

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Westerkwartier september 2022-maart 2023

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2022-september 2023						
1.	Via Wie Waar #	kennis vrouw (60-70) Omgeving Marum 2	Stress P wet	Energie toeslag spaargeld	Teamleider coach P wet Beleidsmedewerker P wet	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie
2.	Via Wie Waar #	Platform cliëntenraad Westerkwartier Echtpaar (60-70) Omgeving Leek 5	Wmo vervoer	Communicatie en inhoud beschikking	Juridisch specialist Wmo	Luisterend oor Bemiddelen en verbinden Informatie gegeven Bij gesprek geweest Vraagstuk opgelost *professioneel communiceren *onrechtvaardige afspraak *verlies vertrouwen
3.	Via Wie Waar #	Mantelzorger Echtpaar (70-80) Omgeving Zuidhorn 16	Wmo aanpassingen	Ondersteuning bij communicatie met gemeente en Wold en Waard Wantrouwen	Onafhankelijke Clientondersteuning Wmo consulent Woonconsulent Wold en Waard Consulent begeleider Wmo Jurist Wmo gemeente Klachtenfunctionaris	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddelen en verbinden Vraagstuk deels opgelost *informatievoorziening *ondersteuning *communicatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
4.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar (40-50) 2 k 16;13 Omgeving Aduard 10	Jeugdzorg PGB	Niet passende beschikking Negeren uitspraak bezwaarschriften commissie door gemeente Verzaken zorgplicht	Juridisch specialist Sociaal Domein Wethouder Teamcoach Jeugdzorg	Luisterend oor Informatie gegeven Verbinding gelegd Vraagstuk opgelost * <i>verlies vertrouwen gemeente</i> * <i>communicatie</i> * <i>maatwerk</i> * <i>zorgvuldigheid</i>
5.	Via Wie Waar #	Sociaal werker Man (60-70) Omgeving De Wilp 8	Participatiewet	Negatieve beschikking uitkering	Onafhankelijke clientondersteuner Sociaal werk de Schans Teamleider/coach P wet Jurist P wet gemeente	Luisterend oor Vraagstuk niet opgelost Bemiddeld Bij gesprekken aanwezig * <i>informatievoorziening</i> * <i>niet Nederlandse taal vaardig</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i>
6.	Via Wie Waar #	informatiefolder echtpaar (60-70) Omgeving Leek 4	Wmo bij toenemende beperking	Grenzen aan mantelzorg Informatie voorzieningen en ondersteuning Stress	Sociaal werk de Schans	Luisterend oor Informatie gegeven Verbinding gelegd Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>bejegening gemeente</i>
7.	Via Wie Waar #	kennis vrouw (80-90) Omgeving Leek 9	Wmo huishoudelijke hulp	Hulp komt al weken niet Zorgorganisatie reageert niet Wmo verwijst naar zorgorganisatie Herindicatie	Consulent begeleider Wmo Wmo consulent zorgorganisatie	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>systeem fouten</i> * <i>van kastje naar muur</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
8.	Via Wie Waar #	Eerder contact echtpaar(60-70) Omgeving Oostwold 3	Vraagstuk buurt	Informatie voorziening Nakomen afspraken		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>communicatie</i> * <i>bejegening</i>
9.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar (60-70) Omgeving de Wilp 5	RO	Mogelijkheden bouwen NOM Informatie voorziening Regelgeving beperkt	Beleidsmedewerker RO	Informatie gegeven Duidelijkheid, Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i>
10.	Via Wie Waar #	Flyer buurvrouw Vrouw (70-80) Omgeving de Wilp 3	Isolement oudere Bereikbaarheid gemeente	Voorzieningen dorp Meer aanbod voor ouderen Eenzaamheid	Sociaal werk de Schans	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
11.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (50-60) 1 k 18 Omgeving Den Horn 7	Wmo begeleiding Wmo huishoudelijk hulp	Geen passende hulp Ingangsdatum beschikking NAH en stress	Ondersteuner sociaal werk de schans Wmo consulent Juridisch specialist sociaal domein	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>passende zorg</i> * <i>vertrouwen</i>
