

1 SEPTEMBER 2024

SOCIALE SIGNALEN

6de Jaarmonitor september 2023 - september 2024

Sociaal ombudsvrouw van Steenwijkerland

Gebaseerd op de contacten in de periode 1 september 2023 - 1 september 2023

Inhoud

Inleiding.....	1
Contacten met individuele burgers.....	4
Eenendertig kwesties	4
Werkwijze.....	5
Wmo.....	6
Participatiewet.....	9
Jeugdwet.....	9
Sociaal Domein, divers.....	10
Overige vraagstukken	11
Overige activiteiten.....	12
Collegiale ombudscontacten.....	12
Ontmoeting en verbinding.....	12
Tot slot.....	13

Inleiding

Dit is het zesde jaar waarin ik in uw gemeente als Sociaal Ombudsvrouw actief was. Voor u ligt nu het 6^{de} jaarverslag. Het gaat over de periode september 2023-september 2024.

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 om 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;
- het adviseren van de gemeenteraad.

In deze monitor doe ik verslag van mijn contacten, bevindingen en activiteiten tijdens de periode 1 september 2023 - 1 september 2024.

Ik heb ervoor gekozen om de kwesties die aan mij zijn voorgelegd in te delen in vijf clusters:

- 1) Wmo
- 2) Participatiewet
- 3) Jeugd
- 4) Sociaal Domein divers
- 5) Overige onderwerpen

De knelpunten, die inwoners aan mij hebben gemeld, zijn dit afgelopen halfjaar als volgt verdeeld:

- 48% bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- 3% bij uitvoering van de Participatiewet;
- 23% bij de uitvoering van de Jeugdwet;
- 23% divers sociaal domein
- 3% betreft het welbevinden in relatie tot Wonen, Ruimtelijke Ordening, Verkeer en Vervoer en Openbare Orde en Veiligheid, dus knelpunten buiten het Sociaal Domein die de levenskwaliteit van inwoners kunnen beïnvloeden.

In samenwerking met gemeentemedewerkers en/of dienst- en hulpverleners is het in 16 gevallen - iets meer dan de helft (52%) van de situaties - een bevredigende oplossing gevonden. Bij 4 kwesties (13%) bleef een oplossing uit terwijl 7 kwesties (23%) deels zijn opgelost. 4 kwesties lopen nog (13) Redenen voor kwesties die (deels) niet zijn opgelost zijn bijna vergelijkbaar met die in de vorige verslagperiode.

Onder andere dat:

- De wetgeving geen ruimte biedt voor de gevraagde vorm van maatwerk;
- Bepaalde inwoners niet kunnen begrijpen dat zij zelf ook een verantwoordelijkheid hebben, bijvoorbeeld voor het aanleveren van de benodigde informatie;
- Verordeningen van de gemeente bepalend zijn en dat daarvan niet kan worden afgeweken;
- De oplossing deels ligt bij een niet gemeentelijke organisatie;

- Inwoners een verschil van mening hebben met de zorgprofessional over wat passende zorg is;
- Inwoners geen energie meer hebben om door te blijven gaan met vragen tot er duidelijkheid is en/of een klachtenprocedure of bezwaarschriftenprocedure aan te gaan;
- Inwoners graag een gesprek willen en daar geen ruimte (meer) voor is bij de een andere instantie;

Ik hoop dat dit verslag van dienst kan zijn door 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.

Contacten met individuele burgers

Eenendertig kwesties

Van 1 september 2023 tot en met 1 september 2024 hebben eenendertig een- of meer persoonshuishoudens contact met mij opgenomen. De mensen zochten contact in de hoop zo een oplossing te vinden voor hun probleem. Andere aanleidingen om contact te zoeken waren het niet begrijpen van de regels of afspraken, het niet gehoord voelen, het 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. Maar er was ook behoefte aan een luisterend oor, iemand om het verhaal aan te vertellen, zonder dat dit direct consequenties heeft. Zolang ik het werk als sociaal ombudsvrouw mag doen is dit een steeds terugkomende reden om met mij contact op te nemen.

