

Aan de gemeenteraad van de gemeente Meppel

Rapportage sociale ombudsvrouw van de gemeente Meppel over het jaar 2022.

Algemeen.

Sinds de transitie van rijkstaken in het sociaal domein naar de gemeenten in 2015 heeft de gemeenteraad van uw gemeente de rol van de sociaal ombudsvrouw geïntroduceerd. Deze rol vervul ik op basis van een dienstverleningsovereenkomst, aanvankelijk alleen maar na een paar jaar samen met een plaatsvervangster in de persoon van Irma van Beek. De rol vormt een brug tussen burgers met een hulpvraag en de gemeentelijke organisatie.

Vanuit de burgers gezien: Onze klantenkring betreft de doorgaans meest kwetsbare groep in de samenleving, kwetsbaar door hoge leeftijd, laag inkomen, fysieke en of geestelijke beperkingen etc. en vanuit die kwetsbaarheid afhankelijk van grote instituties zoals de gemeente. Daarbij komt dat onze regelgeving enorm ingewikkeld is en er meerdere spelers in het veld zijn. Om aanvragen succesvol te kunnen doen, moet veel privacy worden prijsgegeven, waardoor er nog wel eens argwaan ontstaat.

Vanuit de gemeente gezien betreft deze rol een vooruitgeschoven post, die signaleert wat er speelt en helpt bij het zoeken naar oplossingen, rapporteert zaken waarmee u uw voordeel kunt doen, conclusies kan trekken, procedures kan verfijnen, kortom de kwaliteit van uw dienstverlening nog verder kan verbeteren.

Belangrijkste kenmerken van de rol van sociaal ombudsvrouw zijn onze onafhankelijkheid en de strikte vertrouwelijkheid. Beide factoren zijn een voorwaarde om met elkaar in gesprek te kunnen raken. Soms is een luisterend oor voldoende. Ergens eens flink stoom af te kunnen blazen, zonder dat dat consequenties kan hebben, is vaak heel prettig, soms gevolgd door een enkel advies, het geven van informatie of verwijzen. Soms is er meer nodig. Dan komt het aan op bemiddelen. Wij ervaren het als heel bevredigend als wij langs de weg van bemiddeling weer verbinding kunnen herstellen. Soms leidt dat tot heroverweging, omdat er meer informatie boven tafel komt, soms komt er over en weer meer begrip door veel meer uitleg. Soms slaagt de bemiddeling volledig en soms ook lukt het niet om een kwestie tot ieders tevredenheid op te lossen. Dat kan komen omdat de overheid in een specifiek geval niet voldoende biedt, maar het kan ook zijn dat een klant overvraagt.

Het bestaan van de mogelijkheid om een sociaal ombudsvrouw te raadplegen is inmiddels een vaste waarde geworden in de gemeente Meppel. Iedere maand is er twee maal een spreekuur geweest, namelijk op de tweede en de vierde woensdag van de maand. Dit spreekuur vindt plaats in Het Spectrum aan de Schoolstraat in Meppel. Een laagdrempelige locatie, waar een ieder op een ontspannen manier te woord kan worden gestaan.

In de coronatijd heeft dit vrijwel stil gelegen en gingen de contacten met name telefonisch en via de mail, maar sinds eind februari 2022 was er weer een spreekuur. Voor diegenen die het lastig vinden om op het spreekuur te komen, kan ook een huisbezoek afgesproken worden. Dat voldoet soms ook beter.

Zoals bekend heeft de sociaal ombudsvrouw een eigen telefoonnummer en een eigen emailadres, beide volledige afgescheiden van de gemeentelijke organisatie. Er is een informatiefolder in omloop.

Het aantal bezoekers van de spreekuren varieert. Sinds coronatijd is er wel iets veranderd. Het spreekuur wordt minder goed bezocht. Een periode kon dit alleen op afspraak, nu is het weer vrije inloop, maar toch gebeurt het nog dat belanghebbenden eerst bellen. Vóór corona meldden zich circa 30 mensen per jaar zich op het spreekuur. Over 2022 (zijnde niet een volledig jaar) hebben 10 mensen ons spreekuur bezocht.

Op verzoek leggen wij een bezoek aan huis af. Het komt voor dat men niet voldoende mobiel is om op het spreekuur te komen. Ook blijkt dat men het soms prettiger vindt het gesprek met mij in de eigen omgeving te voeren. Daarenboven biedt een huisbezoek gelegenheid om kennis te nemen van de persoonlijke omstandigheden waarin iemand woont.

Dit jaar ben ik één maal op huisbezoek geweest. Betrokkene wilde mij tevens haar woonsituatie laten zien, had bovendien een uitgebreide lijst met problemen die zij met mij wilde bespreken. Daarvoor is een open spreekuur minder geschikt en juist een huisbezoek op zijn plaats.

Naast de gesprekken is er een redelijk constante stroom van e-mails.

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 informatievraag geanonimiseerd stel.

Soms wordt de mail 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.

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.

Vanzelfsprekend voldoe ik aan dergelijke verzoeken en neem ik contact op.

Wat ook voorkomt is, dat een belanghebbende mij op de hoogte houdt van het vervolg nadat deze met mij gesproken heeft. Op deze manier vindt dan vervolgg communicatie plaats.

Wat tenslotte ook voorkomt is dat externe professionals langs deze weg contact opnemen; dan vindt onderlinge informatie-uitwisseling plaats.