12.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar (50-60) Omgeving Tolbert 14	RO Vergunningen ‘ Handhaving	Niet serieus genomen worden door gemeente en klachten over behandeling	Griffier Secretaris bezwaarschriften commissie Teamleider/coach juridische zaken en Handhaving Medewerker Functionele gegevens	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>maatwerk</i> * <i>transparantie</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
13.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar (50-60) Omgeving Enumatil 13	Ro Handhaving Vergunningen Beschermd wonen	Schending privacy Nakomen afspraken Stress en onrust	Wethouder Gemeentesecretaris Functionaris gegevensbescherming	Luisterend oor Informatie gegeven Bij gesprekken geweest Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>nakomen afspraken</i> * <i>wantrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
14.	Via Wie Waar #	Via lezing Vrouw (70-80) Omgeving Leek 2	P wet	Vragen mogelijkheid P wet en schenkingen		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
15.	Via Wie Waar #	website Man (60-70) Omgeving Zevenhuizen 4	RO Bestemmingsplan perceel	Stress Hulp bij verbeteren huisvesting Status bestemming huidige woning en agrarisch bedrijf	Sociaal werk de Schans Medewerker vergunningen buitengebied	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i>
16.	Via Wie Waar #	lezing Man (70-80) Omgeving Nietap 2	Wmo	Fysiek beperking welke wmo mogelijkheden		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i>
17.	Via Wie Waar #	ouder vrouw (20-30) Omgeving Leek 2	Wonen	Overlast buurman Stress	Woonconsulent Wold en Waard	Informatie gegeven Duidelijkheid gegeven Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
18.	Via Wie Waar #	Lezing Man (70-80) Omgeving Marum 2	Meer informatie over sociaal ombudsvrouw			Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatie</i>
19.	Via Wie Waar #	Raadslid Echtpaar (70-80) Omgeving Zevenhuizen 2	Wmo huishoudelijke hulp	Klacht over lang wachttijd keukentafel gesprek	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>communicatie</i>
20.	Via Wie Waar #	Lezing Echtpaar (60-70) Omgeving Zuidhorn 5	Wmo voorzieningen	Niet passende voorziening	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
21.	Via Wie Waar #	Clientondersteuner Echtpaar (80-90) Omgeving Zuidhorn 5	Toegankelijkheid woonomgeving	Niet zelfstandig met rolstoel in en huis kunnen vanwege problemen opgang stoep	Beheerder civiel technische werken	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost Duidelijkheid gegeven * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>maatwerk</i>
22.	Via Wie Waar #	buurvrouw Vrouw (70-80) Omgeving Zuidhorn 2	Onduidelijke communicatie	Gemeente stimuleert ouderen te gaan naar cursus valpreventie met vergoeding. Blijkt in de praktijk niet zo te zijn.	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>communicatie</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
23.	Via Wie Waar #	website Vrouw (70-80) Omgeving Leek 4	Verkeer en Vervoer Waterschap	Problemen vertrouwen in gemeente Klacht Gebrek aan empathie, meedenken en bemiddelen 1 contactpersoon	Beleidsmedewerker V&V Medewerker projecten V&V	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>communicatie</i> * <i>bijzondere situatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
24.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (80-90) Omgeving Aduard 6	Wmo huishoudelijke hulp	Wegblijven hulp Wel betalen eigen bijdrage Slechte hulpen	Wmo consulent Onafhankelijke clientondersteuner	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatie gegeven</i> * <i>bemiddeld</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>vertrouwen</i>
