

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Steenwijkerland september 2021-maart 2022

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2020-maart 2021						
1.	Via Wie Waar #	Medewerker sociaal werk de kop echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 12	Verkeersveiligheid buurt Zelfredzaamheid	Toegankelijkheid buurt Betrouwbaarheid gemeente	Regisseur gemeente	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost Gesprek gehad * <i>informatievoorziening</i> * <i>veiligheid</i> * <i>vertrouwen</i>
2.	Via Wie Waar #	Eerdere ervaring Vrouw 50-60 1 zoon, 17 Omgeving Giethoorn 8	Huishoudelijke hulp Discriminatie buurt	Kwaliteit zorg Psychisch kwetsbaar Klacht hoeveelheid zorg	Onafhankelijke Clientondersteuning sociaal werk de Kop Nationale Ombudsman Zembla	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>wantrouwen</i> * <i>niet Nederlandstaligen</i>
3.	Via Wie Waar #	Artikel krant Echtpaar 70-80 Omgeving Steenwijk 2	Woonoverlast	Niet serieus genomen worden	Rechtswinkel	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk (nog) niet opgelost Gesprek als bewoner initiatief neemt * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>kwaliteit</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
4.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente man 70-80 Omgeving Blokzijl 5	WMO voorzieningen Overgang Wmo naar Wlz Zelfredzaamheid	Niet accepteren Wlz van huidige door Wmo verstrekte rolstoel	WMO consulent Medewerker sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * Wmo naar WLZ * kwetsbare inwoners * maatwerk
5.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Vrouw 50-60 Omgeving Steenwijk 12	Wmo voorziening Overlast bureu Handhaving	Psychisch kwetsbaar	Medewerker sociaal werk de kop MDO	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeling Vraagstuk deels opgelost * informatievoorziening * vertrouwen * kwetsbare situatie * maatwerk
6.	Via Wie Waar #	Clientondersteuner WLZ Gezin 40-50 1 k 16 Omgeving Steenwijk 8	Wmo voorziening	Klacht over voorziening en behandeling wmo	manager Wmo/Jeugdzorg Wmo consulent Clientondersteuner	Luisterend oor Proberen te bemiddelen Afstemming Vraagstuk deels opgelost * complexe situatie * communicatie * maatwerk * begrenzen * transparantie
7.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 50-60 5 k Omgeving Steenwijkerwold 13	Jeugdzorg	Veilig thuis Echtsscheiding Ondersteuning	Jeugdzorg consulent Sociaal werk de Kop	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * communicatie * transparantie * kwetsbare situatie * maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
8.	Via Wie Waar #	Begeleider Echtpaar (60-70) Omgeving Eesveen 7	Participatiewet Wonen Wmo	Vertrouwen consulent Passend wonen Financieel minimum Verhuurders verklaring Woonkosten toeslag Kastje naar de muur Klacht	Teamleider P wet Gesprek	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *maatwerk *communicatie *vertrouwen *bejegening
9.	Via Wie Waar #	Website gemeente Echtpaar(30-40), 2 kinderen Omgeving Oldemarkt 3	Jeugdwet PGB	Klacht nalatigheid gemeente verlening indicatie Herziening voorziening Bezwaar beschikking	Teamleider Jeugdwet	Luisterend oor Begeleid Vraagstuk opgelost *maatwerk *vertrouwen *zorgvuldigheid
10.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de kop Vrouw(50-60) Omgeving Steenwijk 2	Participatiewet	Klacht voedselbank	Onafhankelijk cliëntondersteuner	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *vertrouwen *kwetsbaarheid
11.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de kop Echtpaar(30-40) 2k 5, 2 Omgeving Steenwijkerwold 2	Jeugdwet PGB	Zwaar belast gezin Bureaucratie voorzieningen	Jeugdzorgconsulent	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost *vertrouwen *communicatie *kwetsbaarheid *maatwerk
12.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar(40-50) 1 k 16 Omgeving Steenwijk 3	Wmo Privacy	Klacht indienen schenden privacy	Onafhankelijke cliëntondersteuner	Luisterend oor Bemiddeld Begrenzen Vraagstuk niet opgelost *communicatie *kwetsbare inwoner *grenzen stellen

