partijen nog niet heeft plaatsgevonden)

Onzekerheid is belastend, zeker voor kwetsbare mensen.

Ontoereikend lijken de mogelijkheden die de regels bieden in bijzondere situaties. We zien dat burgers met een zorg- en/of hulpvraag, die niet in een al van te voren bedacht vakje valt, tussen wal en schip kunnen raken. Dat is voor hen een groot probleem. Ze zeggen dat dan ook letterlijk “*waar moet ik nu zijn? Wie kan me helpen? Ik loop zelf vast.*”

Ik zie een toenemende groep met complexe vraagstukken op meerdere terreinen. (7 van de 39 in dit verslagjaar) dat vraagt in sommigen situaties om een procesregisseur die dan niet altijd betrokken is. De afgelopen periode merk ik dat er meer ruimte lijkt te zijn voor maatwerk en er snel kan worden geschakeld. Het steeds beter weten bij wie ik moet zijn en wie welke verantwoordelijkheid heeft binnen de gemeente helpt hierbij. Dit is erg fijn voor de inwoner die dan niet van het “kastje naar de muur wordt gestuurd”. Ze zeggen het ook letterlijk: “*ik ben nu eens niet een doosje dat ze heen en weer schuiven*”. Soms lukt het mij dus om even voor dit gezin 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 ook naar mij, omdat het vraagstuk te complex is voor hen. Ik zie een toenemende groep met complexe vraagstukken op meerdere terreinen. Ik mis in sommige situaties de mogelijkheid om te verwijzen naar een onafhankelijke cliëntondersteuner met een specifiek deskundigheid. In andere gemeenten kan ik daar naar verwijzen en zie hoe ondersteunend en functioneel dit is. Hierdoor kunnen deze kwetsbare mensen in individuele situaties ondersteuning krijgen waardoor ook zij mee kunnen doen in en aan de beoogde “inclusieve samenleving”. Speciale aandacht wil ik in deze monitor ook vragen voor de vraagstukken die spelen als er sprake is van een mogelijke overgang van de Wmo naar de WLZ (Wet Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Langdurige Zorg). Deze fase en alles wat nodig is voor de aanvraag WLZ ervaren inwoners als erg belastend en stressvol. Ze vragen zich dan ook af of de gemeente wel weet wat dit van hen vraagt. Daarnaast is het altijd maar de vraag is of de situatie daadwerkelijk in aanmerking komt voor de WLZ.

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 ben er soms zo klaar mee. Weten ze dan echt nog steeds niet hoe zwaar het bij ons thuis is? Dat dan ook zo iets simpels waar de Wmo bij betrokken is zo lang duurt en dat we dan ook nog niet weten waar we aan toe zijn maakt me woest. O ja, en dat KCC weet niet eens dat u bestaat. Dat is toch Schandalig. U moet maar eens goed kwaad worden daar. (man (70-80) die voor partner zorgt en problemen ervaart met Wmo voorzieningen)

Flexibiliteit

Dat je soms niet krijgt wat je het liefst wilt, kunnen mensen wel begrijpen. Maar 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 ook 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.

Dank je wel Irma, wat fijn dat we als buurt nu een gesprek krijgen over hoe gevaarlijk het hier is. Dat was ons zelf nog niet gelukt. We maken ons echt zorgen. Het is zo veranderd. We durven hier amper meer zelf te fietsen zo wordt er door auto's en vrachtauto's gescheurd. Levensgevaarlijk ook voor kinderen. Jammer dat nu net op de afgesproken avond de tweede Corona lockdown is ingegaan. We hopen dat het zo snel mogelijk, als het verantwoord is, echt door kan gaan. De hele buurt komt hoor. (vertegenwoordigers van een buurt die zorgen hebben over de verkeersveiligheid)

Overige activiteiten

Collegiale ombudscontacten

Ik heb regelmatig contact met de Sociaal ombudsvrouwen van Meppel, Westerveld, Tynaarlo en Kampen. Elk kwartaal hebben we een intervisie-afspraken. Dit is erg plezierig en ondersteunend; zeker bij complexere vraagstukken helpt het als een collega meedenkt. Daarnaast heb ik voor Movisie een kennisdocument mogen maken over onafhankelijke cliëntondersteuners. Deze ervaring voedt ook mijn Sociaal Domein kennis. 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.

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Ontmoeting en verbinding

Dit afgelopen jaar is het lastig geweest de zichtbaarheid en vindbaarheid van mijn werk als sociaal ombudsvrouw nog verder te bevorderen. Ik hoor ook van inwoners dat zij moeilijk op de site van de gemeente informatie over de functie kunnen vinden en blijkbaar weten ook niet alle KCC medewerkers van mijn bestaan af. Ik probeer informatie over mijn functie met de lokale media te delen en wordt mijn functie genoemd in de gemeentegids. In de periode van de corona lockdown is de mogelijkheid om zichtbaar te zijn voor een grote doelgroep beperkt gebleven.