25.	Via Wie Waar #	Raadslid Gezin (40-50) 1k 10 Omgeving Leek 4	Leerlingenvervoer	Niet passende vervoer Overprikkeld kind met veel stress Klacht over vervoerder en meedenken leerlingenvervoer	Teamleider/coach jeugdzorg Leerlingen vervoer medewerker	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost * <i>informatie voorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>communicatie</i> * <i>maatwerk</i>
26.	Via Wie Waar #	Via kennis Vrouw (80-90) Omgeving Kommerzijl 2	Wmo vervoer	Moeite met vervoer naar voorzieningen	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * <i>informatie voorziening</i> * <i>oudere inwoners</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
27.	Via Wie Waar #	Eerder contact Gezin (40-50) omgeving Den Horn 2	Energie toeslag voorzieningen	Laag inkomen welke mogelijkheden ter ondersteuning	Sociaal werk de Schans Humanitas	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * vertrouwen * communicatie * maatwerk
28.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de Schans Echtpaar (70-80) Omgeving Aduard 2	Wmo voorziening Wmo vervoer	Wachttijd voor gesprek Wmo Niet nakomen afspraken Overbelaste mantelzorg	Wmo consulent Sociaal werk de Schans	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost * communicatie * vertrouwen * oudere inwoner
29.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (70-80) Omgeving Leek 28	Invalide P kaart Wmo begeleiding Multi probleem	Geen vertrouwen begeleider Problemen aanvraag invalide P kaart Multiprobleem Contact Wold en Waard	Wmo consulent Coördinator Wmo OGGZ	Luisterend oor Duidelijkheid gegeven Bemiddeld Begrenst Vraagstuk deels opgelost * informatie voorziening * communicatie * maatwerk * kwetsbare inwoner
30.	Via Wie Waar #	Consulent gemeente Man, 1 k (50-60) Omgeving Doezum 3	Jeugdzorg	Rol van voogd Omgangsregeling	Jeugdzorgconsulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * informatie voorziening * kwetsbare inwoners * maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
31.	Via Wie Waar #	Begeleider Humanitas Man (50-60) Omgeving Leek 3	P wet energietoeslag	Identificatie met rijbewijs?	Jurist Mens en gezin	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost * informatie voorziening * communicatie * kwetsbare inwoners
32.	Via Wie Waar #	Begeleider Humanitas Gezin (40-50) Omgeving Leek 2	Jeugdzorg Crisisopvang	Huiselijke geweld Rol de Schans Wantrouwen		Luisterend oor Door verwezen Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * communicatie * maatwerk
33.	Via Wie Waar #	ASD Vrouw (70-80) Omgeving Tolbert 3	WMO huishoudelijke hulp	Herindicatie Fouten gemeente aan en afmelden bij CAK	Wmo consulent	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatievoorziening * communicatie
34.	Via Wie Waar #	Kennis Gezin (30-40) 1k Omgeving Noordwijk 6	WMO voorziening	Mantelzorgwoning ouders	Wmo consulent mantelzorg indicatie	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * communicatie * maatwerk
35.	Via Wie Waar #	Wmo consulent Man (50-60) Omgeving Grootegast 2	WMO huishoudelijke hulp	Overdacht formulier Wmo naar zorgaanbieder AVG proof?	Wmo consulent FG Beheerder Jurist Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * communicatie * transparantie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
36.	Via Wie Waar #	Senioren organisatie Vrouw (80-90) Omgeving Zuidhorn 2	Wmo huishoudelijke hulp	Aanvragen herindicatie Personen alarmering	Jurist Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *wantrouwen *wisseling zorgaanbieder *transparantie *nakomen afspraken
37.	Via Wie Waar #	Info 70+ sociaal werk de Schans Echtpaar (60-70) Omgeving Boerakker 3	Hulp gemeente huishouden en vervoer	Boos over amper zorg voor oude buurman vanuit gemeente en bejegening wmo consulent		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost *informatievoorziening *communicatie *bejegening
