

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Westerkwartier september 2020-september 2021

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2020-maart 2021						
1.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw 40-50, 4 kinderen 11,13,15,17 Omgeving Leek 4	Jeugdzorg Zorg kinderen Gezag Scheiding	Problemen rondom scheiding Huisvesting Gezinsplan Positie moeder	Onafhankelijke Clientondersteuning	Luisterend oor Bemiddelen Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost <i>*echtscheiding en huisvesting</i>
2.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 30-40, 1 kind, 8 Omgeving Leek 25	Jeugdzorg Participatiewet	Communicatie en Bejegening Klacht en schadeclaim Jeugd Rechtszaak P wet WLZ PGB	Onafhankelijke Clientondersteuning Juridisch medewerker Mens en Gezin Teamleider Mens en Gezin Consulent begeleider Sociaal Domein	Luisterend oor Bemiddelen en verbinden Aanwezig bij gesprekken Wederzijds begrip Informatie gegeven Vraagstuk opgelost <i>*kwaliteit jeugdzorgconsulent</i> <i>* bejegening</i> <i>* professioneel communiceren</i> <i>* afspraken nakomen</i> <i>* verlies vertrouwen</i>
3.	Via Wie Waar #	Artikel krant Echtpaar 60-70 Omgeving Grijpskerk 1	Regelgeving Vergoedingen Zelfredzaamheid Lichamelijke beperking	Aanpassing auto	Onafhankelijke Clientondersteuning Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost <i>*informatievoorziening</i> <i>*ondersteuning</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
4.	Via Wie Waar #	Ervaring Zuidhorn vrouw 30-40 Omgeving Zuidhorn 5	Huisvesting beschermd wonen	Wantrouwen Meerdere beperkingen Passende woonvorm Passende ondersteuning bij vraag	Zelfstandige Mantelzorgmakelaar en onafhankelijke Clientondersteuning WLZ	Luisterend oor Informatie gegeven Vertrouwen hersteld Verbinding gelegd met ondersteuning Vraagstuk (nog) niet opgelost * <i>verlies vertrouwen wmo</i> * <i>bijzondere doelgroep</i> * <i>maatwerk</i>
5.	Via Wie Waar #	Artikel krant mantelzorger vrouw 80-90 Omgeving Oldehove 15	Vergoeding Vervoer Klacht Keuringsarts Kwetsbaar	Psychisch kwetsbaar Wantrouwen Keuringsarts Verandering vergoedingen	Juridisch medewerker Mens en Gezin	Luisterend oor Bemiddeld Vertrouwen Aanwezig bij gesprek Verbinding gelegd Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>kwaliteit keuringsarts</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i>
6.	Via Wie Waar #	Raadslid Gezin 30-40 4 kinderen 10,7, 3, 3 Omgeving Kornhorn 5	Huisvesting Uitbreiding woning Vergunning Kinderen met rugzak	Gemis aan informatie over afwijzing en alternatieven	Manager team Wonen Medewerker team wonen	Luisterend oor Informatie gegeven Vertrouwen Verbinding gelegd Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
7.	Via Wie Waar #	Artikel krant vrouw 20-30 Omgeving Kommerzijl 4	Huisvesting Fysiek kwetsbaar	Niet serieus genomen Gemis aan huisvesting nabij mantelzorgers	Woonconsulent Wold en Waard	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>vertrouwen</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
8.	Via Wie Waar #	Artikel krant echtpaar 80-90 Omgeving Opende 5	WMO huishoudelijke hulp	Informatie voorziening Passende zorg	WMO consulent Medewerker Inkoop	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>passende zorg</i> * <i>communicatie</i> * <i>kwaliteit inkoop</i>
9.	Via Wie Waar #	Artikel krant mantelzorger Man 30-40 Omgeving Marum 9	Participatiewet Bewindvoering	Informatie voorziening Psychisch kwetsbaar LVB Schulden	Onafhankelijke Clientondersteuning	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>wantrouwen</i>
