

Rapportage sociaal ombudsfunctionaris gemeente Westerkwartier

Periode september – december 2025

en

Periode januari – augustus 2026

Datum: 15-9-2026

Versie: definitief

Inhoud

Inleiding	3
Samenvatting	4
Werkwijze en bevindingen.....	5
Aanbevelingen	11
Overzicht contacten.....	12

Inleiding

De functie van sociaal ombudsfunctionaris is een aantal jaren geleden door de gemeenteraad in het leven geroepen om inwoners de mogelijkheid te bieden op een laagdrempelige manier in contact te komen met een onafhankelijke en onpartijdige persoon die klachten, signalen of geschillen onderzoekt en kan verwijzen naar de juiste instantie.

Middels een Europese aanbesteding via het platform 'Groningenuurtin.nl' is in januari 2026 een nieuwe sociaal ombudsfunctionaris voor de inwoners van de gemeente Westerkwartier gecontracteerd, nadat het contract met de vorige functionaris was afgelopen. In de opdracht is afgesproken dat de raad periodiek wordt geïnformeerd over de werkzaamheden en ervaringen van de sociaal ombudsfunctionaris. Voor u ligt het verslag van mijn contacten, bevindingen en activiteiten over de periode van eind januari 2026 tot en met eind augustus 2026. Daarnaast heb ik een overzicht van mijn voorganger gekregen over de periode september tot en met december 2025. Het doel van mijn werkzaamheden is tweeledig. Enerzijds probeer ik in individuele situaties bij te dragen aan het verhelpen van (onvoorziene) knelpunten en vraagstukken. Anderzijds is het doel u informatie te verstrekken ten behoeve van het optimaliseren van beleid, uitvoering van dit beleid en om bij te dragen aan het lerend vermogen van de ambtelijke organisatie. Dit omdat uw gemeente wil dat de mensen voorop staan en niet de regels, waarbij Dichtbij, Nuchter en Ambitieuw de kernwoorden zijn, zie <https://www.westerkwartier.nl/organisatie>.

De taken van de sociaal ombudsfunctionaris zijn gericht op wonen, leven en werken. Primair voor het sociaal domein, maar ook meldingen vanuit het fysieke domein worden opgepakt. De werkzaamheden en meldingen zijn heel divers en bestaan onder andere uit:

- Het behandelen van klachten over gedrag, bejegening en inhoud;
- Een luisterend oor bieden voor vragen, wensen, zorgen en ervaringen van de inwoners in de gemeente Westerkwartier;
- Deze vraagstukken of kwesties mee te helpen op te lossen; partijen begeleiden om tot een wederzijds aanvaardbare oplossing te komen, of op te laten lossen door te verwijzen naar de juiste informatie en/of ondersteuning;
- Uitleg geven over procedures en mogelijke vervolgstappen en het beoordelen of regels, procedures of normen correct zijn toegepast;
- Het adviseren aan de gemeenteraad.

De volgende pagina's gaan hier dieper op in, te beginnen bij de samenvatting, dan een beschrijving van de werkwijze en bevindingen met aan het eind aanbevelingen aangevuld met een overzicht van de contacten.

Samenvatting

Deze rapportage beschrijft de contacten, bevindingen en activiteiten van mij als sociaal ombudsfunctionaris over de periode van eind januari 2026 tot en met eind augustus 2026. Het is dus geen (systematisch of empirisch) onderzoek. Het zijn vragen en signalen uit de samenleving. Daarnaast een overzicht van de activiteiten van mijn voorganger over de periode september tot en met december 2025.

In de periode eind januari tot en met eind augustus 2026 hebben 43 inwoners contact opgenomen met de sociaal ombudsfunctionaris. In de periode september tot en met eind december 2025 17 inwoners. Totaal 60 inwoners. Daarnaast is er contact geweest met diverse organisaties en één zorgverlener. In alle gevallen is gestreefd naar een onafhankelijke en onpartijdige benadering, gericht op het ondersteunen bij het ophelderen van klachten, geschillen, problemen en andere complexe situaties, evenals het signaleren van knelpunten.

De werkzaamheden van de sociaal ombudsfunctionaris bestaan onder meer uit:

- ✓ het bieden van een luisterend oor en het geven van advies aan inwoners;
- ✓ het bemiddelen tussen partijen om tot wederzijds begrip en mogelijke oplossingen te komen;
- ✓ het onderzoeken van ernstige of complexe klachten door feiten te verzamelen en te beoordelen;
- ✓ het signaleren van structurele knelpunten en terugkerende problemen;
- ✓ het doen van aanbevelingen ter verbetering van beleid, procedures en dienstverlening;
- ✓ het waarborgen van vertrouwelijkheid en een zorgvuldige omgang met informatie.

Al deze taken zijn in meer of mindere mate aan de orde geweest gedurende de verslagperiode. De inzet van de sociaal ombudsfunctionaris heeft er in veel gevallen toe geleid dat problemen werden opgehelderd of dat nieuwe stappen konden worden gezet richting een oplossing en de bewustwording binnen de gemeentelijke organisatie is vergroot.