38.	Via Wie Waar #	KCC Man(30-40) Omgeving Tolbert 4	Schulden Verhuizing	Hulp nodig bij verhuizing buiten gemeente of remigratie	Sociaal werk de Schans Humanitas	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *vertrouwen/betrouwbaar *nakomen afspraken
39.	Via Wie Waar #	Kennis Man(40-50) Omgeving Grootegast 9	Verhuizing Pwet	Uitkering stagnatie	Werkbegeleider consulent P wet	Luisterend oor Informatie gegeven Bij gesprek aanwezig Vraagstuk opgelost *bejegening *vertrouwen *nakomen afspraken
40.	Via Wie Waar #	Ouderen organisatie Vrouw (70-80) Omgeving Zuidhorn 5	Wmo huishoudelijke hulp	Verandering naar MIEP en daardoor nu geen hulp	Wmo consulent Contactpersoon gemeente overgang naar DNZT en MIEP	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost *vertrouwen *transparantie *nakomen afspraken

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
41.	Via Wie Waar #	Sociaalwerk De Schans Man (40-50) Omgeving Leek 3	Jeugdzorg	Rol vader bij uithuisplaatsing na echtscheiding	Collega sociaal ombudsvrouwen Teamleider jeugd	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost <i>*transparantie</i> <i>*rol gemeente</i>
42.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar(60-70) Omgeving Oostwold 12	Vergunningen	Legaliseren Onzorgvuldig handelen gemeente Klacht AVG lek	Wethouder Gemeentesecretaris FG beheerder	Luisterend oor Bij gesprek Meedenken Vraagstuk opgelost <i>*vertrouwen</i> <i>*communicatie</i> <i>*nakomen afspraken</i> <i>*van kastje naar muur</i> <i>*nalatigheid</i>
43.	Via Wie Waar #	Website Man (70-80) Leek 2	Wonen	Rol gemeente in relatie tot Wold en Waard Wetgeving sociale huur		Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost <i>*communicatie</i> <i>*rol gemeente</i> <i>*bejegening</i>
44.	Via Wie Waar #	Via via Vrouw (40-50) Leek 2	Wet en regelgeving	Waar vertrouwelijk hulp en advies diverse financiële vraagstukken	Sociaal werk de Schans	Informatie gegeven Luisterend oor Verwezen Vraagstuk opgelost <i>*vertrouwen</i> <i>*kwetsbaarheid</i>
45.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar (50-60) 3 k Omgeving Niekerk 4	Inkomen	Mogelijkheden extra inkomen 1 kind met ernstige beperking	Humanitas Mantelzorg consulent Pensioenfonds Maatschappelijk werk ziekenhuis	Informatie gegeven Luisterend oor Doorverwezen Vraagstuk deel opgelost <i>*informatie voorziening</i> <i>*vertrouwen</i> <i>*kwestbaarheid</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
46.	Via Wie Waar #	KCC Echtpaar (30-40) 2k Omgeving Leek 2	Mogelijkheden Nederland ondersteuning gezin bij beperking ouder	Kinderopvang		Luisterend oor Meedenken Informatie gegeven Doorverwezen Vraagstuk deels opgelost *informatievoorziening *communicatie *aandacht
47.	Via Wie Waar #	Via via Man (60-70) Omgeving Zuidhorn 3	Belastingdienst Verhuizingen Financien	Mogelijkheden basisregistratie Persoonsgegevens	Medewerker burgerzaken	Luisterend oor Meedenken Doorverwezen Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost *informatievoorziening *complexiteit systemen
48.	Via Wie Waar #	Kennis Echtpaar (80-90) Omgeving Leek 2	Wmo	Vervoersmogelijkheden Bij beperking en oud worden		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost *complexiteit systemen *mondige burgers
49.	Via Wie Waar #	Eerder contact Man (50-60) Omgeving Grootegast 16	Wmo huishoudelijk hulp	Weken al geen hulp na overgang MIEP/DNZT Klacht inhoud overdracht formulier	Beleidsmedewerker gemeente Wmo Wmo consulent	Luisterend oor Bemiddeld Bij gesprek aanwezig Vraagstuk opgelost *vertrouwen *verantwoording gemeente *aandacht *zorgvuldigheid *communicatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
