

Bijlage

Overzicht contacten burgers – sociaal ombudsvrouw gemeente Westerkwartier september 2021-september 2022

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
september 2021-september 2022						
1.	Via Wie Waar #	klachtenfunctionaris gezin (50-60) Omgeving Tolbert 8	Stress Multi problematiek	Problemen rondom wonen Burenruzie Kwetsbare inwoners Wob	Klachtenfunctionaris Openbare Orde en Veiligheid Vergunningen Procesregisseur	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk niet oplosbaar *communicatie *afstemming *begrenzen
2.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw 40-50 Omgeving Noordhorn 4	WLZ Bescherm wonen	Communicatie en Bejegening Niet passende woonvorm	Onafhankelijke Clientondersteuning WLZ	Luisterend oor Bemiddelen en verbinden Informatie gegeven Vraagstuk deels opgelost * kwaliteit OCO * professioneel communiceren * afspraken nakomen * verlies vertrouwen
3.	Via Wie Waar #	Procesregisseur Vrouw 70-80 Omgeving Leek 20	Passende ondersteuning Zelfredzaamheid Lichamelijke en mentale beperking	Ondersteuning bij communicatie Wantrouwen PTSS Kwaliteit ingekochte zorg	Onafhankelijke Clientondersteuning Wmo consulent Procesregisseur Coördinator Humanitas Wmo begeleider OGGZ	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddelen en verbinden Bij gesprekken aanwezig Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *ondersteuning *communicatie

