

Verhalen uit Woerden & onderzoek naar de aansluiting van WoerdenWijzer op de leefwereld van inwoners

Bijlage 2 Meer verhalen, quotes en fragmenten

- Bejegening
- Beschikking
- Beslismogelijkheden
- Contact met WoerdenWijzer
- Instellingen
- Onafhankelijke regie ondersteuner
- Website en ondersteuningsplan
- Zelf een oplossing zoeken/zoektocht naar hulp

Bejegening

Quote Storytelling interview met een dochter die voor haar moeder zorgt:

"Ik deed een aanvraag voor de regiotaxi en toen belden ze me weer op: van joh, hoe gaat het nu? Gewoon belangstellend en zo. Dus ik heb eigenlijk alleen maar goede ervaringen. Meedenken en een gevoel geven dat je niet... Ik ben, wij zijn geen vragers."

Verhaal interview met moeder van een dochter met verschillende beperkingen:

"Nu ben ik bezig ben met die aanpassing voor de douche en die consulent belt terug en zegt: joh, ik wil eens overleggen. Qant uw dochter, u wilt dit graag voor uw dochter en we hebben een goedkopere oplossing daarvoor gevonden. Zou die ook volstaan? Nou, ze het heeft me gemaild, ik vind dat echt, dat vond ik echt heel netjes. En dan kon ik haar weer terugmailen van: goh het is wat, of het is niks. En zij gaf ook gewoon duidelijk aan: die kost zoveel en die kost zoveel. Nou dan schrik je, er zat 2000 euro verschil in en dan heb je het gewoon over een simpele wc-aanpassing. Dat dat al zoveel geld kost. Dat is ook weer voor bewustwording van mensen, wat kost het allemaal wel niet."

Nou, helemaal prima. Ik kon het nog goedkoper maken, ze had het allemaal elektrisch. Ik zei: nou, we hebben nu ook gewoon een pompsysteem dat mag ook, dat is misschien nog goedkoper. En dan heb je het er samen over. Want ik weet niet wat er te koop is, zij heeft daar weer inzicht in. Maar zij weet weer niet precies wat je nodig hebt. Dus als je het zo samen overlegt en doen, ja ik vond het een fijn gesprek in ieder geval."

Quote uit interview met een moeder met een zoon met gedragsproblemen:

"Alleen al dat je bij iemand, dat je gehoord wordt, dat je je verhaal kwijt kunt. Ja, want op een gegeven moment, ja, het heeft zo'n lange aanloop. Dan moet er ook eerst heel veel emotie uit. Dat je dan daarna heel erg vanuit gelijkwaardigheid met mekaar op kunt trekken. Dat je gewoon met elkaar meer als team kunt optrekken. Dus na kunt denken hoe je het probleem aan kunt vliegen. Samen onderzoeken wat wel of niet werkt."

Quote straatinterview:

"Mensen moeten vriendelijk zijn, niet kattig, geduld hebben om te luisteren, ook als je tien keer zelfde vraag stelt."

Quote uit interview met moeder van gehandicapte zoon:

"Ik ben wel een keer bij WoerdenWijzer op kantoor geweest. Dat ging over de auto. En toen ben ik echt met mijn zoon gegaan, want toen heb ik de aanvraag persoonlijk gedaan bij hun, en toen verliep het dus heel snel."

Beschikking

Quote uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter:

"Ja die brieven zijn wel duidelijk. Vind ik wel. Je zoekt toch het belangrijkste op: ja of nee. Voor de rest is het ook vrij standaard hoor."

Quote uit interview met een moeder van een zoon met opvoedproblemen:

"Ja in de brief stond dat we met die instellingen aan de slag gingen en dat het voor zoveel tijd is en dat er daarna geëvalueerd moest worden. Ja, dat was meteen helder. Het is ook logisch dat het eindig is, het kan niet voor altijd."

Beslismogelijkheden

Quote interview met een moeder die te maken heeft met een agressieve thuissituatie:

"Nou, ik vind het wel belangrijk dat je serieus genomen wordt en ook blijft. Op zo'n moment heb je al genoeg stress en je zit al met je handen in het haar en je weet niet wat je moet doen. Als er eentje scheldend en tierend voor je neus staat, waar je kind ook bij is, dan weet je gewoon niet wat je moet doen. En dan is het wel fijn als je gewoon, als je belt en mensen begrijpen het ook en zijn serieus. Als ik belde dan wist ik het echt niet en dan praatten ze me er gewoon door heen. Op dat moment. En dan blijft het mijn keus, en dat is heel moeilijk als ouder zijn, maar dat vond ik wel fijn. Op dat moment de keuze krijgen."

Quote uit een interview van een moeder met een dochter met diverse problematiek:

"Als je heel erg het gebaande weggetje volgt dan heb je niet veel keus, nee. Want dan willen ze je allemaal naar de grote Bosman of Altrecht of Rivierduinen sturen. In ons geval via de huisarts. Ja, zij kunnen in hun computer inzien welk ziekenhuis of instelling het snelste plek heeft en daar werken ze heel erg op. Wat ook altijd genoemd wordt door de huisarts is van welke instellingen zij goede, in hun ogen, rapportages van krijgen."