Opvallend is dat veel inwoners de sociaal ombudsfunctionaris benaderden, omdat zij het gevoel hadden dat eerdere pogingen om aandacht te vragen voor hun situatie onvoldoende resultaat hadden opgeleverd. Door hen werd de sociaal ombudsfunctionaris ervaren als een laatste mogelijkheid om hun verhaal gehoord te krijgen en beweging te brengen in een vastgelopen situatie. Daarbij bleek vooral het gevoel serieus genomen en gehoord te worden van grote waarde. In hun contact met de gemeente hadden zij dit gevoel vaak gemist.

Het is belangrijk om hierbij te benadrukken dat inwoners de sociaal ombudsfunctionaris doorgaans benaderen wanneer zij ontevreden zijn over een besluit, uitkomst of de wijze waarop zij en/of hun situatie is behandeld.

Hoewel het aantal van 60 inwoners in verhouding tot het totale aantal duizenden inwonerscontacten beperkt is, doet dit niets af aan het belang van de ondersteuning die aan deze groep is geboden. Juist voor deze inwoners bleek de sociaal ombudsfunctionaris van grote toegevoegde waarde. De functie vervult een belangrijke rol voor mensen die zich onvoldoende gehoord voelen of vastlopen binnen reguliere procedures in het Sociaal Domein én Fysiek Domein. De ervaringen in deze rapportage onderstrepen daarmee het belang en de noodzaak van een onafhankelijke ombudsfunctionaris.

Werkwijze en bevindingen

Bekendheid

De contactgegevens van de sociaal ombudsfunctionaris zijn gepubliceerd in de lokale bladen en de website van de gemeente. Deze zijn ook verspreid naar diverse organisaties. Via verschillende kanalen zijn verzoeken en signalen binnengekomen. Telefonisch is het meest populaire kanaal, dan per mail, enkele via het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente en derden zoals Sociaal Werk De Schans.

Via het telefonisch kanaal is het vaak erg makkelijk om in gesprek te gaan. Naar behoefte is een vervolgspraak gemaakt bij de vraagsteller thuis of op een andere locatie als de vraagsteller dat prettig vond. Nadat de situatie voldoende in kaart was gebracht, is contact opgenomen met de gemeente. Ervaring leert, dat de gemeente snel reageert. Vervolgens werd weer contact opgenomen met de vraagsteller om de uitkomst te bespreken. In voorkomende gevallen werd ook contact gelegd met andere betrokken partijen via de mail of telefonisch. Soms wensten de vraagstellers een volstrekt vertrouwelijk contact. In één geval gebeurde het ook dat de betrokkene zelf dusdanig kwetsbaar was dat ervoor werd gekozen om via de betrokken zorgverlener de contacten over de vraag te laten verlopen. In twee voorkomende gevallen kwam de vraag vanuit een dienstverlener die in contact was met de vraagsteller.

Doorlooptijd

De doorlooptijd – tot er helderheid is en de vraagsteller een antwoord heeft op zijn of haar vraag – is gemiddeld één tot twee weken. Er zijn ook kwesties die langere tijd inzet vragen (meerdere maanden) en in minder complexe gevallen was de situatie direct opgelost.

Van eind januari 2026 tot en met eind augustus 2026 hebben 43 inwoners contact opgenomen met de sociaal ombudsfunctionaris. In de periode september tot en met eind december 2025 17 inwoners. Totaal 60 inwoners. De mensen zochten contact in de hoop zo een oplossing te vinden voor hun probleem. Andere aanleidingen om contact te zoeken waren het niet begrijpen van de regels of afspraken, het niet gehoord voelen, het gebrek aan passende informatie, verbazing en onbegrip over de regels, het uitblijven van een antwoord, het niet passend ervaren van de geboden oplossing of beschikking. Maar er was ook behoefte aan een luisterend oor, iemand om het verhaal aan te vertellen, zonder dat dit direct consequenties heeft.

Contact gemeente

Vanaf het moment dat ik als sociaal ombudsfunctionaris ben aangesteld, ben ik erg goed opgevangen en begeleid door de gemeente. Er is proactief ingezet op het leren kennen van de ambtelijke organisatie en dan met name de teammanagers Sociaal Domein en Fysiek Domein. Er zijn goede afspraken gemaakt om het contact via de teammanagers te laten verlopen. Als ik contact zoek met de teammanagers van de gemeente, wordt er snel gereageerd. Over het algemeen worden de zaken vrij vlot uitgezocht, wordt er helderheid verschaft en als het kan, een oplossing gevonden. Doordat we elkaar steeds beter leren kennen en weten te vinden, verlopen de contacten snel en soepel. Dat werkt erg prettig. Zo kan ik als sociaal ombudsfunctionaris inwoners over het algemeen vlot informatie en (waar mogelijk) duidelijkheid geven. Tijdens de gesprekken met inwoners ervaar ik dat de teammanagers en/of medewerkers van de gemeente echt de tijd nemen voor het gesprek en

geduldig zijn om de inwoners, die de regels of de besluiten niet snappen, deze zorgvuldig uit te leggen. Mijn streven is er steeds op gericht, zodra de situatie dit toelaat, het contact tussen inwoners en gemeente of zorgaanbieder (opnieuw) te leggen, te herstellen of contact met de juiste dienst of -hulporganisatie te leggen. Zodra het kan, stap ik er zelf als verbinder/bemiddelaar tussenuit. Hierdoor wordt zelfregie en onafhankelijkheid van de inwoner, die ze zelf ook graag behouden, zoveel mogelijk gehonoreerd en gestimuleerd.