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
4.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar (60-70) Omgeving Oostwold 42	Huisvesting beschermd wonen	Wantrouwen Meerdere beperkingen Passende woonvorm Wmo-WLZ Wmo voorziening Vergunningen OOV	Klachtenfunctionaris Wethouder College Teamleider buitengebied &Wonen Jurist gemeente	Luisterend oor Informatie gegeven Verbinding gelegd Bij gesprekken aanwezig Vraagstuk bijna opgelost * <i>verlies vertrouwen gemeente</i> * <i>communicatie</i> * <i>maatwerk</i> * <i>zorgvuldigheid</i> * <i>attitude medewerkers</i>
5.	Via Wie Waar #	Medewerker gemeente Man 80-90 Omgeving Aduard 2	Parkeer problemen	Communicatie omwonenden	Beleidsmedewerker V&V	Luisterend oor Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i>
6.	Via Wie Waar #	kennis echtpaar (70-80) Omgeving Zuidhorn 25	Passende huisvesting bij toenemende beperking	Gemis aan informatie	Wmo loket Wold en Waard	Luisterend oor Informatie gegeven Verbinding gelegd Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>maatwerk</i>
7.	Via Wie Waar #	Eerder contact vrouw 60-70 Omgeving Zuidhorn 3	Wmo begeleiding	Opvragen dossier Wmo	Jurist Mens en gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
8.	Via Wie Waar #	Website vrouw (80-90) Omgeving Leek 4	WMO huishoudelijke hulp	Informatie voorziening Bejegening Beschikking	Teamleider WMO consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>passende zorg</i> * <i>communicatie</i> * <i>bejegening</i>
9.	Via Wie Waar #	Raadslid Echtpaar (60-70) Omgeving Grootegast 2	Wmo huishoudelijke hulp en voorzieningen	Doorlooptijd aanvraag Kwaliteit zorg Bejegening consulent Informatie voorziening	Raadslid Onafhankelijke Clientondersteuning	Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>wantrouwen</i> * <i>communicatie</i>
10.	Via Wie Waar #	Raadslid Gezin (50-60) Omgeving Enumatil 9	Wmo begeleiding Problemen buurt	Informatie voorziening Privacy Nakomen afspraken Duidelijkheid	Klachten coördinator Coördinator OOV Onafhankelijke Clientondersteuning Buurtbemiddeling	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i> * <i>wantrouwen</i> * <i>privacy</i>
11.	Via Wie Waar #	Artikel krant Man 70-80 Omgeving Nordhorn 4	Fysieke beperking Wmo voorziening	Vervoers- en verplaatsingsvoorzieningen Wmo	Coördinator Wmo consulenten Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vervoer</i>
12.	Via Wie Waar #	Eerder contact Man 40-50 Omgeving Zuidhorn 3	Fysieke beperking Wmo aanpassing Klacht aanpassing keuken	Niet serieus genomen worden door thuiszorg leverancier Wie doet aanpassingen in huis	Wold en Waard Wmo consulent	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 Vrouw 60-70 Omgeving De Wilp 2	Wmo voorziening	Ondersteuning bij zelfstandig douchen	Wold en Waard Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>nakomen afspraken</i> * <i>maatwerk</i>
14.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 40-50 Omgeving Leek 2	Wmo huishoudelijke hulp	Weken soms geen huishoudelijke hulp	Inkoop functionaris Kwaliteitsfunctionaris	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>
15.	Via Wie Waar #	Artikel krant Vrouw 80-90 Omgeving Aduard 4	WMO voorzieningen vervoer	Uitblijven reactie wmo na aanvraag voorziening	Coordinator Wmo consulent	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>nakomen afspraken</i>
16.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw 50-60 Omgeving Grootegast 3	Participatie wet	Wijzigingen meerkosten regeling Afvalstoffen heffing	Jurist Mens en Gezin	Luisterend oor Bemiddeld Aanwezig bij gesprek Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>communicatie</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
17.	Via Wie Waar #	Website gemeente Man (50-60) Omgeving Opende 2	Wmo begeleiding	Bezwaar PGB	Jurist Mens en Gezin	Informatie gegeven Duidelijkheid gegeven Vraagstuk niet opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare inwoners</i>
18.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw 60-70 Omgeving Tolbert 2	Weigering zorgtraject	Revalidatie steeds uitgesteld		Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk bijna opgelost * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>
19.	Via Wie Waar #	Coördinator Humanitas Man 50-60 Omgeving Grootegast 43	Participatiewet Wmo begeleiding Voorliggende voorziening	Klacht over n voorliggende voorziening Zorg over andere klanten voorziening Klacht kwaliteit geboden zorg Klacht betrouwbaarheid voorziening	Teamleiders Mens en Gezin Humanitas Voorzitter voorziening Raadslid Klachtenfunctionaris	Luisterend oor Informatie gegeven Aanwezig bij gesprek Vraagstuk deels opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwaliteit inkoop</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>
20.	Via Wie Waar #	Raadslid Echtpaar (60-70) Omgeving Opende 12	Mantelzorgwoning	Psychisch kwetsbaar Fysiek kwetsbaar Mogelijkheden mantelzorgwoning	Coördinator Wmo consulent Wmo consulenten mantelzorg Beleidsmedewerker wmo Medewerker wonen Medewerkers vergunningen	Luisterend oor Informatie gegeven Aanwezig bij gesprek Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>vertrouwen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>maatwerk</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
21.	Via Wie Waar #	Eerder contact Man 0-20 Omgeving Marum 5	Wmo begeleid wonen Jeugdzorg	Klacht voorziening centrum gemeente	OGGZ medewerker Toezichthouder kwaliteit Wmo Beleidsmedewerker Wmo bescherm wonen	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost Duidelijkheid gegeven * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>kwetsbare situatie</i> * <i>kwaliteit inkoop</i>
22.	Via Wie Waar #	mantelzorger Vrouw 70-80 Omgeving Grootegast 8	Veiligheid leefomgeving Woonplezier	Niet nakomen afspraken afd verkeer en vervoer Onheuse bejegening Onzorgvuldig handelen	Coördinator buitendienst Klachtenfunctionaris Medewerker verkeer en vervoer	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Bij gesprekken aanwezig Vraagstuk opgelost * <i>informatievoorziening</i> * <i>bemiddelen</i> * <i>passende zorg</i>
23.	Via Wie Waar #	mantelzorger Vrouw 0-20 Omgeving Leek 4	Ondersteuning na overlijden moeder	Rechten huurwoning? Hulp bij alle regelzaken Behoeft aan persoonlijke ondersteuning	Sociaal werk de schans Wold en Waard Humanitas	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost * <i>communicatie</i> * <i>bijzondere situatie</i>
24.	Via Wie Waar #	Medewerker OOV Man 50-60 Omgeving Tolbert 6	Multiproblematiek	Afstemming communicatie Tussen wal en schip vallen	Medewerker OGGZ Griffie Afdeling OOV	Luisterend oor Informatie gegeven MDO Vraagstuk niet opgelost * <i>informatie gegeven</i> * <i>bemiddeld</i> * <i>kwetsbare inwoners</i> * <i>eigen regie</i>