De contacten kwamen ook dit halfjaar via veel verschillende kanalen. Denk aan de flyer, artikelen in de krant, informatie op de website van de gemeente, onafhankelijke cliëntondersteuners, de consultants, raadsleden, wethouder, Sociaal werk de Kop en het Seniorennetwerk. Daarnaast wisten mensen mij te vinden via contacten uit hun sociale netwerk, via zorg- en hulpverleners of via een medewerker van de gemeente. De vragenstellers zijn ouderen boven de 60, gezinnen, inwoners tussen de 40-50 maar ook van ruim boven de 80.

Van de vragenstellers is 32 % onder de 50, 16% tussen de 50 en 70 en 52 % boven de 70. 61% is alleenwonend en 39% woont in een meerpersoonshuishouden. In de tabel die als bijlage is bijgevoegd kunt u ook zien dat de vraagstellers uit de gehele gemeente komen.

In de tabel staat verder vermeld welke acties ik heb ondernomen richting de gemeente en wat het resultaat is geweest van mijn interventies.

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 ik vaak een persoonlijk gesprek. Vaak in een ontmoeting bij de vragensteller thuis of op een andere locatie als de vragensteller dat prettig vindt. 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 dusdanig kwetsbaar is dat ervoor wordt gekozen om via de betrokken mantelzorger, hulp- of zorgverlener de contacten over de vraag te laten verlopen. De doorlooptijd - tot er helderheid is en de vragensteller een antwoord heeft op zijn of haar vraag - is gemiddeld één tot twee weken. Er zijn ook kwesties die langere tijd mijn inzet vragen (meerdere maanden) en in een enkel geval is het binnen een dag geregeld.

"Ik woon in een veel te grote huurwoning. Dit huis is veel geschikter voor een gezin. Ik wil wel kleiner wonen en als het kan gelijkvloers maar wil niet uit mijn vertrouwde buurtje

waar ik iedereen ken. Dat kan niet zegt woonconcept. Ik moet maar accepteren wat er gelijkvloers beschikbaar is. Maar ik ben 91. Hoe moet ik dan weer nieuwe kennissen maken. Nu zet de overbuurman mijn cliko aan de weg. Kan de gemeente niet eens met woonconcept praten? Ik durf geen vragen meer te stellen.”

Als ik contact zoek met medewerkers van de gemeente is er meestal snel een afspraak gemaakt. Over het algemeen worden de zaken vrij vlot uitgezocht, wordt er helderheid verschaft en als het kan, een oplossing gevonden. Doordat we elkaar leren kennen en weten te vinden, 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, zodra de situatie dit toelaat, het contact tussen inwoners 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, die ze zelf ook graag behouden, zoveel mogelijk gehonoreerd en gestimuleerd.

Het is ook belangrijk voor de gemeente te erkennen dat er nog steeds een groter wordende groep kwetsbare inwoners is voor wie deze zelfredzaamheid grenzen heeft en/of het organiseren van de zelfredzaamheid een klus is. Dit geldt ook voor vraagstukken die buiten het Sociaal Domein vallen. Denk aan overlast en stress door harde muziek en lawaai maken door burens. Waar moet je dan naar toe met je vraag of probleem? Dat is niet altijd voor iedereen duidelijk. Onafhankelijke informatieverstrekking zonder meteen in bepaalde hokjes te denken wordt juist door deze groep gewaardeerd.

Wmo

De vraagstukken die te maken hebben met de Wmo waren zeer divers.

De genoemde knelpunten zijn:

- De lastige overgang van jeugdwet naar Wmo zodra een zorg ontvangende jongere 18 jaar wordt;
- De doorlooptijd voordat er duidelijkheid is;
- Welke hulp je kunt krijgen vanuit de wmo, ook als het gaat om wmo-vervoer;
- Gebrek aan of wijze van communicatie;
- Rol gemeente en mogelijkheden bij aanpassing van een woning;
- Wat zijn je mogelijkheden als je een klacht over huishoudelijke hulp hebt;
- Wat is het verschil tussen een bezwaar en een klacht en waar moet je dan zijn.
- Wat kun je doen als je een slecht of niet passend vervoersmiddel toegewezen hebt gekregen;
- De overgang van de wmo naar de wlz en de complexiteit van een wlz aanvraag;
- Te weinig uren huishoudelijke hulp bij de betreffende beperking;