Kwetsbare inwoners

Het is ook belangrijk voor de gemeente te erkennen dat er nog steeds een groep kwetsbare inwoners is voor wie deze zelfredzaamheid grenzen heeft en/of het organiseren van de zelfredzaamheid een klus is. Dit geldt ook voor vraagstukken die buiten het Sociaal & Fysiek Domein vallen. Denk aan overlast en stress door het ervaren van trilling, geluid, burenruzies. Waar je dan naar toe moet met je vraag of probleem, is niet altijd duidelijk voor iedereen. Onafhankelijke informatieverstrekking zonder meteen in bepaalde hokjes te denken wordt juist door deze groep gewaardeerd.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Er is een goede samenwerking met de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) van Sociaal Werk De Schans. OCO is laagdrempelig en gratis voor de inwoners van de gemeente Westerkwartier. Een keer per kwartaal vindt er overleg plaats over (eventuele) bijzonderheden van dat kwartaal. Vanuit OCO zijn er enkele inwoners doorverwezen naar de sociaal ombudsfunctionaris. Ook andersom zijn enkele inwoners in contact gebracht met de OCO en was dat een hulp, een verlichting voor desbetreffende inwoners.

Wmo (wet maatschappelijke ondersteuning)

De Wmo is een omvangrijke wet met een ruim uitwerkingsgebied die in de gemeente Westerkwartier door verschillende organisaties wordt uitgevoerd en slechts voor een deel door de gemeente zelf. Van de 60 behandelde zaken hadden 26 betrekking op dit vlak, uitgesplitst naar De Schans (9), huishoudelijke hulp via Miep (9), Wmo (8). De vraagstukken waren de afgelopen periode redelijk divers. De genoemde knelpunten zijn:

- Aanpassing van een woning bij beperking. Waarvoor kan je wel en niet bij de gemeente aankloppen;
- De aanvraag van een speciale voorziening die niet in het voorzieningenpakket zit;
- De doorlooptijd voordat er duidelijkheid is;
- Verandering(verlaging) van uren huishoudelijke hulp bij herindicatie;
- Wie doet de herindicatie;
- PGB bij behoefte aan begeleiding met een specifieke hulpvraag;
- Eenzaamheid;
- Wat is het verschil tussen een bezwaar en een klacht en waar moet je dan zijn. Bij MIEP of de gemeente;
- Het wegblijven van de huishoudelijke hulp;
- Huishoudelijke hulp in een bijzondere situatie (maatwerk)

- Woonzorgindicatie andere gemeente;
- Verwarde persoon, onrust bij OGGZ inwoner;
- Behoeftte vervoersvoorziening.

In enkele gevallen wisten de vraagstellers de weg naar de instanties niet te vinden, maar wel naar de sociaal ombudsfunctionaris vanwege publicatie in de krant en website. Een aantal (9) gevallen gingen over de huishoudelijke hulp MIEP. In andere gevallen waren ze er met De Schans of de gemeente niet uit gekomen en zochten ze een luisterend oor. De inwoners die mij benaderen ervaren problemen op fysiek en/of sociaal gebied en hebben behoefte aan ondersteuning. Ze hebben gehoord over de Wmo en denken dan dat zij direct ondersteuning van de gemeente kunnen krijgen. Maar de gemeente (of een andere uitvoeringsinstantie) heeft daarvoor procedures. Eerst wordt de situatie in kaart gebracht. Voordat duidelijk is in welke mate de gemeente ondersteuning biedt, zijn er minstens een aantal weken verstreken. Ook de ondersteuning die de gemeente vervolgens in de aanbieding heeft, sluit niet in alle gevallen aan met de ondersteuning die bepaalde inwoners in gedachte hebben. Meestal hebben ze zelf de middelen niet om de ondersteuning zelf te bekostigen. Inwoners die aangeven zelf ook middelen te hebben geef ik regelmatig ter overweging de voorziening zelf aan te schaffen, zeker als ze specifieke eisen hebben. Ruimte en aandacht voor het persoonlijke wordt zeer op prijs gesteld. Het kan een wereld van verschil uitmaken als de gemeente oog heeft voor het vaak kwetsbare verhaal van de inwoner en dat de uitleg wat de gemeente in hun situatie wel of niet kan bieden vanuit een meedenkende houding plaatsvindt. Als mensen niet kunnen achterhalen waar ze moeten zijn of waar ze op kunnen rekenen, maakt dat hen en hun omgeving onzeker en op een gegeven moment ook wantrouwend. Vaak horen (of lezen) ze ook over de ondersteuning aan anderen. Soms is de wanhoop zo groot dat de emoties amper meer in toom te houden zijn. Dat kan ertoe leiden dat mensen ervan afzien hun vragen te blijven stellen en niet doorgaan met de zoektocht die al een tijd aan de gang is. Daarmee krijgen ze uiteindelijk niet wat ze nodig hebben of waar ze mogelijk wel recht op hebben. Soms zie ik ook het tegenovergestelde gebeuren: doorgaan op een pad wat hoogstwaarschijnlijk niet resulteert in het antwoord dat je zoekt. Frustratie, onmacht, verdriet en onbegrip, omdat hetgeen zij voor ogen hebben als de enige oplossing, niet lijkt te lukken. Ik probeer in beide situaties helderheid te geven aan de vraagsteller, het vertrouwen te herstellen en samen met hen de juiste route te vinden naar de voorzieningen die er wel voor hen zijn. Er blijft onder de vraagstellers altijd een groep waarbij er sprake is van een dalend vertrouwen of groeiend wantrouwen als het gaat om het handelen of de intenties van de gemeente(functionaris). Deels is dit te verklaren vanuit de mentale mogelijkheden en de verwachtingen die iemand heeft maar voor het overgrote deel uit het niet nakomen van afspraken, het niet binnen een termijn reageren van de gemeente, de niet voor iedereen toegankelijke wijze van communicatie en de tijdigheid daarvan en/of de toon van bepaalde gesprekken.