Wel heb ik over mijn werk verteld aan onder andere

- Leden van een huurdersvereniging
- De vervangend en de nieuwe voorzitter van de ASD

Verder stonden er nog activiteiten gepland maar die zijn vanwege de Corona ontwikkelingen op de lange baan geschoven of afgezegd.

Ik merk aan de reacties dat herhaling van de boodschap dat er een Sociaal ombudsvrouw is, functioneel is. Voor veel mensen is dit namelijk onbekend.

Veel ontmoetingen met medewerkers van de gemeente en groepen gingen digitaal. Het persoonlijk live contact mis ik wel. Het bij elkaar zijn geeft echt meer verbinding en mogelijkheden voor bredere informatie-uitwisseling. Ik heb 2 keer een gesprek gehad met het MT van het team uitvoering sociaal domein. Het zijn waardevolle informatieve contacten.

De 5^{de} (halfjaar) monitor van september 2020- maart 2021 heb ik in juni 2021 besproken met wethouder Trijn Jongman en het MT Sociaal Domein.

Daarnaast heb ik casus-gebonden overleg met diverse medewerkers die werkzaam zijn binnen het Sociaal Domein en/of van andere afdelingen die bij het vraagstuk betrokken worden. Ook deze contacten ervaar ik waardevol en functioneel. Deze contacten helpen mij bij het uitvoeren van mijn functie waardoor ik vaak snel(ler) een antwoord kan geven aan de vraagstellende inwoner.

Scholing

In januari 2021 heb ik een scholing gevolgd over vertrouwen en wantrouwen in organisaties, teams en personen en de werking van angst op gedrag. Dit was zeer informatief en helpt mij in relatie tot inwoners die moeite hebben met vertrouwen in mensen en organisaties. Daarnaast heb ik op verzoek van de Movisie (landelijke organisatie voor kennis en organisatie in het sociale domein) meegewerkt aan een landelijk congres over Onafhankelijke Clientondersteuning.

Verder heb ik een scholing gevolgd over de jeugdzorg in Coronatijd, het webinar Factor Doen over vertrouwen en moed om mensen te stimuleren eigen keuzes te maken, het webinar hoopvol en kwetsbaar, over omzien naar elkaar in deze coronaperiode, het webinar Positieve Gezondheid en het congres Ouderen Langer Thuis, een training over herkennen van trauma's en vrij recent de scholing omgaan met dementie. Deze bijeenkomsten ervaar ik als zeer informatief en deze 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 39 vragenstellers in de periode van september 2020 – september 2021. Het is dus geen (systematisch) onderzoek. Het zijn signalen uit de samenleving. Met de voorzichtigheid die geboden

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

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. Maar dat lukt alleen als er goed en zorgvuldig wordt uitgelegd waarom. Ook willen ze graag op de hoogte worden gehouden van hoe het met hun aanvraag of vraag gaat. Ook als het antwoord nog niet helder is. Vragenstellers hopen ook 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 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 negenendertig kwesties die aan mij zijn voorgelegd is grotendeels, net zoals in de 5de monitor, voorzichtig te concluderen dat:

- veel vraagstukken niet met standaard antwoorden geholpen zijn;
- 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 of hoe ze formulieren moeten invullen;
- dat dit vooral bij ouderen en kwetsbare inwoners het geval is
- tijdens de Corona periode met beperkende maatregelen er nieuwe vraagstukken ontstaan vooral bij erg kwetsbare mensen;
- er niet altijd oplossingen gevonden kunnen worden;
- de doorlooptijd voor een voorziening geregeld is soms onbegrijpelijk lang is of wordt ervaren.
- er vraagstukken spelen die ook 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;
- afstemming, als er meerdere partijen bij betrokken zijn, helpt om rust en duidelijkheid te krijgen.
- inwoners blij zijn als zaken duidelijk en helder zijn of zijn geregeld.
- inwoners mij regelmatig een terugkoppeling geven als zaken zijn afgerond.

Ik begrijp echt wel dat alles zorgvuldig en netjes moet gebeuren en dat wij niet de enige zijn die vragen hebben aan de gemeente. Maar zo lang hoeft het toch niet te duren?

Dat begrijpen we echt niet. Mijn man heeft ook in een gemeente gewerkt en daar ging het heel anders. Maar u krijgt een 10 van ons hoor! Wilt u er misschien ook een sticker bij 🍷? We weten eindelijk waar we aan toe zijn. (afsluitende reactie van echtpaar (60-70))

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2020 -september 2021

Ik kan voorzichtig vaststellen dat veel kwesties terug zijn te voeren op onvoldoende of niet toereikende informatievoorziening en vooral gebrek aan maatwerk. Maar ook 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. Dat vraagt van de betrokkenen bij de gemeente misschien wat energie, voor de burger kan het echt een wezenlijk verschil uitmaken.