Van de telefoon wordt regelmatig gebruik gemaakt, en wel op dezelfde manier als via de e-mail: men vraagt om informatie of advies. In het totaal hebben wij enige tientallen gesprekken gevoerd.

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 wordt.

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.

Naast de onderwerpen die rechtstreeks verband houden met het sociaal domein, blijken ook belanghebbenden met een andere vraag de weg naar ons te vinden. Met name ouderen vragen wel eens onze 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. Maar ook vragen over het kunnen krijgen van bepaalde informatie, een klacht over politieoptreden, een ten onrechte opgelegde parkeerboete aan een vergunninghouder, ed. Hoewel dergelijke vragen niet rechtstreeks tot mijn takenpakket behoren, meen ik dergelijke vragenstellers niet te moeten teleurstellen. Bovendien vind ik dat bijvoorbeeld mobiliteit van ouderen in de openbare ruimte nog wel voldoende raakvlak heeft met onze rol in het sociaal domein om ons open te stellen voor vragen. Ik vertel bij een dergelijk verzoek, dat ik voor een dergelijk probleem in principe niet op deze stoel ben terecht gekomen, maar dat ik de betreffende vraag wel zal doorspelen. Ik meen dat de gemeente er bij gebaat is om bij burgers levende klachten/vragen te vernemen. Dan kan er adequaat worden opgetreden en kan de klanttevredenheid worden bevorderd.

Een enkele maal word ik uitgenodigd om een spreekbeurt te vervullen of kennis te maken met medewerkers. Ik acht het van belang dat medewerkers op het gemeentehuis ook van ons bestaan weten en zo nodig van hun kant ons inschakelen om contacten te leggen of te bemiddelen.

Vermeldenswaard is tenslotte nog dat er inmiddels een intervisiegroep is ontstaan met sociaal ombudsfunctionarissen in de regio. Een paar maal per jaar ontmoeten wij elkaar en bespreken met elkaar wat wij zo al tegen komen, om zo van elkaars ervaringen te leren. Zo werken wij er aan om onze deskundigheid te bevorderen.

In cijfers:

19 spreekuren, vanaf 23 februari. Het spreekuur tussen kerst en oud en nieuw heeft niet plaats gevonden. Op 10 van deze spreekuren is er niemand verschenen. Op de overige spreekuren 1 a 2 bezoekers.

Er is in deze periode één huisbezoek afgelegd.

Er zijn enige tientallen e-mails binnen gekomen, en enige tientallen telefoontjes.

Ongeveer 20 situaties hebben geleid tot (soms zeer intensieve) contacten met onze contactpersoon en overige medewerkers van de gemeente.

Inhoudelijk

Naast informatieve vragen, stoom afblazen en kennismaking zijn het vooral de complexe zaken die aan ons worden voorgelegd. Veruit de meeste kwesties spelen zich af in het domein van de WMO, een enkele maal Participatiewet. Ook zaken betreffende de uitvoering van de Jeugdwet zijn enkele keren aan ons voorgelegd.

Meer concreet ging het om meervoudige zorg, huishoudelijke hulp, problematiek rond PGB, toeleiding naar arbeid ingeval bij afstand tot de arbeidsmarkt, overbelasting van mantelzorgers, leerlingenvervoer, toeslagen, pestgedrag op school, e.d. In sommige gevallen blijkt er sprake geweest te zijn 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. Het is van belang dat medewerkers aansluiting zoeken in hun communicatie bij de behoeften van burgers.

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 zoals ieder jaar ook in deze verslagperiode gemanifesteerd.

Conclusies en aanbevelingen.

Over de afgelopen periode is het aanbod aan vragen zo divers geweest dat het lastig is om daaruit conclusie of aanbevelingen te destilleren.

Het zijn met name de heel complexe zorgvragen die aandacht behoeven. Het is de bedoeling dat maatwerk wordt geleverd en dat vereist in sommige gevallen veel van de organisatie. Voor zover ik dat kan beoordelen wordt hier grote zorg aan besteed. Heel vaak lukt het ook om passende oplossingen te bedenken.

Ik herhaal mijn standpunt ten aanzien van de noodzaak om heel veel aandacht te besteden aan de kwaliteit van de keukentafelgesprekken. Het voeren van keukentafelgesprekken is de kurk waarop een goede dienstverlening drijft. Het is daarom ontzettend belangrijk dat die gesprekken goed gevoerd worden. Daarbij is van belang dat het vaak gaat om gesprekken met kwetsbare mensen die vaak niet weten welke mogelijkheden bestaan. Heel goed communiceren levert altijd bevredigender resultaten!

Eerder hebben wij al eens aandacht gevraagd voor huisvesting van kwetsbare jongvolwassenen. Hoewel natuurlijk voor veel verschillende doelgroepen huisvesting een punt van zorg is, is dit voor deze groep die aan het begin van een min of meer zelfstandig leven staan, misschien nog wel extra moeilijk.

Waar wij nog wel eens over benaderd zijn, is dat geïndiceerde huishoudelijke zorg niet altijd volgens de indicatie wordt verleend, omdat zorgaanbieders niet beschikken over voldoende personeel. Wij kunnen niet helemaal beoordelen in welke mate zich dit voordoet, maar het stemt ons wel tot zorg. Tekorten op dit punt vormen een bedreiging voor de mogelijkheden om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Mocht u een nadere toelichting wensen, dan zijn wij gaarne bereid u die te geven.

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