Leerlingenvervoer

Leerlingenvervoer is ook voor enkele inwoners een vraagstuk. In twee situaties ontstonden de problemen door een verhuizing naar de gemeente Westerkwartier. Het beleid is om leerlingenvervoer naar de dichtstbijzijnde voorziening te faciliteren, zolang het kind zelf niet in staat is om al dan niet met openbaar vervoer naar school te komen. Desbetreffende ouders gaven aan dat een schoolwissel geen optie is voor het kind in verband met diens problematiek. Dat conflicteerde met het beleid. In een andere situatie was de ouder van mening dat het kind nog niet in staat was om de overstap te maken naar het reguliere

openbaar vervoer. In beide situaties ervoeren de inwoners het ontbreken van het persoonlijke, dat er niet goed naar hen geluisterd werd, geen aandacht was voor hun argumenten, geen meedenkende houding was vanuit de gemeente en ze niet serieus werden genomen in hun rol als ouder die het beste wil voor het kind. Beide casussen heb ik met de teammanager besproken. In beide gevallen heeft de teammanager de inwoners te woord gestaan en gehoord. In de ene situatie is een bevredigende oplossing gevonden. In de andere situatie is dat niet gelukt en heeft de inwoner bezwaar gemaakt. De procedure loopt nog.

Participatiewet

Vanuit de Participatiewet is er deze verslagperiode maar één vraag bij mij binnen gekomen. De inwoner benaderde mij dat het vakantiegeld door de gemeente was ingehouden om een deel van zijn openstaande schuld bij de gemeente af te lossen. Hij had de gemeente benaderd maar geen reactie gekregen. Ik heb hierover contact gezocht met de teammanager en gevraagd wat de procedure en geldend beleid is. Vervolgens heb ik dit aan de vraagsteller teruggekoppeld. De inwoner was blij dat ik zo snel reageerde, maar was nog steeds niet blij dat er geen vakantiegeld beschikbaar gesteld werd.

Jeugdwet

Er nam één gezin contact met me op met een vraagstuk betreffende de Jeugdwet en een gewenste voorziening (PGB). Dit was een zaak die een tijd speelde en nog niet opgelost was. In eerste instantie hadden ze de aanvraag bij Sociaal Werk De Schans gedaan, maar dat bleek niet de juiste ingang. Toen ze zich bij de gemeente meldde, konden ze niet direct worden geholpen, maar werd er wel een afspraak gemaakt voor over een aantal weken. De nood voor het gezin was hoog en vond dat de gemeente niet snel genoeg handelde. Voor ouders is dat onbegrijpelijk. Elke dag dat een kind niet de goede zorg of ondersteuning krijgt in verband met een aandoening op mentaal en/of fysiek vlak, is er voor hun gevoel een te veel. De ouders willen oprecht het beste voor hun kind. In deze situatie had de moeder zelf al heel veel uitgezocht. Na de eerste afspraak met de gemeente, werd gevraagd naar bepaalde documenten en een volgende afspraak ingepland enkele weken later. Vervolgens werd er nog aanvullende informatie gevraagd en weer een vervolgspraak gemaakt. De ouders ervoeren de procedure als erg stroperig en onnodige belasting, omdat de situatie in hun ogen heel erg duidelijk was. Ze hadden het gevoel dat de gemeente geen oog had voor wat hun kind nodig heeft en zij goed weten wat er nodig is voor hun kind. Dat riep veel frustratie en onmacht op.