10.	Via Wie Waar #	Klachten coördinator Man 40-50 Omgeving de Wilp 12	Participatiewet	Informatie voorziening Bejegening	Teamleider Mens en Gezin Klachten coördinator Onafhankelijke Clientondersteuning	Luisterend oor Informatie gegeven Aanwezig bij gesprek Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>wantrouwen</i> * <i>niet Nederlandstaligen</i> * <i>privacy</i>
11.	Via Wie Waar #	Artikel krant Echtpaar 80-90 Omgeving Zuidhorn 2	Fysieke beperking Wmo voorziening	Informatie voorziening Betrouwbare HH		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vervoer</i> * <i>vertrouwen</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
12.	Via Wie Waar #	Artikel krant vrouw 60-70 Omgeving De Wilp 6	Fysieke beperking Wmo aanpassing Klacht en conflict aanpassing badkamer	Niet serieus genomen worden Niet adequate aanpassing	Wold en Waard Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>kwaliteit</i>
13.	Via Wie Waar #	Ervaring Zuidhorn in 2018 Vrouw 40-50 Omgeving Zuidhorn 2	Re-integratie werk Huisvesting Psychisch beperkt	Ondersteuning bij zoeken passende woonplek en werk		Luisterend oor Informatie gegeven OCO en KCC P wet Wegnemen wantrouwen Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
14.	Via Wie Waar #	Coördinator Humanitas Gezin kind , 21 Omgeving Grootegast 8	Participatiewet Verlopen verblijfsstatus Schulden Fysiek kwetsbaar	Tussen wal en schip vallen Doorlooptijd IND aanvraag verblijfsstatus Niet Nederlands taalvaardig Procedures P wet Dreigende huisuitzetting	Medewerker Sociaalwerk de Schans P wet consulent Coördinator OGGZ Coördinator Humanitas Woonconsulent Wold en Waard	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld MDO aangevraagd en bijgewoond Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
15.	Via Wie Waar #	mantelzorger man 70-80 Omgeving Leek 1	WMO voorzieningen	Aanpassing woning na overgang Vredewold naar Wold en Waard	WMO consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
16.	Via Wie Waar #	Buurtbemiddeling Echtpaar 60-70 Omgeving Zuidhorn 29	Wmo beschermd wonen Wlz Handhaving Klachten	Klachten omwonenden Wantrouwen overheid Fragiele situatie Rol Centrum gemeente Slechte ervaringen	Buurtbemiddeling Klachten coördinator Juridisch medewerker Mens en Gezin Wethouder	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Aanwezig bij gesprekken MDO aangevraagd Vraagstuk (nog) niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>doorlooptijd</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
17.	Via Wie Waar #	KCC gemeente Echtpaar 60-70 Omgeving Zuidhorn 12	Veiligheid ruimtelijke omgeving	Verkeersgevaarlijke situaties in de buurt. Rol gemeente, bewoners voelen zich niet gehoord	Projectleider team wegen verkeer en vervoer Beleidsmedewerker verkeer en vervoer	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk (nog) niet opgelost ivm Corona beperkingen * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i> * <i>betrekken buurt</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
18.	Via Wie Waar #	Artikel krant mantelzorger Man 40-50 Omgeving Leek 3	Wmo voorziening	Passende woonvorm Fysieke beperking		Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>
19.	Via Wie Waar #	Informatie website gemeente Man 40-50 Omgeving Opende 5	Participatiewet	Psychisch kwetsbaar	Teamleider Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>grenzen aan voorzieningen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>