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
25.	Via Wie Waar #	Eerder contact Vrouw 40-50, 1k Omgeving Zuidhorn 4	Eigen bijdrage voorziening	Financieel nadelig effect nalatigheid gemeente doorgeven wijzigingen	Teamleider Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * kwetsbare inwoners * communicatie * maatwerk
26.	Via Wie Waar #	Begeleider Ouders (30-40)1k Omgeving Leek 3	Jeugdzorg VT RvKinderbescherming	Wantrouwen jeugdzorgconsulent	Teamleider Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk is opgelost * informatie voorziening * oudere inwoners * communicatie * vertrouwen
27.	Via Wie Waar #	Makelaar Echtpaar 30-40, moeder 60- 70 omgeving Opende 4	Mantelzorgwoning	Beleid gemeente mantelzorg- premantelzorg woning	Beleidsmedewerker	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost * informatie voorziening * mantelzorg
28.	Via Wie Waar #	Website Echtpaar 70-80 Omgeving Zuidhorn 2	Meerkostenregeling Wmo vervoer	Waar met vragen naar toe	Coördinator Wmo consulenten	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk opgelost * communicatie * oudere inwoner
29.	Via Wie Waar #	KCC Echtpaar 60-70 Omgeving De Wilp 3	Ruimtelijke ordening	Aangepaste NOM woning bouwen Onvolledige informatie	Teamleider Wonen	Luisterend oor Duidelijkheid gegeven Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost * informatie voorziening * communicatie * maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
30.	Via Wie Waar #	Raadslid Man 20-30 Omgeving Zuidhorn 3	Zwaar fysiek beperkt uitkering	Verandering meerkostenregeling	Jurist Mens en Gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost * informatie voorziening * kwetsbare inwoners * maatwerk
31.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de Schans Vrouw 40-50 2k Omgeving Den Horn 6	Wmo begeleiding Wmo hh	Looptijd indicatie Wegblijven begeleiding Keuringsarts Bezwaar	Coördinator Wmo Jurist Mens en gezin	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk opgelost * informatie voorziening * vertrouwen * communicatie * kwetsbare inwoners
32.	Via Wie Waar #	Inwoners met ervaring Echtpaar 40-50 Omgeving Opende 2	Problemen huis	Behoeftte aan verhaal kwijt kunnen en advies		Luisterend oor Doorverwezen Vraagstuk deels opgelost *informatie voorziening
33.	Via Wie Waar #	Wethouder Man 70-80 Omgeving Zuidhorn 5	OOV Vervuiling omgeving Plannen gebouw	Diverse vragen niet weten waar te stellen	Medewerker vastgoed Medewerker Handhaving	Luisterend oor Doorverwezen Vraagstuk opgelost *informatievoorziening
34.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de schans Man 2 k Omgeving Leek 2	Participatie wet	Meedenken bij complexe kwestie	Medewerker OGGZ	Luisterend oor Meedenken Vraagstuk opgelost