Reactie van wmo tijdens een gesprek met een inwoner die een klacht had: "Dank u wel dat u heeft volgehouden en ons informatie vertelt waar wij van kunnen leren. Ik ga achter de zaken aan die u heeft aangekaart. Er gaat wel eens iets mis en dat is in uw situatie duidelijk aan de hand. Ik stel voor dat we teruggaan naar de tekentafel als wmo en dat we deze keer wel vanuit de omgekeerde toets gaan denken. Daarmee kunnen we u de voorziening bieden die redelijk en billijk moet zijn en tegemoet komt aan uw vervoersbehoefte en mogelijkheden."

Rondom **Wmo voorzieningen** gaat het onder andere over mogelijke aanpassingen aan een huurhuis, mankementen bij een aangebrachte voorziening en wat de gemeente op het gebied van voorzieningen nu wel en niet kan bieden. Daarnaast is er vraag naar voorzieningen die (nog) niet in de huidige verstrekkingenlijst staan.

Wmo vervoer is ook voor een aantal inwoners een vraagstuk. De soms slecht toegankelijke openbare ruimte en wat de inwoner moet doen om een voorziening aan te vragen zijn daarvan voorbeelden.

De inwoners die mij benaderen zijn zeker niet uit op gratis zorg. Ze hebben echt problemen op fysiek en/of sociaal gebied en hebben meestal zelf de middelen niet om het te bekostigen. Volgens mij is dat juist de doelgroep die bij de gemeente terecht zou moeten kunnen.

Ik gun het iedereen dat er op zo'n moment 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.

Als mensen niet kunnen achterhalen waar ze moeten zijn of waar ze op kunnen rekenen, maakt dat hen en hun omgeving 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 ertoe 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 ze dus 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 datgene wat zij voor ogen hebben 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. Er blijft onder de vraagstellers altijd een groep waarbij er sprake is van een dalend vertrouwen of groeiend wantrouwen als het gaat om het handelen of de intenties van de gemeente(functionaris). Deels is dit te verklaren vanuit de mentale mogelijkheden die iemand heeft maar voor het overgrote deel uit het niet nakomen van afspraken, het niet binnen een termijn reageren van de gemeente, de niet voor iedereen toegankelijke wijze van communicatie en de tijdigheid daarvan en/of de toon van bepaalde gesprekken.

“Ik heb lang gewacht voor ik u benaderde. Door alle ervaringen met de gemeente was ik er bijna van overtuigd dat u mij ook niet kon helpen. Het gesprek heeft me goed gedaan en ik begrijp nu een aantal zaken beter.

Prettig dat ook de coördinator van de wmo open stond voor een gesprek. Het is een goed gesprek geworden waar we beide wat aan hebben gehad. Ik kan het nu echt loslaten. Dank u wel.”

Participatiewet

De Participatiewet is maar een kwestie aan de orde geweest. Het ging over de regels die gelden bij een uitkering aanvragen en dat het lastig is als je net een paar euro boven die inkomensgrens zit waardoor je voor veel voorzieningen niet aan bod komt.

Dat de regelgeving vrij strikt in elkaar zit is voor sommige inwoners niet te snappen. Het komt regelmatig voor dat ik in grote lijnen schets hoe een en ander in elkaar zit en waar inwoners met hun specifieke vragen terecht kunnen.

Jeugdwet

Er namen 7 gezinnen contact met me op met vraagstukken betreffende de Jeugdwet. Dit zijn vaak zaken die al een tijd spelen en nog niet opgelost zijn. Voor ouders is dat onbegrijpelijk. Elke dag dat een kind niet de goede zorg of ondersteuning krijgt in verband met een aandoening op mentaal en/of fysiek vlak, is er een te veel. Ze groeien immers op. Ik ontmoet ouders die oprecht het beste willen voor hun kind. Soms zelf al heel veel hebben uitgezocht en ervaren, en vrij goed weten wat er nodig is voor hun kind of kinderen. Ze zijn actief, blijven er achteraan zitten en lopen hierbij wel eens vast. Dat roept veel frustratie en onmacht op.