20.	Via Wie Waar #	Website gemeente Moeder, 2 kinderen 18, 13 Omgeving Leek 9	Jeugdzorg Begeleid wonen Beschermd wonen	Psychisch kwetsbaar Overgang jeugdzorg naar Wmo of WLZ Opheffen locatie zorgaanbieder Passende zorg	Consulent Jeugdzorg Consulent gemeente Smallingerland Centrumgemeente Friesland	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>
21.	Via Wie Waar #	Onafhankelijke Cliëntondersteuner Man 0-20 Omgeving Marum 5	Wmo naar WLZ	Complexiteit WLZ aanvraag	Sociaal werk de Schans	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost Duidelijkheid gegeven * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>bejegening</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
22.	Via Wie Waar #	Ervaring Zuidhorn 2018 Vrouw 30-40 Omgeving Zuidhorn 4	Re-integratie werk Begeleiding	Klacht over zorg verlenende organisatie Route naar werk	Zelfstandig mantelzorgmakelaar en WLZ cliëntondersteuner	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>passende zorg</i>
23.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 60-70 Omgeving Opende 7	Participatiewet	Klacht over communicatie en korting bijstandsuitkering chronisch zieken	Teamleider Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * <i>communicatie</i> * <i>bemiddeld</i>
24.	Via Wie Waar #	Website gemeente Echtpaar 30-40 kind, 7 Omgeving Tolbert 6	Re-integratie Wmo	Mogelijkheden toeleiding naar werk Tussen wal en schip vallen Fysieke kwetsbaarheid Nugger	Teamleider mens en gezin Teamcoach ondersteuning werk	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * <i>informatie gegeven</i> * <i>bemiddeld</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>eigen regie</i>
25.	Via Wie Waar #	Website gemeente begeleider Man 20-30 Omgeving Leek 2	Participatiewet Beschermd wonen	Rol verzekeringsarts Meewerken keuring? Wantrouwen instanties		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * <i>informatie voorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
26.	Via Wie Waar #	Flyer Echtpaar 80-90 Omgeving Grootegast 2	Wmo vervoer	Wantrouwen na afwijzing		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * informatie voorziening * oudere inwoners * communicatie * vertrouwen
27.	Via Wie Waar #	Website gemeente Gezin 40-50 2 k 22,15 Omgeving Leek 10	Jeugdzorg Veilig Thuis AVG	Privacy Vertrouwensbreuk	Teamleider Mens en gezin Jeugdconsulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Mee geweest gesprek Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * wantrouwen * communicatie
28.	Via Wie Waar #	ASD Vrouw 60-70 Omgeving Opende 2	Participatiewet AVG	Witgoedregeling gemeente onzorgvuldig Privacy		Luisterend oor Privacy Vraagstuk niet opgelost * communicatie * maatwerk * privacy
29.	Via Wie Waar #	Cliëntenraad Vrouw 60-70 Omgeving Leek 1	Participatiewet Kosten afval	Onrecht uitkeringsgerechtigden		Luisterend oor Vraagstuk (nog) niet opgelost * informatie voorziening * communicatie * maatwerk
30.	Via Wie Waar #	Website gemeente Vrouw 40-50 Omgeving Zuidhorn 1	Wlz naar Wmo	Wil van Wlz indicatie naar Wmo indicatie	Cliëntondersteuning	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * informatie voorziening * vertrouwen * maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
31.	Via Wie Waar #	Website gemeente Man 40-50 2k 19, 14 Omgeving Leek 3	Veilig Thuis Jeugdzorg	Uitblijven gesprek	Team coach Jeugdzorg	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * vertrouwen * communicatie
32.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Man, vrouw 50-60 Omgeving Tolbert 4	Onrust in buurt	Behoeftte aan verhaal kwijt kunnen	Casusregisseur openbare orde en veiligheid	Luisterend oor Vraagstuk (nog) niet opgelost *vertrouwen *communicatie
