

Rapportage sociale ombudsvrouw van de gemeente Meppel over het jaar 2019.

Algemeen.

Een belangrijk onderdeel van de taak van de sociaal ombudsvrouw is het bereikbaar zijn voor inwoners door het bieden van de mogelijkheid tot bezoeken van het inloopspreekuur. Zoals ieder jaar heeft ook dit jaar dit spreekuur 2 maal per maand plaats gevonden in het gezondheidscentrum Het Spectrum in Meppel (iedere 2^e en 4^e woensdag van de maand van 16.00 tot 17.00 uur). Voor het spreekuur kunnen we gebruik maken van één van de dokters spreekkamers, die voor belangstellenden derhalve makkelijk te vinden is. Het betreft een vrije inloop, waarbij het ook voorkomt dat sommigen zich te voren via mail of telefoon aanmelden. De plek blijkt uitermate geschikt, zowel qua vindbaarheid, als comfort als qua wisselwerking met andere voorzieningen. Verwijzingen door een huisarts komen regelmatig voor.

Alle spreekuren hebben dit jaar op twee uitzonderingen (9 oktober 2019 en kerst) ongestoord plaats gevonden. De hulp van de plaatsvervangend sociaal ombudsvrouw, mevrouw I. van Beek, is daarbij uitermate effectief gebleken. Ook voor wat betreft de mogelijkheid tot onderling beraad is haar aanwezigheid een welkome ondersteuning. Wij werken permanent aan kwaliteitsverbetering door gebruik te maken van het instrument van de intervisie, waartoe wij een samenwerking hebben met enkele andere sociaalombudsfunctionarissen in de regio. Bovendien bezoeken wij zo mogelijk congressen en bijeenkomsten in dit werkgebied. In februari was er een congres over de zorgen in de jeugdzorg, gehouden in de stad Groningen. In dit congres kwamen veel zaken voorbij die kennelijk in veel gemeenten spelen. Eén van de conclusies was, dat niet alles oplosbaar is met meer geld en dat er in dit werkveld gewaakt moet worden voor stapeling van zorg.

Naast het houden van spreekuren is er ook de mogelijkheid tot bellen of mailen. Van deze mogelijkheden wordt regelmatig gebruik gemaakt en blijken derhalve een welkome aanvulling op het bezoeken van het spreekuur te zijn. Er zijn ongeveer 70 mails ontvangen en circa 40 telefoontjes gepleegd. Wat nog wel eens een keer voorkomt, is dat belanghebbenden bellen of mailen met de vraag of we een huisbezoek willen afleggen. Uiteraard wordt aan een dergelijk verzoek gehoor gegeven. Dat heeft dit jaar één maal plaats gevonden en er is een afspraak op het gemeentehuis geweest.

Contacten.

Gemiddeld komen 0/1 tot 4 bezoekers op het spreekuur af. Dit aantal blijft door de jaren heen ongeveer stabiel. Onze conclusie is derhalve dat het spreekuur nog altijd in een behoefte voorziet. Niet iedereen is handig met e-mail en/of telefoon. Ook is de menselijke maat een factor van belang: het feit dat je problemen met iemand kunt bespreken waarbij je elkaar kunt aankijken, wordt toch vaak erg gewaardeerd. Bovendien is dit een laagdrempelige gratis voorziening.

De telefoon wordt ook regelmatig als communicatiemiddel gebruikt. Soms voor een gesprekje, soms voor het maken van een afspraak, soms voor terugkoppeling van een eerder contact.

Naast de gesprekken is er een toenemende stroom van e-mails. De vragen zijn zeer divers van aard. Soms wordt er ook verteld wat de bemiddeling of adviezen van de sociaal ombudsvrouw hebben opgeleverd. Het is altijd fijn en waardevol om terug te horen of er op enigerlei wijze resultaat is geboekt. Dit voedt ook ons van wat mogelijk en ondersteunend is.