De vraagstukken gaan over:

- Leerlingenvervoer en alle regels daaraan verbonden;

- De rol en positie van de gemeente bij Veilig Thuis;
- Regels rondom verstrekken pgb jeugdzorg;
- Kwaliteit van het contact met consulent jeugdzorg
- Niet serieus genomen door niet gemeentelijke instanties als ouder.
- De complexiteit van rollen en verantwoordelijkheden van bij een kind en/of gezin met zorgvraag betrokken organisaties;
- Klachten over de geboden zorg;

De systeemwereld van de wet- en regelgeving sluit in een aantal situaties niet aan bij de leefwereld van de inwoner.

“Dank je wel dat er eindelijk goed naar onze bijzondere zorgvraag voor onze dochter geluisterd is. Het is jammer dat wij als ouders en de jeugdzorg consulent elkaar niet eerder op deze open manier gesproken hebben. Wij snappen waar wij te snelle conclusies hebben getrokken en begrijpen dat dit aan de andere kant ook gebeurde. Dat heeft ons toen allemaal niet geholpen. Wij zijn nu vol vertrouwen dat we er nu en in de toekomst samen met de gemeente uitkomen.”

Sociaal Domein, divers

In totaal 7 vraagstukken (23 %) gaan over verschillende zaken die binnen het sociaal domein vallen maar niet onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid. Denk aan vragen als: wat kan ik doen als ik vind dat er sprake is van een gevaarlijke gezinssituatie. Waar kan ik mijn zorgen neerleggen?; Is er ook steun voor mantelzorgers bijvoorbeeld respijtzorg als de mantelzorger het niet meer trekt? Wat doet de sociaal ombudsvrouw en wat is de rol en functie van de onafhankelijke cliëntondersteuner?; Wie kan me helpen nu ik geen huisarts kan krijgen in Steenwijk en Ik verzuip in het regelgevingen moeras. Wat nu?.

Ik heb de indruk dat er soms ook een schakel mist die oog heeft voor de hele situatie en (mede)verantwoording neemt voor het gehele proces. Soms lukt het mij

om even op de juiste plaatsen de juiste vragen te stellen. Ik doe dit enkel bij grote uitzondering, juist omdat hiervoor de onafhankelijke cliëntondersteuners zijn. In bepaalde situaties verwijzen zij, maar ook Sociaalwerk de Kop, naar mij of vragen mij mee te denken, om zo samen over een complex vraagstuk na te denken. Dit elkaar vinden groeit naar mate we langer samenwerken.

Overige vraagstukken

Als mensen niet weten waar ze met hun vraag naar toe kunnen, bellen ze soms de Sociaal ombudsvrouw. Dit verslagjaar was dit 1 kwestie en ging dit over een AVG schending.

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 grote betekenis. Voortdurend onbegrip wordt gemakkelijk aan de ander toegeschreven. Afspraken worden niet altijd nagekomen, soms duurt het lang voor men antwoord krijgt. Betrokkenen voelen zich daardoor niet serieus genomen en missen (creatief) meedenken en maatwerk. Het is ook belangrijk voor inwoners dat ze op de hoogte worden gehouden als er nog geen antwoord of uitsluitsel is, maar dat de medewerkers van de gemeente er nog mee bezig zijn.

Het afgelopen jaar ben ik benaderd door medewerkers van sociaal werk de Kop, medewerkers van de gemeente en zorgverleners met de vraag om even te “sparren” over een vraagstuk van een inwoner die contact met een van hen had opgenomen. Deze wijze van contact ervaar ik als zeer plezierig omdat in veel gevallen eerder een passend antwoord kan worden gegeven aan de betreffende inwoner zonder deze meteen door te verwijzen.

Als Sociaal ombudsvrouw krijg ik de indruk dat er een groep inwoners is met bijzondere en complexe vragen die niet met een standaard aanpak geholpen zijn. Dan is het zoeken naar de mogelijkheden die er wel zijn, maar is het zeker ook zoeken naar de grenzen van mijn werk ook gekeken en rekening houdend met het gedrag van bepaalde vragenstellers. Dit speelde het afgelopen verslagjaar weer meer dan het jaar daarvoor.