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
35.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 70-80 Omgeving Zevenhuizen 4	Wmo hh	Verlopen indicatie en geen herindicatie gesprek	Teamleider Mens en Gezin Wmo consulent	Meedenken Contact leggen Vraagstuk opgelost *communicatie *informatievoorziening *vertrouwen
36.	Via Wie Waar #	OGGZ Vrouw 70-80 Omgeving Leek 16	Wmo Temperatuur woning	Communicatie Wold en Waard Fysieke beperking Multiproblematiek	Medewerker OGGZ Verhuur Consulent W&W Wmo consulent	Luisterend oor Bij gesprekken aanwezig Begrenzen Vraagstuk deels opgelost *maatwerk *communicatie *wantrouwen
37.	Via Wie Wat #	Website gemeente Man 50-60 Omgeving Leek 2	Handhaving	Waar moet ik zijn met mijn vraag?		Verwezen Vraagstuk opgelost *informatievoorziening
38.	Via Wie Waar #	Kennis Vrouw 70-80 Omgeving Leek 7	Wmo	Communicatie Wmo Vervoersproblemen	Teamleider Mens en Gezin Wmo consulent	Informatie gegeven Contact gelegd Vraagstuk opgelost *communicatie *wachtlijst *vertrouwen *informatievoorziening
39.	Via Wie Waar #	Sociaal werk de Schans Gezin 30-40 Omgeving Leek 2	Jeugdzorg Problemen speciaal onderwijs	Hulp bij gesprek school	Medewerker sociaal werk de Schans	Meegedacht Vraagstuk opgelost
40.	Via Wie Waar #	Raadslid Echtpaar 60-70 Omgeving Den Horn 13	Verkeersveiligheid geluidsoverlast	Kastje naar de muur Informatie voorziening aan inwoners	Medewerker Verkeer en vervoer	Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *vertrouwen *informatievoorziening

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
41.	Via Wie Waar #	Website gemeente Man 60-70 Omgeving Grijpskerk 5	energietoeslag	Krijgt geen ingang gemeente Tussen wal en schip vallen	Teamleider Mens en Gezin Consulent Werk en inkomen	Bemiddeld Vraagstuk opgelost *communicatie *informatievoorziening *maatwerk
42.	Via Wie Waar #	Website gemeente Echtpaar 60-70 Omgeving Den Horn 9	Wonen en inkomen	Splitsen woning om te kunnen verhuren	Medewerkers afdeling RO	Luisterend oor Bemiddeld Doorverwezen Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *maatwerk
43.	Via Wie Waar #	mantelzorger Vrouw 50-60 1 k Omgeving Leek 14	Wonen Participatiewet Jeugdwet	PTSS Huren bij kennis Aanvragen uitkering Schulden Klacht medewerker sociaal werk de Schans uithuiszetting	Teamcoach Sociaal werk de Schans Teamleider Mens en gezin Bijstandsconsulent	Luisterend oor Bij gesprekken aanwezig Bemiddeld Vraagstuk nog niet opgelost *maatwerk *communicatie *privacy *informatievoorziening *wantrouwen
44.	Via Wie Waar #	KCC Vrouw 60-70 Omgeving Leek 8	Beschut werk	Klacht over uitblijven reactie	Medewerker sociaal werk de schans Klachtenfunctionaris	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk deels opgelost *communicatie *nakomen afspraken *maatwerk
45.	Via Wie Waar #	Raadslid Vrouw 60-70 Omgeving Grootegast 5	Participatiewet		Raadslid Teamleider mens en gezin inkomensconsulent	Luisterend oor Bemiddeld Vraagstuk niet opgelost *bejegening *vertrouwen *maatwerk

