

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland september 2023-september 2024

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2023-september 2024						
1.	Via Wie Waar #	Eerder contact Man(40-50) Omgeving Giethoorn 8	Jeugdwet Raad voor kinderbescherming Wmo	Niet serieus genomen Ondersteuning nodig	Coördinator jeugd en Wmo	Luisterend oor Meegedacht Vraagstuk deels opgelost Begrenst <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*communicatie</i> <i>*vertrouwen</i>
2.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de kop gemeente Gezin (30-40) k Omgeving De Blesse	Leerlingenvervoer	Wijziging vervoer school en BSO ivm doorgroei regulier onderwijs	Jeugdzorgconsulent Coördinator jeugd en wmo	Luisterend oor Bemiddeld Bij gesprek aanwezig Vraagstuk opgelost <i>*wet en regelgeving</i> <i>*communicatie</i> <i>*kwetsbaar kind</i> <i>*maatwerk</i>
3.	Via Wie Waar #	Website gemeente Man(40-50) Heerenveen kinderen in Steenwijk 5	Jeugdzorg	Raad voor kinderbescherming Klacht consulent	Coördinator Jeugd en Wmo	Luisterend oor Vraagstuk opgelost Bemiddeld Bij gesprek aanwezig <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*communicatie</i> <i>*begrenzen</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
4.	Via Wie Waar #	Raadslid Gezin (70-80) Omgeving Steenwijk 4	Wmo voorziening	Maatwerk vraag Omzetting naar PGB	Coördinator jeugd en wmo	Informatie gegeven Luisterend oor Vraagstuk opgelost *communicatie *maatwerk *flexibiliteit *zorgvuldigheid *systeemwereld/leefwereld
5.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw (70-80) Omgeving Steenwijk 2	Wmo voorziening	Wmo huishoudelijke hulp aanvraag		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * informatievoorziening * communicatie
6.	Via Wie Waar #	Website gemeente Man (40-50) Omgeving Giethoorn 4	Jeugdzorg	Onvolledige informatie jeugdzorgconsulent en uitblijven actie	jeugdzorgconsulent	Luisterend oor Informatie gegeven bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatievoorziening * wantrouwen * communicatie
7.	Via Wie Waar #	Lezing Vrouw(60-70) Omgeving Vollenhove 3	Wmo voorziening	Wmo huishoudelijk hulp traplift aanvraag termijn		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie *kwetsbare inwoners

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
8.	Via Wie Waar #	Website gemeente Vrouw (30-40) 2 k Omgeving Steenwijk 9	Wonen Jeugdzorg	Rol gemeente bij wonen schrijnende situatie waarbij kinderen betrokken zijn	Coördinator jeugd en wmo	Luisterend oor Bemiddeld Bij gesprek aanwezig Verwezen Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie *positie gemeente *systeem en leefwereld *kwetsbare situatie
9.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw (30-40) 2 k Omgeving Zuidveen 3	Jeugdwet Wonen	Urgentie verklaring Rol Thuis Kompas		Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *maatwerk *vertrouwen *systeem en leefwereld *zorgvuldigheid
10.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw(80-90) Omgeving Steenwijk 2	Voorzieningen gemeente	Bij wie moet je zijn als je zorgvraag toeneemt		Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie *kwetsbaarheid
11.	Via Wie Waar #	Soc werk de Kop Man (70-80) Omgeving Steenwijk 2	Wmo	Kan een spoedaanvraag Wmo?	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *vertrouwen *informatie *communicatie *transparantie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
12.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw(50-60) Omgeving St Jansklooster 3	Wmo Participatiewet	Wmo begeleiding Afgewezen voor bijzondere bijstand	Rechtswinkel	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost *communicatie *transparantie *systeemwereld en leefwereld *vertrouwen
13.	Via Wie Waar #	zorgverlener Vrouw (60-70) Omgeving Steenwijkerwold 3	Wmo	Geen goede huishoudelijke hulp	Begeleider cliënt Onafhankelijke cliënt ondersteuner	Luisterend oor Meegedacht Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *rol gemeente *wantrouwen
14.	Via Wie Waar #	Informatiebijeenkomst Echtpaar (60-70) Omgeving Steenwijk 6	Wmo	Slechte behandeling gemeente Huishoudelijk hulp Niet aangeboren Hersenletsel	Coördinator wmo en jeugd	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *informatievoorziening *kwetsbare situatie
15.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw (80-90) Omgeving Steenwijkerwold 2	Wonen	Duurzamer en goedkoper wonen	Onafhankelijke cliëntondersteuner	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *rol gemeente *vertrouwen