De email wordt op verschillende manieren gebruikt. Vaak stelt iemand een inhoudelijke vraag. In die situatie beantwoord ik de vraag. Zo nodig vraag ik eerst informatie op alvorens dat te doen. Daarbij waak ik er voor dat ik de informatie vraag via mijn vaste contactpersoon op het gemeentehuis geanonimiseerd stel. Alleen als er om bemiddeling wordt gevraagd worden er met natuurlijk de toestemming van degene die het betreft, persoonlijke gegevens uitgewisseld. De belanghebbende zal in een dergelijk geval uitdrukkelijk toestemming moeten geven om informatie te delen. Als het tot een daadwerkelijke bemiddeling komt, heb ik mijn contacten met de functionele, uitvoerende afdelingen van uw gemeente. Het is mij in de praktijk gebleken dat ik met de medewerkers immer constructief overleg kan hebben en dat ik altijd de bereidheid vind om nog eens naar een zaak te kijken. Soms lukt het om alsnog tot een adequatere oplossing te komen. Soms helpt het ook de belanghebbende, als er een betere uitleg komt waarom zaken niet in de gewenste oplossingsrichting kunnen worden geregeld. Als er (wederzijds) begrip is, dan is er ook een grotere kans op acceptatie van hetgeen wel mogelijk of juist niet mogelijk is, in plaats van treurnis over de grenzen van de mogelijkheden.

Deze route wordt tevens gebruikt om een afspraak te maken voor het spreekuur. Een belanghebbende laat alsdan weten dat men komt en laat mij weten waarover men mij wil spreken. Er zijn ook organisaties die langs deze weg te kennen geven kennis te willen maken met de sociaal ombudsvrouw. Het is een moderne manier van communiceren die niet meer weg te denken is. Dat geldt zelfs ook wel voor een aantal belanghebbenden die als hoog bejaard kunnen worden aangeduid. Ik merk wel dat onder die laatste groep er toch veel mensen zijn die niet kunnen mailen. Die maken gebruik van de telefoon. En dat is ook een prima middel voor het hebben van contact.

Via de mail bereiken mij tevens verzoeken om iemand te bellen. Met name hulpverleners laten mij via de mail weten dat een belanghebbende graag gebeld wil worden of laten zelf weten ook eens over een bepaalde kwestie met mij van gedachten te willen wisselen. Vanzelfsprekend voldoe ik aan dergelijke verzoeken en neem ik contact op. Ook word ik langs deze weg wel op de hoogte gehouden van de afloop van kwesties, waarvoor mijn aandacht is gevraagd.

Tenslotte wordt er nog wel eens contact opgenomen door een professional, die zich bekend wil maken, vanuit reclaimedoeleinden. Vanzelfsprekend doe ik met dergelijke informatie niet anders dan er met belangstelling kennis van nemen.

Na elk spreekuur communiceer ik mijn bevindingen van het voorafgaande spreekuur met mijn vaste contactpersoon. Als er van mijn kant vragen zijn of als ik verzoek om op een bepaalde casus actie te ondernemen, wordt er steeds vrijwel onmiddellijk en adequaat gereageerd. De contactpersoon is servicegericht en leidt vragen stevast vlot door en zorgt voor een vlotte communicatie. Dat werkt erg plezierig.

Naast belanghebbenden maken ook anderen in het veld wel eens gebruik van het spreekuur. Gedacht kan worden aan vrijwilligers, medewerkers van diverse organisaties, ondernemers e.d. Dat geldt ook voor de ambtelijke organisatie, een waardevolle wisselwerking.

Naast de onderwerpen die rechtstreeks verband houden met het sociaal domein, blijken ook belanghebbenden met een andere vraag de weg naar mijn spreekuur te vinden. Met name ouderen vragen wel eens mijn medewerking om een door hen ervaren probleem aan te vatten. Dat gaat doorgaans over onderhoud en of inrichting van de openbare ruimte, dat de mobiliteit beïnvloedt. Hoewel dergelijke vragen niet rechtstreeks tot mijn takenpakket behoren, meen ik dergelijke vragenstellers niet te moeten teleurstellen. Bovendien vind ik dat mobiliteit van ouderen en uiteraard ook voor anderen met een fysieke beperking in de openbare ruimte nog wel voldoende raakvlak heeft met mijn rol in het sociaal domein om mij open te stellen voor dergelijke vragen. Ik vertel bij zo'n verzoek, dat ik voor een dergelijk probleem in principe niet op deze stoel ben terecht gekomen, maar dat ik de betreffende vraag wel kan doorspelen. Ik meen dat de gemeente er bij gebaat is om de bij burgers levende klachten/vragen te vernemen. Dan kan er adequaat worden opgetreden en kan de klanttevredenheid worden bevorderd. Ook dit jaar weer heeft zich dit enkele malen voorgedaan.