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
13.	Via Wie Waar #	Kennis Echtpaar (40-50) 1k 6 Omgeving de Pol 8	Participatiewet Inschrijven	Inschrijving Doorloop tijd uitkering Van kastje naar muur Geen ondersteuning sociaal werker Tussen wal en schip	Consulent P wet Sociaal werk de kop	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost *communicatie *snelheid voorziening *vertrouwen
14.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (80-90) Omgeving Steenwijk 3	Wmo vervoer Wonen	Problemen met vervoer Slechte huisarts huisvesting	Sociaal werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost *communicatie *informatievoorziening
15.	Via Wie Waar #	Lezing Vrouw (80-90) Omgeving Steenwijk 2	Wmo h.h.	Wmo voorziening na overlijden partner	Teamleider Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *informatievoorziening *vertrouwen
16.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw (40-50) Omgeving Steenwijk 5	Veilig Thuis Jeugdzorg	Klacht Veilig Thuis Jeugdbescherming Dossier inzage/vernietiging	Teamleider Jeugd	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost *communicatie *vertrouwen *informatievoorziening
17.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw (70-80) Omgeving Giethoorn 2	Wmo h.h.	Klacht zorg	Wmo consulent	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *vertrouwen

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
18.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar (70-80) Omgeving Blokzijl 3	Participatiewet	Erfenis Kaders participatiewet		Informatie gegeven Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost
19.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw(50-60) Omgeving Steenwijk 11	Wmo Wet en regelgeving	Overlast buurman Mentaal overbelast Pestgedrag	Proces coördinator gemeente afdeling vergunningen afdeling OO en V Sociaal, werk de kop	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld MDO Vraagstuk deels opgelost *maatwerk *communicatie *vertrouwen *kwetsbare inwoners
20.	Via Wie Waar #	Begeleider Vrouw(60-70) Omgeving Steenwijk 5	Wmo begeleiding Woonsituatie	Klachten woning	Sociaal werk de kop	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost *maatwerk *kwetsbare inwoner *communicatie *vertrouwen
21.	Via Wie Waar #	Website Man (60-70) Omgeving Belt schut sloot 5	Bewonersparticipatie	Betrekken burgers	Gebiedscoördinator	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Probleem deels opgelost *vertrouwen *communicatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
22.	Via Wie Waar #	Lezing Vrouw (50-60) Omgeving Steenwijk 3	Dementie Wmo	Dementie beleid gemeente Respijtzorg	Hoofd Sociaal domein Wmo consulent	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Probleem niet opgelost <i>*communicatie</i> <i>*maatwerk</i>
23.	Via Wie Waar #	Mantelzorger Echtpaar(80-90) Omgeving Blokzijl 5	Wmo aanpassingen	Toegankelijkheid woning	Wmo consulent	Luisterend oor Bemiddeld Probleem opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*communicatie</i> <i>*toegankelijkheid</i>
24.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw(60-70) Omgeving Steenwijk 7	Participatiewet	Erfenis Wantrouwen instanties	Proces coördinator	Luisterend oor Begrenzen Informatie gegeven Probleem niet opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*kwetsbare inwoner</i> <i>*communicatie</i>
25.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar (90+) Omgeving Steenwijk 4	Wmo huishoudelijke hulp	Verslechterende situatie hulp is niet passende bij nu	Wmo consulenten	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Probleem opgelost <i>*kwetsbare inwoner</i> <i>*communicatie</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.

* Als bij een situatie staat dat een “vraagstuk (nog) niet is opgelost” kan betekenen dat de situatie nog doorloopt na 1 maart.

* Situaties die in blauw worden weergegeven zijn nog aan de orde geweest na 1 september 2021