Fysiek Domein

Van de 60 vraagstukken hadden 23 betrekking op het Fysieke Domein. De onderwerpen waarvoor inwoners zich meldden waren zeer divers en hadden onder meer betrekking op overhangend groen, groenafval, geplaatste bloembakken, het verwijderen van groenvoorzieningen, technische kwesties rondom bestemmingsplannen, trillinghinder, verkeersonveiligheid door te hard rijden, wegomleidingen en andere zaken die direct invloed hebben op de leefomgeving van inwoners.

Uit de gesprekken met inwoners kwam naar voren dat de ervaringen op veel punten overeenkomen met de signalen die binnen het Sociaal Domein werden afgegeven. Meer dan de helft van de 23 inwoners gaven aan dat zij zich onvoldoende gehoord of serieus genomen voelden door de gemeente. Regelmatig werd aangegeven dat terugkoppelingen uitbleven, vragen onbeantwoord bleven of dat eerder gemaakte afspraken niet of slechts gedeeltelijk

werden nagekomen. Dit zorgde bij betrokkenen voor frustratie en een afnemend vertrouwen in de dienstverlening.

Daarnaast bleek dat inwoners vaak moeite hadden met het begrijpen van bepaalde regels, procedures en beleidskeuzes. De achterliggende afwegingen waren voor hen niet altijd duidelijk, waardoor er onbegrip ontstond over besluiten die werden genomen. Verschillende inwoners gaven aan behoefte te hebben aan meer uitleg, transparantie en een meer meedenkende houding van de gemeente. Met name wanneer inwoners zelf de gevolgen van beslissingen direct ervaren in hun woon- en leefomgeving, blijkt duidelijke communicatie van groot belang.

Een deel van de gesproken inwoners liep bovendien vast in procedures die samenhangen met bouwen en wonen. Hierbij ging het bijvoorbeeld om vergunningstrajecten, bestemmingsplanprocedures, handavingsvraagstukken en andere complexe regelgeving. Inwoners ervoeren deze processen regelmatig als ingewikkeld, langdurig en moeilijk te doorgronden. Vooral wanneer verwachtingen over de doorlooptijd, mogelijkheden of uitkomsten niet overeenkwamen met de praktijk, leidde dit tot gevoelens van teleurstelling en onmacht.

De ontvangen signalen laten zien dat de inhoud van de vraagstukken vaak slechts een deel van het probleem vormt. Minstens zo belangrijk is de wijze waarop inwoners worden geïnformeerd, betrokken en meegenomen in het proces. Een tijdige reactie, heldere communicatie over verwachtingen, uitleg over gemaakte keuzes en een zichtbare bereidheid om mee te denken kunnen bijdragen aan meer begrip en vertrouwen, ook wanneer niet altijd aan de wensen van inwoners tegemoetgekomen kan worden. Daarmee ligt er niet alleen een opgave op het inhoudelijke vlak van de fysieke leefomgeving, maar ook op het gebied van dienstverlening, communicatie en verwachtingsmanagement.

Overige vraagstukken

Als mensen niet weten waar ze met hun vraag naar toe kunnen, bellen ze soms de sociaal ombudsfunctionaris. Ze zoeken op het internet en komen dan mijn contactgegevens tegen. Het gaat dan bijvoorbeeld over de verduurzaming door de woningbouwcorporatie, overlast van de burens, te snel rijden in de straat, last van veel verkeer door een omleiding. Ik bied dan een luisterend oor, leg uit wat mijn rol is en verwijst naar de desbetreffende instantie.

Communicatie

Van de 43 inwoners was zeker meer dan de helft gefrustreerd door (mis)communicatie met de gemeente, het lang moeten wachten op een antwoord, het in hun ogen niet nakomen van afspraken, onbegrip, het niet gehoord voelen, de manier van bejegening, etc. Dat je soms niet krijgt wat je het liefst wilt, kunnen mensen wel begrijpen, maar juist dan zijn heldere richtlijnen/kaders, een zorgvuldige uitleg en een correcte bejegening van belang. Vooral zorgvuldige geduldige en herhaalde uitleg is van grote betekenis. Voortdurend onbegrip wordt gemakkelijk aan de ander toegeschreven. Soms is de taal die de gemeente medewerker gebruikt, niet de taal die inwoners begrijpen. Soms duurt het lang voor men antwoord krijgt of blijft het antwoord uit. Betrokkenen voelen zich daardoor niet serieus genomen en missen (creatief) meedenken en maatwerk. Het is ook belangrijk voor inwoners dat ze op de hoogte worden gehouden als er nog geen antwoord of uitsluitel is, zolang de medewerkers van de gemeente er nog mee bezig zijn. Voor de inwoner is 'de gemeente' één organisatie, waarvan men dezelfde dienstverlenende houding verwacht, maar inwoners

weten dan niet dat de gemeente verschillende afdelingen kent, met verschillende werkwijzen, procedures, termijnen en dergelijke.

