

Sociale signalen

3^e monitor september 2019 tot maart 2020 van de Sociaal ombudsvrouw van Steenwijkerland

Gebaseerd op de contacten in de maanden september 2019 tot maart 2020

Inhoud

Inleiding	2
Contacten met individuele burgers.....	3
Dertig kwesties.....	3
Werkwijze	3
Transparantie/begrijpelijkheid	4
Financiële vraagstukken,	5
Onzekerheid, Ontoereikendheid en gebrek aan maatwerk.....	6
Flexibiliteit; Collegiale ombudscontacten.....	7
Ontmoeting en verbinding	
Tot slot	8

Bijlage

Overzicht contacten september 2019 tot maart 2020

Maart 2020

Inleiding

Op 1 september 2018 ben ik gestart met de functie als uw Sociaal Ombudsvrouw in Steenwijkerland. In december 2019 heeft u na een evaluatie als raad unaniem besloten om de Sociaal ombudsfunctie te continueren vanwege de gebleken meerwaarde voor Steenwijkerland en heeft u mij gevraagd deze in te blijven vullen. Dat doe ik van harte en ik dank u voor uw vertrouwen. Afgesproken is dat ik u periodiek informeer over mijn werkzaamheden en ervaringen. Dit is de derde monitor die ik aan u voorleg als raad. In het nu voor u liggende document leest u de rapportage van september 2019-maart 2020.

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, ook wel Samenredzaamheid genoemd. 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 2019-maart 2020. Dit 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 gebrek aan maatwerk; 4) Flexibiliteit.

Knelpunten doen zich in deze periode met name voor bij de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Knelpunten zijn significant minder aanwezig bij de uitvoering van de Participatiewet en de Jeugdwet. In overleg met de betrokken medewerkers van de gemeente en/of dienst- of hulpverlener is het in de meeste gevallen gelukt een bevredigende oplossing te vinden of rust te creëren. Dat lukt niet in alle gevallen. 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.

10 maart 2020

Irma van Beek

Sociaal ombudsvrouw Steenwijkerland september 2019 -maart 2020

Contacten met individuele burgers

Dertig kwesties

Van september 2019 tot maart 2020 hebben 30 huishoudens (een- of meer persoonshuishoudens) contact met mij opgenomen. De mensen zochten contact in de hoop zo een oplossing voor hun probleem te vinden. Andere aanleidingen om contact te zoeken waren dat men de regels niet begreep, zich niet gehoord voelde, gebrek aan passende informatie, verbazing en onbegrip over de regels, het uitblijven van een antwoord, het niet passend ervaren van de geboden oplossing of beschikking of de behoefte aan een luisterend oor; iemand om het verhaal aan te vertellen zonder dat dit direct consequenties heeft.

De contacten kwamen in de meeste gevallen tot stand via de flyer, informatie op de website van de gemeente 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 deze periode meer vrouwen (22) dan mannen (8); het betreft zowel ouderen boven de 60, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook ruim boven de 90. Van de vragenstellers zijn er 22 boven de 50 jaar en 14 boven de 60 jaar. Iets minder dan de helft is alleen wonende en de anderen vraagstellers wonen in een meerpersoonshuishouden. In de tabel die is bijgevoegd kunt u ook zien dat de vraagstellers uit heel de 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. Dat neemt echter niet weg, dat individuele ervaringen met beleidsregels van veel betekenis kunnen zijn voor wie op zoek is naar hoe het beter kan, juist in het Sociaal Domein waarin centraal staat dat iedereen mee telt en uitgenodigd wordt om mee te doen. 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. 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 liep meer dan vijf maanden) en soms korter, in een enkel geval niet meer dan een of twee dagen.

Ik weet niet meer wie ik kan bellen. Kunt u mij helpen? Ik zou hulp krijgen van de Wmo. De Wmo zegt dat het doorgegeven is aan de zorgorganisatie maar er komt maar geen hulp. Al een paar maanden niet. Als ik bel zegt de Wmo dat ik geduldig moet zijn. Ik wil niet lastig gevonden worden maar heb nog steeds geen hulp. Ik ben er gestrest van en slaap slecht. Kunt u mij misschien helpen? (vrouw (50-60) die beschikking Wmo HH heeft maar geen hulp krijgt thuis)

Ik vermijd in 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 sociale domein is hier nog veel te winnen. Denk bijvoorbeeld aan de afdeling verkeer en vervoer.