“Een jaar na het overlijden van mijn vrouw ben ik verhuisd van een grote woning in een dorp in deze gemeente naar een gelijkvloerse woning in Steenwijk. Alles op loopafstand en zo hoop ik me nog lang zelf te kunnen redden. Nu wil geen huisarts mij inschrijven! Dat is toch te gek voor woorden? Gelukkig heb ik een auto en kan ik nog rijden dus ga ik weer naar mijn huisarts in Giethoorn. Maar wat als ik niet meer met de auto op pad kan. Ik ben echt de jongste niet meer.”

Overige activiteiten

Collegiale ombudscontacten

Ik heb regelmatig contact met de Sociaal ombudsvrouwen van Meppel, Westerveld, Westerkwartier, Kampen en Harderberg. Elk kwartaal hebben we een intervisie-afspraak. Dit is erg plezierig en ondersteunend; zeker bij complexere vraagstukken helpt het als een collega meedenkt. Naast Sociaal ombudsvrouw in Smallingerland ben ik vervangend Sociaal ombudsvrouw in Meppel en Westerveld. Mijn collega uit Meppel en ik vervangen elkaar tijdens vakanties en sparren regelmatig over onze casuïstiek. Door onze 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.

Ontmoeting en verbinding

Dit verslagjaar heb ik lezingen en presentaties verzorgd over mijn werk bij 6 organisaties en verenigingen waar de mogelijke doelgroep aanwezig is. Denk daarbij aan het Koffie uurtje in Bibliotheek en zorgcentrum, de seniorenraad en diverse ouderenorganisaties.

.

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 2023- september 2024. Het is dus geen (systematisch of empirisch) onderzoek. Het zijn signalen uit de samenleving. Met de voorzichtigheid die geboden is, kan ik vaststellen dat een 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. Dat lukt alleen als er goed en zorgvuldig wordt uitgelegd waarom. Ook willen inwoners 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 verandering binnen de gemeente en dat er mogelijk van geleerd wordt. Dit zodat anderen in vergelijkbare situaties niet hetzelfde hoeven mee te maken.

Uit de 31 kwesties van dit verslagjaar die aan mij zijn voorgelegd is voorzichtig te concluderen dat:

- Veel van de vraagstukken niet met standaardantwoorden geholpen zijn;
- Sommige vragenstellers complex gedrag lijken te vertonen;
- Bepaalde situaties dusdanig complex zijn dat ik als Sociaal ombudsvrouw een grens moet trekken;
- Dat vragenstellers verwachten dat de gemeente invloed heeft op het handelen van een woningbouwcorporatie bij een slechte woning;
- Betrokkenen ook regelmatig na bijna 10 jaar decentralisatie, nog niet weten waar zij kunnen aankloppen of hoe ze formulieren moeten invullen;
- Onze systeemwereld vaak niet aansluit bij de leefwereld van de inwoners;
- Dat de inwoner verwacht dat de gemeente hen helpt deze systeemwereld te vertalen naar hun leefwereld;

- Dat dit vooral bij ouderen en kwetsbare inwoners het geval is;
- Er niet altijd oplossingen gevonden kunnen worden (13 % dit halfjaar);
- Iets meer dan de helft wel geheel wordt opgelost, en 23 % deels;
- De doorlooptijd die nodig is voor het regelen van een voorziening, soms onbegrijpelijk lang is of zo wordt ervaren;
- Er vraagstukken zijn die een goede samenwerking en het opzoeken van de bewegingsruimte vragen met een niet-gemeentelijke maatschappelijk organisatie. Denk bijvoorbeeld aan een woningbouwcorporatie en de Belastingdienst;

Maar ook dat:

- 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;
- Dat er soms tot verrassing van een vraagsteller heel snel een antwoord komt;
- Inwoners mij regelmatig een terugkoppeling geven als zaken zijn afgerond;
- Dat inwoners plezierig verrast zijn als ik bij hen langskom voor het eerste gesprek.

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.