Klachten

In de periode waar deze rapportage betrekking op heeft heb ik rondom een aantal vraagstukken een paar keer overleg gehad met de klachtenfunctionaris. Sommige inwoners hadden een klacht ingediend, maar nog geen reactie gekregen. Ik nam dan contact op met de gemeente om de situatie helder te krijgen. De inwoners kregen vervolgens vrij vlot een terugkoppeling. Deze wijze van contact ervaar ik als zeer plezierig, omdat in veel gevallen een passend antwoord kan worden gegeven aan de betreffende inwoner. Als ik door mijn inbreng kan voorkomen dat er een officiële klacht wordt ingediend, zie ik dat als een win-win situatie voor alle partijen. Er is een groep inwoners met bijzondere en complexe vragen die niet met een standaard aanpak geholpen zijn. Dan is het zoeken naar de mogelijkheden die er wel zijn, maar is het zeker ook zoeken naar de grenzen van mijn werk. Ik doe daarbij zelf aan verwachtingenmanagement naar de vraagsteller en geef altijd aan dat ik geen hulpverlener ben. Daarbij bewaak ik mijn rol als onafhankelijke en onpartijdige functionaris.

Overige activiteiten

In de afgelopen periode heb ik presentaties inclusief kennismaking verzorgd over mijn werk bij het Platform Toegankelijkheid Westerkwartier en de Adviesraad Sociaal Domein. Ik heb regelmatig contact met de sociaal ombudsfunctionarissen van Smallerland en Tynaarlo. Periodiek hebben we een intervisieafpraak. Dit is erg plezierig en ondersteunend; zeker bij complexere vraagstukken helpt het als een collega meedenkt. Ik kon altijd terecht bij mijn collega, die een aantal jaar geleden sociaal ombudsfunctionaris bij de gemeente Westerkwartier was, om te sparren over bepaalde casuïstiek. Door onze verschillende achtergrond en ervaring kunnen we elkaar veel brengen. Hierdoor wordt mijn kennis met betrekking tot diverse aspecten en ontwikkelingen binnen het werkveld extra versterkt.

Tot slot

Deze rapportage is gebaseerd op mijn contacten met 43 inwoners in de periode van eind januari 2026 tot eind augustus 2026 en voor een deel de rapportage van de voorganger over de periode september tot eind december 2025 met 17 inwoners. Het is dus geen (systematisch of empirisch) onderzoek. Het zijn vragen en signalen uit de samenleving. De gemeente heeft in deze periode met duizenden inwoners contact gehad. De Wmo alleen al heeft 6411 lopende dossiers. De Jeugdwet 1964 en Participatiewet 893. In het eerste halfjaar 2026 kreeg de gemeente zo'n 7.000 meldingen die betrekking hadden op de openbare ruimte. Met de voorzichtigheid die geboden is, kan ik vaststellen dat mensen de weg naar de sociaal ombudsfunctionaris steeds beter weten te vinden wat zowel het Sociaal- als het Fysiek Domein betreft. Dat uiteindelijk slechts 60 mensen de ombudsfunctionaris hebben benaderd is een compliment voor de gemeente. Sommige vragenstellers hopen ook dat ze kunnen bijdragen aan een verandering binnen de gemeente en dat er mogelijk van geleerd wordt, zodat anderen in vergelijkbare situaties niet hetzelfde hoeven mee te maken. Het werk als sociaal ombudsfunctionaris is erg divers en ik kreeg met allerlei situaties te maken. Veel van de vraagstukken zijn niet met standaardantwoorden geholpen, bepaalde situaties zijn echt complex en sommige vraagstellers vertonen complex gedrag.

Aanbevelingen

Ik kan voorzichtig vaststellen dat veel kwesties terug zijn te voeren op onvoldoende of niet toereikende informatie, communicatie, het niet begrijpen van die informatie en gebrek aan geduldige uitleg, aandacht en soms het gebrek aan maatwerk. Mogelijk kunnen knelpunten worden voorkomen of weggenomen door open te luisteren, oog te hebben voor de individuele omstandigheden, tijd te nemen voor een gesprek en klantgericht gebruik te maken van de ruimte die de regels kunnen bieden. Vanuit de bevindingen van deze verslagperiode komen de volgende aanbevelingen naar voren:

- Mijn advies is om aandacht te blijven besteden aan begrijpelijke (B1 niveau) communicatie met de inwoners en op een de-escalerende wijze. De gemeente traint al medewerkers op schrijf- en gesprekstechnieken. Het is goed om dit te blijven doen en met name diegene met inwonercontacten. Zorg dat de inwoner zijn of haar verhaal kan doen en zich gehoord voelt.
- Voor de inwoner is het moeilijk te begrijpen waarom de doorlooptijd voor het regelen van een voorziening of PGB soms zo lang is. Mijn advies is om te onderzoeken of de informatievoorziening vooraf voldoende is geregeld en te zorgen voor tussentijdse communicatie over de voortgang (status-update). Doe aan verwachtingenmanagement, zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn.
- Miep lijkt niet altijd even goed bereikbaar te zijn of men krijgt soms geen reactie op hun melding / klacht. Daarnaast is het voor inwoners die huishoudelijke hulp (hh) van Miep krijgen niet altijd te begrijpen, waarom Miep de uren hh bepaalt en niet de gemeente. Inwoners begrijpen ook niet altijd dat ze naast een klacht richting Miep ook een signaal naar de gemeente hierover kunnen afgeven. Mijn advies is om te onderzoeken hoe de bereikbaarheid is en of deze verbetering behoeft. Daarnaast te onderzoeken of de informatie over hh begrijpelijk is en of misschien een kort begrijpelijk filmpje een meerwaarde kan zijn.
- Als er meerdere partijen bij betrokken zijn, helpt afstemming met elkaar om rust en duidelijkheid te krijgen. Mijn advies is om bij complexere gevallen een multidisciplinair overleg te organiseren.
- Inwoners zijn niet blij als ze geen of voor hun gevoel heel laat reactie krijgen. Ik weet niet goed waar het probleem precies zit, maar het lijkt alsof dit in de registratie zit. Dus zorg dat het geregistreerd wordt en er opvolging is. Als er afspraken worden gemaakt, leg die vast en zorg dat afspraken worden nagekomen. Met goede processen en het juiste gebruik van geschikte software zou dat goed te managen moeten zijn. Mijn advies is om te onderzoeken of processen goed zijn beschreven en om te evalueren of binnenkomende mails, meldingen, afspraken etc. digitaal worden vastgelegd en geregeld is dat het systeem een signaal afgeeft als de deadline nadert.
- Inwoners zijn plezierig verrast als ik bij hen langskom voor een gesprek. Voor de gemeente is het een overweging waard om in sommige complexe gevallen bij mensen langs te gaan voor een persoonlijk gesprek om de situatie te bespreken en mogelijk tot een oplossing te komen.
- De inzet van de sociaal ombudsfunctionaris wordt als prettig ervaren en is zeker voor een bepaalde doelgroep zeer wenselijk, zowel op het sociaal als ook fysiek domein. De aanbeveling is dan ook om deze functie te laten voortbestaan en de titel 'sociaal ombudsfunctionaris' aan te passen naar 'ombudsfunctionaris gemeente Westerkwartier'.

Overzicht contacten januari-augustus 2026

Nr.	G	Plaats	Domein	Thema	Omschrijving	Afgerond
1	M	Tolbert	Fysiek	Onenigheid burens en gemeente over kadastrale grens	Luisterend oor geboden, verwijzing contactpersoon	Nee
2	V	Marum	Sociaal	Zorgen over instelling en behoefte om ervaringen te delen	Luisterend oor, signaal doorgegeven aan gemeente	Ja
3	M	Leek	Fysiek	Snoeiafval gemeente geeft overlast	Signaal doorgegeven aan gemeente	Ja
4	M	Zuidhorn	Fysiek	Nieuwe plantenbakken zonder overleg voor de gevel geplaatst	Luisterend oor, signaal doorgegeven aan gemeente, bemiddeld	Ja
5	V	Lettelbert	Sociaal	Klachten over Miep, komen afspraken niet na, zorg ontbreekt	Signaal doorgegeven aan gemeente	Ja
6	V	Kornhorn	Fysiek	Overhangend groen	Luisterend oor, signaal doorgegeven aan gemeente	Ja
7	M	Zuidhorn	Publiek	Frustratie niet geholpen zonder afspraak rijbewijs	Luisterend oor, signaal doorgegeven aan gemeente	Ja
8	V	Tolbert	Fysiek	Mantelzorgwoning op grond met agrarische bestemming	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
9	V	Doezum	Sociaal	Leerlingenvervoer afgewezen	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
10	M	Zuidhorn	Sociaal	Zwemles voor kind met beperking	Luisterend oor, signaal doorgegeven aan gemeente	Ja
11	M	Zevenhuizen	Fysiek	Brug over sloot ivm toegankelijkheid	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
12	V	Oldenhove	Fysiek	Last van trilling gas opslag	Luisterend oor, signaal gemeente	Nee
13	V	Marum	Fysiek	Last van bezwaren door burens ivm bouw	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
14	M	Marum	Fysiek	Overlast van groenafval	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
15	V	Leek	Sociaal	Klacht over Miep	Luisterend oor en advisering	Ja