Soms hebben inwoners behoefte aan een luisterend oor, aan een mogelijkheid om eens een keer stoom af te blazen richting iemand die dat voor zichzelf houdt en wat daarmee dus zonder risico's kan. Er worden in de spreekkamer nog wel eens tranen gelaten. Voor een aantal mensen in onze samenleving is het leven niet altijd gemakkelijk, regelgeving complex en professionals hebben niet altijd de tijd om er nog eens rustig over te praten. Die gelegenheid bieden wij wel, hetgeen wordt gewaardeerd.

In cijfers:

22 spreekuren, 25 bezoekers.

Aantal telefoontjes: plm 50 keer gebeld

Er zijn plm 70 e-mails binnen gekomen.

Concrete punten: Participatiewet. WMO, vervoer, jeugdzorg

Inhoudelijk

De trend, die zich in de voorafgaande jaren aftekende, zet zich door, namelijk onze inschakeling bij meer complexe vraagstukken, complex door de situatie, maar ook complex door de benaderingswijze van de belanghebbenden. Soms wordt het zo moeilijk dat het een forse inzet van de medewerkers vraagt om met elkaar in gesprek te kunnen blijven.

Bemiddelen en herstellen verbinding.

In dergelijke gevallen kan ik soms bemiddelend optreden en de verbinding herstellen. Dat vraagt soms wel heel veel geduld en tact, met lange termijn resultaat. Dat vraagt intensief telefonisch en mailcontact. Een specifiek punt dat in het afgelopen jaar een paar keer onze aandacht heeft gevraagd, is huisvesting. In één geval heb ik intensief telefoon en mailcontact gehad, en overleg met de gemeente. Dat betrof een situatie in een flatgebouw in Meppel, waarin nogal wat ouderen een flat huren van de woningbouw. Voor een aantal van hen geldt dat zij daar al vele jaren met veel plezier wonen. Op enig moment worden in deze flat enkele mensen gehuisvest, die een GGZ-verleden hebben en in het dagelijks leven een ander gedrag vertonen dan wat men gewend is geweest. Soms is er sprake van overlast, soms zelfs van het ontstaan van angst. In deze casus kan de gemeente niet heel veel doen omdat de betreffende personen geen gebruik maken van diensten van de gemeente. Toch meen ik dat er vanuit een sociaal team in overleg met de woningbouw, ggz en politie toch het nodige kan worden gedaan om het woongenot van allen in een dergelijke flat te kunnen handhaven. Uiteindelijk kunnen dit soort situatie escaleren en dat is hoogst onwenselijk. In casu waren de klagende bewoners er helemaal niet op uit om de nieuwkomers met afwijkend gedrag weg te krijgen; zij vinden ook, dat deze mensen een goede woonplek toekomt. Maar er moeten wel zodanige randvoorwaarden worden geschapen dat de overlast binnen de perken blijft. Naar ik heb begrepen is er uiteindelijk wel degelijk overleg geweest en zijn er werkbare afspraken gemaakt kunnen worden. Het is van belang dat klagers zich gehoord voelen en niet weggezet worden als zeurpieten. Dat leek aanvankelijk door de reactie op klachten vanuit de woningbouw wel zo ervaren te worden. Ter adstruatie van de soort overlast waar het hier om gaat is, nachtelijk lawaai, fietsen op de galerij, in het nauw gedrukt worden bij het liftgebruik, de aanwezigheid van (grote) honden. Hierbij moet dit worden gezien in relatie tot de leeftijd van degenen die de overlast ervaren; het gaat om oudere, soms zeer oude medebewoners die door hun leeftijd minder weerbaar zijn. Dan zal er door de gemeenschap een handje toegestoken moeten worden om de balans te bewaren.

Opmerking verdient dat het voor onze bemiddelende mogelijkheden van essentieel belang is dat de sociaal ombudsvrouw volstrekt onafhankelijk is en in vertrouwelijkheid haar werk kan doen. Slechts dan kun je een belanghebbende overtuigen om de sociaal ombudsvrouw te laten bemiddelen.