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
16.	Via Wie Waar #	Senioren platform Vrouw (70-80) Omgeving Giethoorn 2	75 + voorlichting	Geen reactie op aanmelding 75+ gesprek	Soc werk de kop	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *vertrouwen *informatie
17.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw(70-80) Omgeving Steenwijk 3	Bewindvoering	Malafide bewindvoerder	begeleider	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost *communicatie *informatievoorziening *vertrouwen *kwetsbare situatie
18.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw (70-80) Omgeving Blokzijl 3	Stoppen subsidie	Uitblijven reactie B&W		Informatie gegeven Luisterend oor Vraagstuk deels opgelost *transparantie *rol sociaal ombudsvrouw *informatievoorziening
19.	Via Wie Waar #	Eerder contact Man(40-50) Omgeving Steenwijk 4	Wmo	Wmo voorziening		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost *maatwerk *communicatie *leefwereld/systeemwereld *vertrouwen *kwetsbare situatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
20.	Via Wie Waar #	Buren Man (80-90) Omgeving Steenwijk 3	Zorg	Geen huisarts	Soc werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost <i>*informatie voorziening</i> <i>*communicatie</i> <i>*rol gemeente</i> <i>*kwetsbare inwoner</i>
21.	Via Wie Waar #	Koffie uurtje Vrouw (80-90) Omgeving Steenwijk 2	Wmo	Wmo dagbesteding niet passend voor slechthzienden die geen dementie hebben	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Probleem deels opgelost <i>*vertrouwen</i> <i>*communicatie</i> <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*maatwerk</i>
22.	Via Wie Waar #	Vader Vrouw (30-40) 2k Omgeving Steenwijk 5	Toeslagen Wonen	Korting toeslagen en bijstand bij gescheiden vrouw die tijdelijk inwoont bij ouders na sluiting chaletpark	Consulent P wet	Luisterend oor Meegedacht Probleem deels opgelost <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*wantrouwen</i> <i>*informatievoorziening</i> <i>* maatwerk</i>
23.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw(80-90) Omgeving Tuk 4	Wmo Wonen	Uitbreiding Wmo huishoudelijk hulp aanvraag traplift Wonen met toenemende fysieke beperking	Soc werk de kop	Bemiddeld Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost <i>*informatie voorziening</i> <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*rol diverse partijen zorg</i> <i>*communicatie</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
24.	Via Wie Waar #	Mantelzorger Vrouw (80-90) Omgeving Steenwijk 2	Wmo vervoer Wmo huishoudelijke hulp	Wie kan helpen bij toenemende beperking en afnemende zelfredzaamheid	Soc. Werk de Kop	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *maatwerk *informatievoorziening *rol gemeente
25.	Via Wie Waar #	Consulent gemeente Man (70-80) Omgeving Steenwijk	Wmo voorziening	Wat is billijk en redelijk bij woningaanpassing	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost Begrenst *maatwerk *vertrouwen *communicatie *kwetsbare situatie
26.	Via Wie Waar #	Consulent gemeente Man (40-50) Omgeving Steenwijk 4	Wmo begeleiding Wmo/WLZ	Grens aan Wmo begeleiding hulp bij aanvraag WLZ	Mantelzorg consulent WLZ	Luisterend oor Vraagstuk opgelost Informatie gegeven Bemiddeld *communicatie *maatwerk *grens gemeente *vertrouwen
27.	Via Wie Waar #	Website gemeente Gezin (60-70) Omgeving Vollenhove 3	Ondersteuning regelgevingen	Wie kan helpen bij uitzoeken wat kan	Soc werk de Kop	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *maatwerk *informatievoorziening *kwetsbare situatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
28.	Via Wie Waar #	Collega Gezin (40-50) 3 k Omgeving Steenwijk 3	Jeugdzorg	Handelen leerplichtambtenaar		Luisterend oor Meegedacht Vraagstuk loopt nog <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*communicatie</i> <i>*vertrouwen</i>
29.	Via Wie Waar #	Soc werk de Kop Gezin (80-90) Omgeving Giethoorn 7	Wmo	Wmo voorziening		Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk loopt nog <i>*wet en regelgeving</i> <i>*communicatie</i> <i>*kwetsbaar kind</i> <i>*maatwerk</i>
30.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (80-90) Omgeving Steenwijk 2	Zorg	Slechten zorg woonvoorziening	Soc werk de Kop	Luisterend oor Loopt nog Bemiddeld <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*communicatie</i> <i>*informatievoorziening</i> <i>*begrenzen</i>
31.	Via Wie Waar #	Koffie uurtje Gezin (70-80) Omgeving Steenwijk 3	AVG	Schending privacy		Informatie gegeven Luisterend oor Meegedacht Loopt nog door <i>*communicatie</i> <i>*maatwerk</i> <i>*kwetsbare situatie</i> <i>*zorgvuldigheid</i>

= aantal contacten vragensteller/ombudsvrouw

* De 'verbeterpunten' (in beleid en uitvoering) zijn door de vraagsteller aangedragen en door de sociaal ombudsvrouw doorgegeven. Deze worden cursief weergegeven.