Ja, maar ik heb dus weleens gehad dat dat zo kon wezen, maar met de instelling dat dat echt helemaal niet liep. Nee, en dan zit je de week daarop weer bij de huisarts voor een doorverwijzing, want die is dan niet meer geldig."

Contact met WoerdenWijzer

Quote uit interview met moeder van zoon met opvoedproblemen (over intake met instelling):

"Ja, en bij de intake kwam die hulpverlener wel ook aan huis. Dat vond ik, waardeerde ik wel ook erg. Dat iemand echt interesse toont en een beter beeld kan vormen. Dat was in de avond,

na de spits. Maar alleen al dat een hulpverlener 's avonds bij je op bezoek wil komen. Vanuit gewone reguliere zorg waarin ze dat dus eigenlijk niet hoeft te doen, want haar werktijden zijn eigenlijk van negen tot vijf. Ja, was dat erg fijn."

Quote uit Storytelling interview van een cliënt met meervoudige en complexe problematiek:

"Dus ik doe braaf mee met die sociaal makelaar via de appjes. Ik stuur een appje en ze reageren eigenlijk altijd gelijk. Dus dat, ja het werkt gewoon. Als ik ergens tegen aanloop, ja, ze helpen je overal mee. Als ik de bewindvoerder niet te pakken krijg, of als er financieel iets is. Ik trek bij haar aan de bel. En zij stapt gelijk op de desbetreffende persoon af en het is in no time, is het geregeld."

Quote uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter:

"Via de mail werd ik op de hoogte gehouden. Naar aanleiding van het gesprek heb ik dit en dit en dit in gang gezet. Even heel kort, heel prettig. Ja, gelijk gewoon goed."

Quote uit interview met moeder van een dochter met opvoedproblemen:

"Dat je heel erg vanuit gelijkwaardigheid met mekaar op kunt trekken. Dat je gewoon met elkaar meer als team kunt optrekken. Dus na kunt denken hoe je het probleem aan kunt vliegen. Samen onderzoeken wat wel of niet werkt."

Quote interview met moeder met gehandicapte dochter:

"Er is hier nog nooit iemand geweest van WoerdenWijzer. Soms vind ik dat weleens jammer, want je weet niet wie je aan de telefoon hebt. En ik vind het ook weleens belangrijk dat ze zien wie mijn dochter is, want dan heb je er een veel duidelijker beeld bij. Nu is het soms ook van: ja, u wordt teruggebeld. En dan bel ik na twee weken zelf maar weer."

Instellingen

Quote uit interview met een moeder van een zoon met opvoedproblemen die bij Altrecht terecht komt:

"Je merkt wel dat je heel snel voor intake terecht kunt, maar dan moet je vervolgens wachten, maar dan hoeven ze niet meer te zeggen dat ze een wachtlijst hebben, heb ik het idee."

Verhaal uit interview met moeder van dochter met gedragsproblemen (doorverwezen via huisarts):

"We hebben ook bij Altrecht gelopen: dramatisch. De samenwerking leek goed op te starten, maar we kregen direct te maken met wachtlijsten en dat de hulpvraag niet meer onze hulpvraag was, maar de hulpvraag van de instelling. Sowieso was er voortdurend wisseling van de wacht, nieuw personeel. En dan bleek het toch weer een ander soort hulpvraag te zijn. Dan moest je naar een ander team worden overgeheveld en dan werd je weer in de wacht gezet."

Nou, op een gegeven moment kwamen wij, omdat zij er intern niet uitkwamen, hadden zij voorgesteld dat we bij de crisisafdeling voor onze dochter terecht kwamen. Omdat zij niet uit de voeten kwamen. Terwijl wij nog steeds hetzelfde probleem hadden met ons kind."

Onafhankelijke regie ondersteuner

Quote interview moeder met een dochter met een licht verstandelijke beperking:

"Ja de onafhankelijke regie ondersteuner die is thuis geweest. Dat was oké, maar hij wist heel veel over die WLZ. En ik zat nog ergens anders. Hij zei al van: joh dat moet je gewoon proberen. Toen zei ik: ja, ik wil gewoon nog een stap terug. Ik wil gewoon een keuze, ik wil gewoon een afweging maken."

Website en ondersteuningsplan

Quote uit interview met moeder van een licht verstandelijk beperkte dochter:

"Ja ik kwam uiteindelijk bij WoerdenWijzer terecht. Ik denk omdat ik Wmo intoetste of zo. En toen ben ik doorgegaan, toen stond er inderdaad zo'n overzicht met onafhankelijke regieondersteuners. En toen dacht ik: nou, even kijken."

Quote uit straatgesprek met bejaarde dame die thuiszorg ontvangt:

"Ik vond het makkelijk via internet. Je hoefde alleen maar het adres, je naam en ze bellen wel terug stond erbij. Dus ik hoop het dat ze me ooit terugbellen."