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. Langzaam groeit mijn netwerk en dat ervaren, de betreffende medewerkers van de organisaties en ik, als waardevol. Doordat we elkaar persoonlijk kennen, verlopen de contacten snel en soepel. 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.

Ik wil zo graag mijzelf zolang mogelijk zelf redden. Dat is niet gemakkelijk hoor als je oud wordt en gebrekkig en in een dorpje woont. Met de burens heb ik het goed. Ze helpen heus maar ik wil het toch liever zelf doen. Als ik dan iets nodig heb van de gemeente weet ik niet goed waar ik die informatie allemaal kan vinden en toen ik een tijd slecht ter been was vanwege revalidatie en tijdelijk dichtbij huis en bij de voorzieningen en winkels wilde parkeren toen kon ik geen invalide parkeerkaart krijgen. Ik hoefde die maar tijdelijk. Dat vind ik dan zo gek. Dat snap ik dan niet. Wat willen ze dan? Dat ik mijzelf red toch? (vrouw eind 80+ en met fysieke beperking die aanvraag heeft gedaan voor tijdelijke IPP)

Het is ook belangrijk voor de gemeente om te erkennen dat er een steeds groter wordende 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, 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 mij helpen als

de bewindvoering zegt dat ik niet mag samenwonen” “waarom duurt het zo lang voordat ik gebeld word als iemand zegt dat ik word terug gebeld?” “wat kan de gemeente voor me doen nu ik echt een andere huis moet?” “ze zeggen dat het geregeld is maar waarom komt de beschikking dan niet meteen?”

Daarnaast komen de bestaande voorzieningen soms niet tegemoet aan de vraag in een bijzondere situatie. Dan is er meer nodig. Bijvoorbeeld: Inwoners die een specifieke vervoersvraag hebben snappen niet dat in de buurgemeente Meppel het bijvoorbeeld wel kan en in Steenwijkerland niet. Dit roept verwarring op, frustratie en kan onnodige vertraging opleveren voor er helderheid is of, het liefst, ook een oplossing.

De meeste mensen vinden ondanks deze drempels hun weg. Veel mantelzorgers vervullen daar ook een belangrijke taak. In deze periode waren er bij 10 van de 30 kwesties, mantelzorgers intensief betrokken. 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 vooral onzeker en op een gegeven moment ook wantrouwend. Soms is de wanhoop zo groot dat ook de emoties amper meer in toom te houden zijn. Dat kan er 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 dus dan ook niet krijgen waar ze mogelijk wel recht op hebben. Soms zie ik ook het tegenover gestelde gebeuren. Doorgaan op een pad wat hoogstwaarschijnlijk niet resulteert in het antwoord dat je wilt. Frustratie, onmacht, verdriet en onbegrip omdat datgene 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.

Opvallend in de afgelopen periode was dat de beleving over de geboden kwaliteit van de ontvangen zorg of voorziening (Wmo en jeugdzorg) ook in een aantal vraagstukken het onderwerp was. Dan blijkt het niet eenvoudig is om bij de betreffende organisatie een klacht in te dienen of een gesprek aan te gaan om tot verbetering te komen. Soms ben ik op verzoek van de inwoner aanwezig bij dit gesprek en het is me opgevallen dat lang niet alle professionals ook in staat zijn om professioneel met een klacht om te gaan. Begrijpelijk dat dan het vertrouwen in die organisatie maar ook in die van de gemeente daalt. Zij kopen immers die specifieke zorg in.

Mijn dochter van 12 kan amper zelfstandig lopen dus kreeg ik de tip van andere ouders om een Invalideparkeerkaart aan te vragen. Ik ben een pittige tante, dat weet ik. De revalidatiearts die moet bepalen of wij een Invalide Parkeerkaart krijgen zegt tegen mijn dochter in het gesprek: “belachelijk dat je hier bent” Dat zeg je toch niet tegen een kind? En ze is al zo onzeker. Ik ben daar zo boos over. (moeder, 3 kinderen, met klacht over beoordelingsarts)