33.	Via Wie Waar #	Website gemeente Stichting Westerkwartier 1	Kans gekregen?	Rol ombudsvrouw		Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven. *vertrouwen *transparantie *gelijk kansen
34.	Via Wie Waar #	Website gemeente Vrouw (40-50), k 18 Omgeving Zuidhorn 2	Participatiewet	Tussen wal en schip vallen Bezwaar procedure	Consulent mens en gezin Teamleider Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Bij gesprek aanwezig geweest Vraagstuk (nog) niet opgelost *maatwerk *vertrouwen
35.	Via Wie Waar #	Flyer Ouder echtpaar (70-80) Omgeving Grootegast 1	Wmo	Wachttijd eerste gesprek	Consulent mens en gezin via KCC	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
36.	Via Wie Waar #	Eerder contact Man (80-90) Omgeving Leek 4	Wmo OGGZ	Informatie voorziening Wisseling contactpersonen	Contactpersoon OGGZ	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie
37.	Via Wie Waar #	Consulent jeugdzorg Gezin (40-50) 3 k 16, 14, 12 Omgeving Tolbert 2	Jeugdzorg	Rol en positie ouders bij 16 jarige in opvang	Sociaalwerk de Schans jeugdzorgconsulent	Luisterend oor Informatie positie Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie
38.	Via Wie Waar #	Info krant Vrouw (60-70) Omgeving Grootegast 9	Verkeersveiligheid	Niet nakomen afspraken gemeente	Contact beleidsmedewerker verkeer en vervoer	Luisterend oor Bemiddeld Bij gesprek aanwezig geweest Vraagstuk niet opgelost *communicatie *bejegening
39.	Via Wie Waar #	Via via Gezin (40-50) 1 k 18 Omgeving Zuidhorn 4	Wmo Participatiewet	Effect besluit Wmo op inkomen huishouden Geen integraal plan	Teamleider mens en gezin Consulent P wet OCO	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk (nog)niet opgelost *communicatie * 1 gezin 1 plan 1 regisseur
40.	Via Wie Waar #	Klachtenfunctionaris Man (40-50) Omgeving Tolbert 2	Participatiewet	Ervaren onjuist behandeld en beoordeeld Juridische procedure	OCO	Bemiddeld Bij gesprek aanwezig geweest Vraagstuk niet opgelost *communicatie *vertrouwen *laaggeletterdheid
41.	Via Wie Waar #	Eerder contact 2017 Vrouw (40-50) Omgeving Zuidhorn 1	Participatiewet	Wat kan gemeente bij zoeken van werk	KCC OCO	Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost *vertrouwen * moeite met regels en wetten

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
42.	Via Wie Waar #	Raadslid Man (60-70) Omgeving Tolbert 5	Handhaving Bouwtoezicht	Mate van handhaving gemeente bij overlast Zorgvuldigheid afhandelen vragen	Klachten coördinator	Informatie gegeven Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost *communicatie *transparantie wetgeving
43.	Via Wie Waar #	Site gemeente Man (80-90) Omgeving Leek 3	Wmo vervoer, huishoudelijke hulp	Mogelijkheden	OCO KCC	Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie
44.	Via Wie Waar #	Nieuwsbrief Wold en Waard Man (60-70) Omgeving Grijpskerk 2	Participatiewet	Mogelijkheden ondersteuning	OCO	Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie
45.	Via Wie Waar #	Nieuwsbrief Wold en Waard Vrouw (60-70) Omgeving Grijpskerk 3	Wmo Aangepast wonen	Mogelijkheden urgentie Privacy Bejegening Nakomen afspraken Wmo		Informatie gegeven Luisterend oor Vraagstuk nog niet opgelost *communicatie *transparantie *vertrouwen
46.	Via Wie Waar #	Vertrouwenspersoon Zorgbelang Vrouw (50-60) 1 k 23 Omgeving Leek 3	Jeugdzorg Wmo	Indienen klachten instelling Rol centrum gemeente Groningen	Beleidsmedewerker Wmo en beschermde wonen	Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost *transparantie * kwaliteit inkoop * positie centrumgemeente