Quote uit staatinterview met bejaarde dame die onlangs thuiszorg heeft aangevraagd:

"Nee hoor, dat was niet moeilijk. Nee, nee, nee. Gewoon het briefje met: vul uw naam in, adres en de vraag waarom. Dat heb ik gedaan en ik heb het opgestuurd."

Quote uit interview met moeder met dochter met complexe problematiek:

"Nee, ik wist dat ik ondersteuningsplan moest zoeken. Dat wist ik van mijn moeder. Maar niet omdat ik dat op de gemeente makkelijk kon vinden. Nu moet ik zeggen dat ik ook niet gezocht heb op PGB. Maar uiteindelijk via het ondersteuningsplan kwam ik er wel. Toen heb ik dat gewoon aangeklikt. Heb ik dat ingediend. Daar staat een vragenlijst, die vul je in en beschrijf je zo goed mogelijk wat je zorgvraag is."

Quote interview met moeder van zoon met opvoedproblematiek:

"Ik woon al heel lang in Woerden, ik zie al heel lang van die reclameborden van WoerdenWijzer, dus ik kende het wel. We hadden een formulier ingevuld en online wat dingen en toen kreeg ik een telefoontje of een mailtje en dan gaat het lopen. Op zich vind ik dat een beetje te onpersoonlijk, maar ik snap het wel. Ik vind het wel een makkelijke manier, omdat je dan eigenlijk nog redelijk anoniem kan zetten en dan kunnen zij daar weer wat meer mee. Dus dat vind ik niet heel erg."

Quote uit interview met moeder van een gehandicapte dochter:

"Het ondersteuningsplan viel me eigenlijk nog reuze mee. Daar maakte ik me zorgen over, omdat de diagnose bij mijn dochter nog niet 100% duidelijk is. En toen dacht ik wat moet ik nou allemaal, want daar kan ik niets aan doen. Ze loopt bij een neuroloog en alles. Je kan ook gewoon zien dat ze het niet kan, maar ik heb het nergens zwart op wit staan, dit is het. En dat is vaak lastig. Want het eerste wat mensen vragen is een diagnose en weet ik het allemaal. Maar dit is heel praktijkgericht. Waar loop je tegenaan?"

Zelf een oplossing zoeken/zoektocht naar hulp

Quote uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter:

“Met douchen kon ze niet meer staan. Had ik zelf al zo’n krukje genomen, maar dan gleed ze weg. Dus dan weet je dat er wat anders moet komen.”

Quote straatinterview:

“We regelen alles zelf, of met hulp van burens, vrienden en familie.”

Quote uit interview met een moeder van een jonge dochter:

“We hadden nog al een gewelddadige scheiding, maar hoe kan ik dat zo snel mogelijk stoppen zodat mijn kind daar geen last van heeft? En ik ook gewoon normaal verder kon.”

Quote uit interview met moeder van dochter met verstandelijke beperking:

“Ik hoorde van een vriendin dat die ene consulent heel fijn was, daar kreeg ik het 06-nummer van en die heb ik gebeld.”

Quote uit Storytelling interview met een cliënt die contact heeft met een sociaal makelaar:

“Ik ben via maatschappelijk werk met WoerdenWijzer in contact gekomen. Zij vertelden toen dat er een sociaal-maker punt was. Ik heb me daarvoor aangemeld, want ik had zoiets van: alle hulp is welkom, ik zie het gewoon niet meer zitten. Ik had al drie bewindvoerders gehad, de vierde was onderweg.”

Verhaal Storytelling Interview:

Alles stond op achterstand

Een inwoner die contact heeft met een sociaal makelaar vertelt:

Toen was ik in financiële problemen. Toen was het even zoeken naar hulp. Iemand zegt tegen mij: je moet even naar WoerdenWijzer. Even daar vragen. Die mensen zijn er om te helpen. Ik had geen uitkering, geen loon, ik had niets. Ben ik naar de voedselbank gegaan. Toen hebben ze mij financieel geholpen. Alles stond op achterstand. Dus mijn schuld bleef groeien. Ik moest een oplossing zoeken. Toen ben ik naar de gemeente gegaan en heb ik schuldsanering aangevraagd. Ze probeerden schuldsanering te starten, maar de tegenpartij wilde niet meewerken. Dus de gemeente ging niet verder. Dus wij naar de rechtbank, die zegt: je moet dat en dat en dat doen. Ik begreep het niet altijd. WoerdenWijzer helpt mij hierbij. Ook met opsturen van documenten naar de rechtbank. Rechtbank zegt stukken niet ontvangen te hebben, de schuldsanering gaat niet door. De rechtbank gaat niet door. Maar ik heb nog steeds schuld. Via de gemeente heb ik een vrijwilliger voor mijn boekhouding gekregen. Hij doet voor mij de belasting tot en met de schuld. Tot en met de geldzaken is het geregeld. Met het op een rij te zetten. Ik ben er echt heel blij mee. Met de gemeente en met Welzijn Woerden. Als ze mij niet hadden geholpen, had ik misschien wel elke week een deurwaarder aan de deur. Mijn loon komen incasseren misschien. Maar dat is niet gebeurd. Alles wordt nu betaald.

Mei 2017