Financiële vraagstukken

Vraagstukken over financiële zorgen ben ik deze verslagperiode 6 keer tegengekomen. Ze waren erg verschillend van aard. Dit varieerde van: kwetsbare financiële situatie bij jong stel met fysieke beperking en weinig inkomen die niet voor toegankelijke betaalbare woning in aanmerking komen (grens 55+); jong zwanger stel met beide bewindvoering die beide geadviseerd wordt niet te gaan samenwonen in verband met daling bijstand; gezin met hoge zorgkosten kind en eigen woning met hoge hypotheeklasten die geen middelen kunnen vinden om busje te kopen om erg fysiek beperkt kind te kunnen vervoeren; gezin met erg bijzondere achtergrond en daardoor tussen wal en schip lijkt te vallen. Het zijn vaak bijzondere vraagstukken waarbij de kwetsbare financiële situatie eenvoudige oplossingen onmogelijk maakt. Ik denk dat een bepaalde vorm van procesregie mee kan helpen om deze inwoner het juiste te kunnen bieden of duidelijkheid te kunnen geven. Ze willen het

liefst allemaal zo zelfredzaam mogelijk blijven.

U ben toch sociaal ombudsvrouw? Wij weten niet meer zo goed wie ons kan helpen. We zijn beide nog vrij jong maar ook deels afgekeurd vanwege fysieke beperkingen die zich progressief ontwikkelen. Kunnen ons zelf nu nog goed redden. Willen graag gaan samenwonen, dan kunnen we elkaar ook helpen en zoeken naar een woning waar we letterlijk “goed uit de voeten” kunnen. We zijn nog niet zo slecht dat we bij de wmo moeten aankloppen. De woningcorporatie verhuurt dat soort woningen alleen aan 55+ ers zeggen ze. Maar ik loop beroerder dan mijn moeder. Kunt u ons helpen?(2 vrouwen (30-40) met uitkering die toegankelijke woning zoeken)

Onzekerheid, ontoereikendheid 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.

Waarom is het gesprek met de Wmo consulent prettig maar krijg je later zo'n ingewikkelde brief waarvan je bijna niet snapt dat het over datzelfde gesprek gaat. Waarom moet je ook zo lang wachten voor je zo'n brief maar ook de hulp die je nodig hebt en hebt aangevraagd echt krijgt. Daar zitten dan veel weken tussen. Dan moet de hulp daarna ook nog eens echt komen.(oudere vrouw die niet snapt waarom alles zo lang moet duren)

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 “*het lijkt wel of ik bij iedereen met wie ik over mijn moeder(100) spreek denk: ik wel vakje past deze vraag? En als het dan niet past kan er niets. Ik word daar zo moe en boos van!*” Ik heb de indruk dat dan soms ook een schakel mist die oog heeft voor de hele situaties en (mede) verantwoording neemt voor het gehele proces. Zeker in het Sociaal Domein, waarin het juist de bedoeling is kwetsbare mensen in individuele situaties te ondersteunen waardoor ook zij mee kunnen doen in en aan de beoogde “inclusieve samenleving”. Speciale aandacht wil ik in deze monitor vragen voor de behoefte aan mobiliteit voor de ouderen en mensen met een fysieke beperking. Het beleid rondom de Invalide Parkeer Plaats (IPP) ervaren veel inwoners als beperkend. Ook het gemis van een mogelijkheid om gebruik te maken van Wmo taxivervoer wordt als een gemis ervaren. Als Sociaal Ombudsvrouw krijg ik de indruk dat de groep kwetsbare inwoners met bijzondere vragen groeit. Denk aan alleenstaande ouderen, mensen met een psychische of licht verstandelijke beperking, inwoners met geen standaard diagnose en bijzondere zorgvraag.

Ik maak me grote zorgen over mijn dochter. Als ouders proberen we veel op te vangen. Ze heeft naast een fysieke beperking ook een woonplek zonder veel prikkels nodig en past niet in het standaard aanbod dat daarvoor is. Nu is er een oplossing maar daar komt ze niet voor in aanmerking zegt die organisatie. Ze willen niet eens met ons daarover praten. Kunt u dit voor ons proberen? Misschien luisteren ze naar u wel. De huidige situatie kan niet langer duren. Het gaat niet goed met haar en ons zo. Wij zijn bang dat het zo niet goed komt. (moeder van dochter(21) met

bijzonder vraagstuk)

N.B na 5 maanden is er een oplossing gevonden en is de situatie opgelost.