47.	Via Wie Waar #	Klachten functionaris Gezin (60-70) Omgeving Tolbert 1	Handhaving Complexe casuïstiek	Bij gesprek aanwezig om mee te denken?		Luisterend oor Vraagstuk niet opgelost *communicatie *transparantie *casusregie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
48.	Via Wie Waar #	Humanitas Vrouw 3 k (12,11,8) Omgeving Marum 2	Jeugdzorg	Lange duur aanvragen en uitblijven hulp		Luisterend oor Vraagstuk deels opgelost *communicatie *transparantie *1 plan 1 gezin 1 regisseur
49.	Via Wie Waar #	Info Zuidhorn 2017 Man (50-60) Omgeving Zuidhorn 2	Wmo begeleiding	Sociale contacten hoe en waar met beperking Huishoudelijke hulp voldoet niet Klachten Zonnehuis	OCO Mee	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost *transparantie
50.	Via Wie Waar #	Site gemeente Vrouw (70-80) Omgeving Feerwerd 2	Wmo	Doorlooptijd aanvraag Bejegening Dienstverlening		Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *bejegening *communicatie *transparantie
51.	Via Wie Waar #	Flyer Man (60-70) Omgeving Tolbert 1	Complexe casuïstiek	Informatie voorziening		Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * transparantie * gemeente verschillen
52.	Via Wie Waar #	Nieuwsbrief Wold en Waard Man(60-70) Omgeving Tolbert 12	Complexe casuïstiek	Informatie beleid en regels	Klachten coördinator Griffie Beleidsmedewerker OOV Casusregisseurs	Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost *transparantie *casusregie *begrenzen
53.	Via Wie Waar #	Vriendin Vrouw(80-90) Omgeving Aduard 8	Wmo huishoudelijke hulp	Doorlooptijd aanvraag Dienstverlening	Consulent OCO Teamleider Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie *wachtijd

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
54.	Via Wie Waar #	Site gemeente echtpaar (70-80) omgeving Leek 1	Wmo aanvraag	Privacy Zorgvuldigheid		Luisterend oor Betrouwbaarheid Vraagstuk niet opgelost *communicatie *transparantie *zorgvuldigheid
55.	Via Wie Waar #	Informatie krant Vrouw (70-80) Omgeving Aduard 3	Wmo aanvraag	Informatie voorziening		Luisterend oor Vraagstuk opgelost *communicatie *transparantie
56.	Via Wie Waar #	Klachten coördinator Echtpaar (60-70) Omgeving Tolbert 4	Complexe casuïstiek	Betrouwbaarheid gemeente Handhaving OOV	Klachten coördinator Casusregisseur OOV	Betrouwbaarheid Transparantie Vraagstuk niet opgelost *afstemming intern
57.	Via Wie Waar #	Vriendin Vrouw (60-70) Omgeving Leek 4	Zelfredzaamheid Wonen	Ondersteuning bij invullen formulieren en gesprekken	Sociaal werk de Schans	Informatie gegeven Luisterend oor Warme overdracht bij gesprek aanwezig geweest Vraagstuk nog niet opgelost *communicatie *transparantie *vertrouwen
58.	Via Wie Waar #	Via via Vrouw (50-60) Omgeving Grootegast 2	Wmo voorzieningen	Welke mogelijkheden zijn er		Informatie gegeven *transparantie
59.	Via Wie Waar #	Sociaalwerk de Schans Vrouw (60-70) Omgeving Grootegast 3	Wmo voorziening	Klachten huishoudelijke hulp	Sociaal werk de Schans	Informatie gegeven Begrenzen bemiddelen luisterend oor vraagstuk nog niet opgelost *transparantie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
60.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Echtpaar (70-80) Omgeving Ezinge 3	Wonen	Klachten handhaving		Vraagstuk loopt nog

= 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.

* *De in blauw weergegeven vraagstukken waren na de eerste half jaar monitor van 1 maart nog niet afgehandeld en liepen door.*

* Als bij een situatie staat dat een “vraagstuk (nog) niet is opgelost” betekent dit dat de situatie nog doorloopt na 1 september.