50.	Via Wie Waar #	Humanitas Vrouw(80-90) Omgeving Leek 3	Mogelijkheden Noodfonds	Hoge energielasten Inkomen net boven grens energietoeslag	Sociaal werk de schans OCO Nationale ombudsman	Luisterend oor Informatie gegeven Doorverwezen Vraagstuk niet opgelost *complexiteit regelingen *tussen wal en schip vallen *van kastje naar de muur
51.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw (70-80) Omgeving Marum 4	Wmo indicatie huishoudelijke hulp	Beleidsregels Wmo	Beleidsmedewerker Wmo Jurist Wmo	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet opgelost Meegedacht *verandering beleid *maatwerk *transparantie *communicatie
52.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (40-50)2 k Omgeving Marum 8	Jeugdzorg	Klacht omgangshuis Complimenten casemanager jeugd Wijze van werken jeugdzorg niet gemeentelijk	Zorgbelang Groningen	Luisterend oor Meedenken Doorverwezen Vraagstuk opgelost Maatwerk *rol instanties jeugdzorg *vertrouwen *communicatie *transparantie
53.	Via Wie Waar #	Raadslid Gezin (40-50) 2k Omgeving Zuidhorn 3	Uitblijven toegezegde betaling afdeling Wonen	Klacht gemeente nakomen afspraken en communicatie	Klachten functionaris	Luisterend oor Nakomen afspraken Vraagstuk opgelost *communicatie *betrouwbaarheid *transparantie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
54.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de schans Mantelzorger ouders(80-90) Omgeving Niezijl 2	Zorg voor kwetsbare ouderen	Aanbod mantelzorgers kwetsend en niet voor iedereen toegankelijk Klacht sociaal werk niet nakomen afspraak Bereikbaarheid Wmo		Luisterend oor Vraagstuk niet opgelost Maatwerk *aandacht *maatwerk *communicatie *vertrouwen *bereikbaarheid
55.	Via Wie Waar #	Website Mantelzorgers Man (90+) Omgeving Zuidhorn 2	Juridische zaken rondom overlijden			Luisterend oor Informatie gegeven Maatwerk Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *vertrouwen
56.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar (70-80) Omgeving Zevenhuizen 6	Uurtarief PGB wmo	Opbouw tarief Formele en informele vergoeding	Klachtenfunctionaris Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Nakomen afspraken Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *transparantie *communicatie *vertrouwen
57.	Via Wie Waar #	Humanitas Gezin (50-60) 1k Omgeving Zuidhorn 2	Bewind voering en ouderlijk gezag	Ouders willen gezag terug van kind van 20 met beperking		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost *complexiteit wet en regelgeving *vertrouwen *transparantie *communicatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
58.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw (60-70) Omgeving Leek 4	Wmo huishoudelijke hulp	Klacht over Miep; nakomen afspraken, terugbellen, bejegening, nalatig, maatwerk	Wmo consulent	Luisterend oor Nakomen afspraken Betrouwbaarheid Vraagstuk opgelost <i>*vertrouwen</i> <i>*transparantie</i> <i>*bejegening</i> <i>*communicatie</i>
59.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar(60-70) Omgeving Enumatil 3	Rechtszaak	Meedenken		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk (deels) opgelost <i>*vertrouwen</i> <i>*communicatie</i>
60.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw (70-80) Omgeving Zuidhorn 5	Wmo huishoudelijk hulp	Klachten Miep Zijn er alternatieven	Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost <i>*kwaliteit huishoudelijke hulp</i> <i>*nakomen afspraken</i> <i>*bejegening</i> <i>*vertrouwen</i>
61.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw (70-80) Omgeving Zuidhorn 5	Onveilig situatie parkeren	Overlast begroeiing Onduidelijkheid grond gemeente of burens	Medewerker buitendienst	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost <i>*communicatie</i> <i>*informatievoorziening</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.