Inhoudelijk betreffende kwesties hoofdzakelijk problemen op het gebied van de WMO en Participatiewet. Ten aanzien van de uitvoering van de Jeugdwet blijkt men de weg naar mij nog maar een enkele maal te zoeken.

Meer concreet ging om meervoudige zorg, huishoudelijke hulp, problematiek rond PGB e.d. In sommige gevallen is er sprake geweest van ongelukkige communicatie. Dan lukt het vaak om de draad weer te doen oppakken en contacten weer te leggen en tot een bevredigende afwikkeling te komen.

Onderwerpen waar ik in mijn vorige rapportages melding van gemaakt heb zoals de ingewikkeldheid van de regelgeving, de zorg om de hoogte van de eigen bijdrage, het door sommigen op heel veel plaatsen neerleggen van zorgvragen, hebben zich ook in deze verslagperiode gemanifesteerd.

Er zijn ook vaak vragen geweest over meer juridische kwesties, die lang niet altijd onder de reikwijdte van de gemeentelijke taak vallen. Gelukkig heb ik in veel gevallen de inwoners op weg kunnen helpen, soms vanuit mijn eigen kennis opgedaan in mijn werk, soms door verwijzing naar instanties. De hulpvragen overstijgen weleens de taakstelling die bij de sociaal ombudsvrouw past. Wij hebben de insteek dat een hulpvraag altijd serieus genomen moet worden en dat zo mogelijk op de vraag wordt gereageerd, al was het in ieder geval maar door uit te zoeken bij wie iemand dan wel terecht kan om hulp te krijgen. Om een indruk te geven van de soort vragen waar het hier betreft, dan kan het gaan om ontevredenheid over bewindvoerders, over problemen verband houdende met vechtscheidingen, daklozen, pensioen, onbehoorlijk gedrag op de werkvloer van beschutte arbeid, aansprakelijkheid

In mijn vorige verslag heb ik aandacht besteed aan het collectief vervoer. In de praktijk is daar dit jaar nog een enkele keer aandacht voor gevraagd. Dat was o.a. wel in een bijzonder vervelende situatie waar een kind (met een beperking) is achtergebleven. Het probleem was terug te voeren om een gebrekkige communicatie.

Conclusies en aanbevelingen.

Deze zijn niet anders dan in de voorafgaande periodes. Toen meldde ik de volgende kanttekeningen:

Over de afgelopen periode is het aanbod aan vragen zo divers geweest dat het lastig is om daaruit conclusies of aanbevelingen te destilleren. De uitvoering op het gebied van het sociaal domein is lastig en vraagt veel van medewerkers en met name ook van hun communicatieve vaardigheden. Niet alles is een kwestie van geld. Soms is ook creatief zijn, slim zijn, handig met mogelijkheden omgaan een belangrijke bijdrage aan oplossingen. Ik heb de stellige overtuiging dat de medewerkers hiervan zeer doordrongen zijn en dat zij hierin zeer hun best doen om het voor de kwetsbare burger zo goed mogelijk te doen.

De andere kant van de medaille is dat er ook wel eens belanghebbenden zijn, die overvragen. De gemeente kan niet alles oplossen en ook is de geldkraan niet eindeloos open te zetten. Het

is zaak om in dat soort situaties ook de grenzen te bewaken, zodat ieder de nodige aandacht en zorg kan ontvangen.

Wat ons van belang lijkt is dat de gemeente wel blijft monitoren of gecontracteerde partijen wel die kwaliteit van zorg blijven leveren die men bij de aanvang van het contract heeft aangeboden.

Ik heb de indruk dat het bestaan van de mogelijkheid om de sociaal ombudsvrouw te benaderen bij velen in Meppel een grote bekendheid heeft. Foldermateriaal en publicaties helpen daaraan mee. Door ook kennis te maken met organisaties die actief zijn in de samenleving, het nadere contact met huisartsen, maakt dat er goed werk kan worden verricht voor de meest kwetsbaren in de samenleving. Het blijft van belang om uw inwoners regelmatig te informeren over het bestaan van deze voorziening.

Mocht u een nadere toelichting wensen, dan ben ik gaarne bereid u die te geven.

J.P. Schrale-Oranje, sociale ombudsvrouw van de gemeente Meppel, mede namens mevrouw I. van Beek, mijn plaatsvervangster.