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. “Die wmo consulent heeft pas na maanden de beschikking gestuurd. Terwijl ik meteen zorg nodig heb. Die vertrouw ik dus niet en de gemeente dus ook niet. Daar vertel je je verhaal dan toch niet meer aan?” 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 u wel voor uw hulp en informatie. Ik had besloten zelf een witte werkster te zoeken en dat is me maar niet gelukt. Ik vind het te gek voor woorden dat ik maar 19,00 € per maand hoeft te betalen voor huishoudelijke hulp terwijl ik een royaal inkomen heb. Maar nu heb ik toch de Wmo maar gebeld en nu krijg ik het toch via hen. Kan de gemeente niet een lijst maken met betrouwbare witte werksters? Dan had ik het zelf kunnen betalen. Ik vind dit een beetje te zot voor woorden.(Oudere vrouw die huishoudelijke hulp zocht)

Overige activiteiten

Collegiale ombudscontacten

Ik heb regelmatig contact met de Sociaal Ombudsvrouwen van Meppel, Westerveld, 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. Daarnaast ben ik op dit moment teamcoach van de onafhankelijke clientondersteuners van de stichting OCO de Wolden. Deze ervaring voedt ook mijn Sociaal Domein kennis. 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. Hierdoor wordt mijn kennis met betrekking tot diverse aspecten en ontwikkelingen binnen het sociaal domein extra gevoed en verdiept.

Ontmoeting en verbinding

Dit afgelopen halfjaar heb ik ook geprobeerd de zichtbaarheid en vindbaarheid van mijn werk als sociaal ombudsvrouw te bevorderen. De flyers zijn verspreid over verschillende locaties in de gemeente waar de doelgroep regelmatig is. Daarnaast is er in januari een interview geweest tijdens een uitzending van de lokale omroep, staat er iedere 2-3 maanden informatie over mijn functie in de lokale krant en wordt mijn functie genoemd in de gemeentegids.

Verder heb ik over mijn werk verteld aan onder andere

- een groep oudere dames in Giethoorn
- de sociaal werkers van sociaal werk De Kop in hun regio teams
- aan mantelzorgende ouders tijdens de Tappas en Mammass bijeenkomst.

- een mediator
- aan de aanwezigen tijdens de koffieochtend van het Torennest in Steenwijk

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.

Verder ben ik aanwezig geweest op een vergadering van de Wmo consulenten. Ik heb dat als waardevol ervaren.

Ik heb regelmatig contact met de wethouder Trijn Jonkman als kwesties daarom vragen. In oktober ben ik uitgenodigd door de adviesraad sociaal domein op hun scholingsdag. Hebben onder andere van gedachten gewisseld over "wat kunnen we van elkaar verwachten? en kunnen onze beide rollen en functies elkaar versterken en aanvullen"?

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 als zeer 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 2020 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 en is er een korte film gemaakt over mijn werk als sociaal ombudsvrouw. Tevens heb ik meegewerkt aan een handboek voor Onafhankelijke Clientondersteuning. Met name bij het thema levensbreedheid. Deze bijeenkomsten ervaar ik als zeer informatief en ondersteund 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 30 vragenstellers in de periode van september 2019 – maart 2020. Het is dus geen (systematisch) onderzoek. Het zijn signalen uit de samenleving. Met de voorzichtigheid die geboden is, kan ik vaststellen dat een groeiende groep mensen de weg naar de Sociaal Ombudsvrouw weet 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 dertig kwesties die aan mij zijn voorgelegd is grotendeels, net zoals in de vorige monitor, voorzichtig te concluderen dat:

- veel vraagstukken niet met standaard antwoorden geholpen zijn;
- sommige vraagstellers complex gedrag lijken te vertonen;
- betrokkenen regelmatig niet weten waar zij kunnen aankloppen of hoe ze formuleren moeten invullen;
- dit vooral bij ouderen en kwetsbare inwoners het geval is (kleine helft van de vragenstellers is boven de 60);
- 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 Sociale 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

Misschien heeft u er ook nog een beetje een hand in gehad, maar tot mijn grote vreugde was de huishoudelijke hulp opeens heel snel voor elkaar. Ik ga nu onbezorgd de feestdagen tegemoet. Heerlijk. Wens u en uw dierbaren ook genoeglijke en ontspannen feestdagen en voor 2020 veel heil en zegen plus de energie om uw goede werk te blijven doen. Met een vriendelijke groet (tekst op kerstkaart van oudere inwonster (80-90) aan sociaal ombudsvrouw)

Ik kan voorzichtig vaststellen dat veel kwesties terug zijn te voeren op onvoldoende informatievoorziening en vooral gebrek aan maatwerk. Mogelijk kunnen knelpunten 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.