16	V	Marum	Fysiek	Klachten vanwege trilling en gebrom	Luisterend oor en advisering	Nee
17	V	Tolbert	Fysiek	Onenigheid buren en gemeente over kadastrale grens	Luisterend oor geboden, verwijzing naar contactpersoon	Nee
18	M	Zuidhorn	Sociaal	Beperking uren huis houdelijke hulp (hh)	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
19	V	Grootegast	Sociaal	Eenzaamheid	Luisterend oor en verwijzing	Ja
20	V	Marum	Fysiek	Bezwaar tegen bouw door buren ivm veiligheid	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
21	M	Leek	Fysiek	Bezwaar tegen plannen sportpark Rodenburg	Luisterend oor, overleg gemeente, bijeenkomst buren	Ja
22	V	Niebert	Sociaal	Bezwaar tegen afbouwen leerlingen vervoer	Luisterend oor, overleg gemeente en school	Nee
23	V	Boerakker	Sociaal	Probleem met hulp middelen Wmo	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
24	M	Zuidhorn	Fysiek	Problemen met bestemmingsplan procedure	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
25	V	Oldekerk	Sociaal	Problemen met Miep niet leveren hh	Luisterend oor, signaal gemeente	Ja
26	V	Grootegast	Sociaal	Verzoek afgewezen om Wmo consulent te spreken	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
27	V	Engelbert	Fysiek	Probleem wijziging bestemmingsplan	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
28	M	Aduard	Publiek	Frustratie over beleid en werkwijze gemeente	Luisterend oor, signaal gemeente	Ja
29	V	De Wilp	Sociaal	Lange procedure aanvraag PGB Jeugdhulp	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
30	M	Niekerk	Publiek	Geen reactie op ingediende klacht	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
31	V	Leek	Sociaal	Problemen met Miep geen vervanging bij ziekte hh	Luisterend oor, signaal gemeente	Ja
32	V	Oldehove	Sociaal	Uitblijven PGB en financiële probleem	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
33	V	Marum	Fysiek	Weghalen groen tbv aanleg uitrit rolstoel	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
34	M	Nuis	Fysiek	Onduidelijkheid over mantelzorgwoning	Luisterend oor, signaal gemeente	Ja
35	V	Grijpskerk	Sociaal	Afwijzing hh	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
36	V	Leek	Sociaal	Dreigend ontslag schoonmaak school	Luisterend oor, adviserend	Ja

37	V	Zuidhorn	Sociaal	Onprettige ervaring Miep hh	Luisterend oor, signaal gemeente	Ja
38	M	Jonkersvaart	Publiek	Geen reactie op ingediend bezwaar	Luisterend oor, overleg gemeente	Ja
39	V	Opende	Fysiek	Frustratie over snoei werkzaamheden	Luisterend oor, signaal gemeente	Ja
40	V	Marum	Sociaal	Eenzaamheid	Luisterend oor en verwijzing	Ja
41	V	Leek	Sociaal	Vraag over voorzieningen	Verwijzing Sociaal Werk De Schans	Ja
42	M	Aduard	Fysiek	Frustratie over communicatie mbt ligplaats woonboot	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
43	V	Grijpskerk	Sociaal	Onduidelijkheid over mogelijkheden Wmo vervoer	Luisterend oor en verwijzing	Ja

Overzicht contacten september-december 2025

Nr.	G	Plaats	Domein	Thema	Omschrijving	Afgerond
1	V	Zuidhorn	Sociaal	Wmo Woonzorgindicatie andere gemeente	Bemiddeling met Wmo	Ja
2	V	Niezijl	Sociaal	Onrust bij OGGZ inwoner	Contact met OGGZ en verwijzing	Ja
3	M	Tolbert	Fysiek	Onenigheid burens en handhaving gemeente	Luisterend oor geboden, verwijzing contactpersoon	Nee
4	M	Oostwold	Fysiek	Onenigheid met gemeente over eigendom MFC	Luisterend oor en advisering	Ja
5	V	Zevenhuizen	Sociaal	Behoeft aan vervoersvoorziening Wmo (wachttijd)	Luisterend oor en verwijzing	Ja
6	V	Leek	Sociaal	Aanvraag hh en inwonende zoon	Alternatieven besproken	Ja
7	M	Zuidhorn	Sociaal	Eenzaamheid	Luisterend oor en verwijzing buurtkamers	Ja
8	V	Zuidhorn	Sociaal	Eenzaamheid	Luisterend oor en verwijzing buurtkamers	Ja
9	V	Enumatil	Sociaal	Aanvraag part. Wet obv maatwerk	Luisterend oor en advisering	Nee
10	M	Leek	Fysiek	Overlast burens bouwen	Luisterend oor en advisering	Ja
11	V	Leek	Sociaal	Verwarde persoon	Luisterend oor en verwijzing OGGZ	Ja

12	V	Zuidhorn	Fysiek	Klacht gemeente mbt illegale verhuur	Luisterend oor, signaal gemeente	Nee
13	V	Grootegast	Fysiek	Last van bezwaren door burens ivm bouw	Luisterend oor, overleg gemeente	Nee
14	M	Ezinge	Sociaal	Loopbaanvraagstuk	Luisterend oor en advies	Ja
15	V	Grijpskerk	Sociaal	Hulp bij aanvraag hh	Ondersteuning aanvraag	Ja
16	V	Zuidhorn	Sociaal	Eenzaamheid	Luisterend oor en verwijzing	Ja
17	M	Zevenhuizen	Sociaal	Eenzaamheid	Luisterend oor en verwijzing	Ja