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
46.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar 60-70 Omgeving Oostwold 4	Ruimtelijke Ordening	Geen reactie gemeente na gesprek Vertrek contactpersoon gemeente	Teamleider Wonen Jurist gemeente	Communicatie Vraagstuk deels opgelost *afpraak nakomen *vertrouwen *communicatie
47.	Via Wie Waar #	Via via Gezin 50-60 k Omgeving ? 5	Wmo voorzieningen	Niet tevreden over beslissing gemeente		Loopt nog Vraagstuk nog niet opgelost *communicatie
48.	Via Wie Waar #	Kennis Echtpaar 50-60 Omgeving de Wilp 6	Bestemmingsplan buitengebied	Vraag wijzigingen bouwen buitengebied?	Beleidsmedewerker RO	Vraagstuk opgelost
49.	Via Wie Waar #	Buurtkamer Vrouw 80-90 Omgeving Zuidhorn 3	Wmo vervoer	Geen ingang bij de wmo Geen gesprek consultant	Teamleider Mens en gezin	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *informatievoorziening *vertrouwen *wachtlijst aanvraag Wmo
50.	Via Wie Waar #	Eerder contact Echtpaar 50-60 2 k Omgeving Leek 3	Wmo begeleiding AVG	Contact zorgorganisatie Opvragen dossier	Medewerker sociaal werk de schans Juridisch medewerker gemeente	Luisterend oor Informatie gegeven Zaken uitgezocht Vraagstuk nog niet opgelost *AVG *vertrouwen *communicatie
51.	Via Wie Waar #	Raadslid Man 50-70 Omgeving Grootegast 4	Participatiewet	klacht	Medewerker sociaal werk de schans Humanitas	Luisterend oor Zaken uitgezocht Vraagstuk nog niet opgelost *communicatie *rol gemeente

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
52.	Via Wie Waar #	Flyer Vrouw 60-70 Omgeving De Wilp 3	Wmo voorziening	Nalatigheid Wold en Waard		Luisterend oor Tips gegeven Vraagstuk opgelost *communicatie *nakomen afspraken
53.	Via Wie Waar #	Wold en Waard Vrouw 50-60 Omgeving Leek 3	Multi complex	Klachten begeleiding Contact kind	OGGZ medewerker Wmo consulent	Luisterend oor Begrenzen Vraagstuk niet opgelost *mentaal zwakkeren *wantrouwen *complexe regelgeving
54.	Via Wie Waar #	Vriend Man 30-40 Omgeving Zuidhorn 2	jeugdzorg	Wil kinderen zien Zoekt hulp	Sociaal werk de schans	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk opgelost *informatievoorziening *vertrouwen *kwetsbare zaken
55.	Via Wie Waar #	Website gemeente Echtpaar 70-80 Omgeving Zuidhorn 8	Wmo aanpassingen woning Wold en Waard	Geen passende huisvesting Klacht over aanpak gemeente Geduld na 3 jaar op	Teamleider Sociaalwerk de Schans Teamleider Mens en Gezin Wold en waard	Luisterend oor Informatie gegeven Bemiddeld Vraagstuk nog niet opgelost *communicatie *samenwerking *maatwerk
56.	Via Wie Waar #	Flyer Man 50-60 Omgeving Grootegast 3	Wmo Voorziening Bijzonder bijstand	Niet geleverde voorziening	Kwaliteit medewerker P wet	Meedenken Bemiddeld Vraagstuk opgelost *maatwerk *vertrouwen *nakomen afspraken

		Contact/ Vragensteller	Thema	Kwesties	Acties ombudsvrouw richting gemeente	Resultaat/ verbeterpunten*
57.	Via Wie Waar #	Vrienden Echtpaar 70-80 Omgeving Leek 3	Geluidsoverlast warmtepomp		Medewerker vergunningen	Luisterend oor Informatie gegeven Vraagstuk nog niet opgelost Bemiddeld <i>*wetgeving</i> <i>*maatwerk</i>
58.	Via Wie Waar #	Sociaalwerk de schans Gezin 40-50 2k Omgeving Leek 4	Wmo begeleiding Wonen Huren particuliere sector	Hoge energie lasten Financiële problemen Psychisch kwetsbaar	Sociaal werk de Schans Kwaliteit medewerker P wet Noodfonds	Luisterend oor Bemiddeld Informatie gegeven Vraagstuk nog niet opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*stijgende energiekosten</i> <i>*communicatie</i>
59.	Via Wie Waar #	Raadslid Gezin 40-50 2k Omgeving Aduard 4	Jeugdzorg	Communicatie medewerkers gemeente Kwaliteit contact		Luisterend oor Bij gesprek aanwezig Vraagstuk niet opgelost <i>*maatwerk</i> <i>*communicatie</i> <i>*transparantie</i> <i>*vertrouwen</i> <i>*niet serieus genomen</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.