



Hoe makkelijk is toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking?

Persoonlijke verhalen uit Weststellingwerf





Hoe makkelijk is toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking?

Persoonlijke verhalen uit Weststellingwerf

De rijksinspecties die binnen Toezicht Sociaal Domein samenwerken zijn:

- Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie van het Onderwijs
- Inspectie Justitie en Veiligheid
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Met veel dank aan de ervaringsdeskundigen en de LFB voor hun medewerking.

En dank aan Waterschrijver voor de verhalende en eenvoudige taal.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?	5
Ervaringen van vier ervaringsdeskundigen	7
Yta wil heel graag paardrijden. Maar wie brengt haar?	7
Theo zoekt naar hulp met zijn administratie	11
Henk wil een nieuwe fiets en op computercursus	16
Maurice wil een heftruck besturen	21

Inleiding

We onderzochten hoe makkelijk mensen met een licht verstandelijke beperking toegang hebben tot hulp in de gemeente Weststellingwerf. Dat deden we in 2017. Wij zijn de rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein. We keken naar de toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Onder het sociaal domein valt bijvoorbeeld hulp bij de huishouding, het vinden van werk of het opvoeden van je kinderen.

Mensen met een licht verstandelijke beperking krijgen niet altijd goede hulp

Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen niet altijd makkelijk goede hulp krijgen. Hun beperking is vaak niet zichtbaar en ze kunnen zichzelf overschatten. Ze kunnen vaak goed praten, maar soms is het lastig om een goede vraag te stellen.

Wij doen dit onderzoek, omdat iedereen makkelijk toegang tot de hulp moet hebben. Ook mensen met een licht verstandelijke beperking. We werkten voor dit onderzoek samen met LFB. De LFB komt op voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Bij de LFB werken ook vooral mensen met een licht verstandelijke beperking.

Persoonlijke verhalen

De mensen met een licht verstandelijke beperking gingen zelf op pad. Zij stelden zelf hun vragen aan de gemeente.

Dit is geen rapport met conclusies en aanbevelingen. Dat hebben we zo afgesproken met de wethouder. De gemeente heeft zelf een document gemaakt waarin de vraagstukken staan die ze willen verbeteren.

In dit document staan daarom alleen de verhalen van Yta, Theo, Henk en Maurice. Maar eerst vertellen we nog hoe we het onderzoek hebben uitgevoerd.

Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?

In een document van de inspecties staat de eis: de toegang tot zorg en hulp moet makkelijk zijn. Dit document heet 'Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen in het Sociaal Domein'¹. Voordat onze ervaringsdeskundigen op pad gingen, pasten we deze eis speciaal voor dit onderzoek aan. Dat deden we aan de hand van wat de ervaringsdeskundigen zelf belangrijk vinden. Er zijn nu zes eisen.

Eisen voor dit onderzoek

Onze ervaringsdeskundigen gaven aan wanneer zij de toegang makkelijk vinden. De zes eisen voor dit onderzoek zijn:

1. Ik kan alle stappen makkelijk volgen en afmaken;
2. Ik begrijp de gegeven informatie;
3. Ik krijg persoonlijke hulp bij het aanvragen van zorg en hulp als ik dat nodig heb;
4. Ik krijg respect van de medewerkers;
5. Ik krijg genoeg informatie om te beslissen welke zorg en hulp ik wil en nodig heb;
6. Ik kan makkelijk contact hebben met de organisatie.

Deze eisen laten zien hoe de toegang tot het sociaal domein eruit moet zien. Het onderzoek in de gemeente Weststellingwerf startte na overleg met de wethouder.

Ervaringsdeskundigen gingen met een vraag op pad

Er waren in Weststellingwerf vier ervaringsdeskundigen: Yta, Theo, Henk en Maurice. Ze bedachten voor zichzelf een vraag over een sociaal probleem. Dat was een verzonnen of echte vraag. Ze gingen in juni en juli van 2017 op pad. Ze belden en mailden de gemeente. Ze bezochten het gemeentehuis in Wolvega en het gebiedsteam Noordwolde. En ze bekeken de websites.

Begeleiders van LFB hielpen de ervaringsdeskundigen als de ervaringsdeskundigen het zelf niet meer wisten. Wij vroegen wat ze van de toegang vonden. We gebruikten daarvoor de zes eisen.

Onderzoek naar de websites

Op 7 juni 2017 hebben acht ervaringsdeskundigen verschillende websites bekeken. Ze deden dit in groepjes van twee. En ze keken samen met iemand van de inspecties of een begeleider. Ze zochten het antwoord op de volgende zes vragen:

1. Kunt u mij helpen bij het vinden van werk? Om te kijken naar Werk en Inkomen;
2. Kunt u mij helpen om van mijn schulden af te komen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
3. Mijn koelkast is kapot. Kan ik hiervoor bijzondere bijstand krijgen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
4. Kunt u mij helpen met mijn administratie? Om te kijken naar Maatschappelijke Ondersteuning.
5. Kan ik thuis hulp krijgen en wat is daarvoor mijn eigen bijdrage? Ook om te kijken naar Maatschappelijke Ondersteuning;
6. Kan ik hulp krijgen bij het opvoeden van mijn kinderen? Om te kijken naar Jeugdzorg.

¹ <http://online-publicaties.nl/toetsingskadervolwassenensociaaldomein/>

Ervaringen bespreken met alle betrokkenen

Op 4 september 2017 praatten we met medewerkers van de gemeente. De ervaringsdeskundigen waren daar ook bij. Zij vertelden wat ze fijn vonden en welke tips ze hadden. De medewerkers antwoordden hierop. Ze gaven meer informatie over de hulp die ze bieden. De medewerkers vertelden wat ze goed vonden. Dat wilden ze zo blijven doen. Ze vertelden ook wat ze willen verbeteren.

Op 17 september 2017 was er nog een bijeenkomst. Op die bijeenkomst praatten we met de leidinggevenden en beleidsambtenaren van de gemeente. Ook was de toezichthouder van de Wet op Maatschappelijke Ondersteuning (afgekort WMO) aanwezig. Wij vertelden over de resultaten van ons onderzoek. Ze gaven ook hun kijk op de resultaten. Ze vertelden wat ze goed vonden. Ze vertelden wat ze willen verbeteren.

Ervaringen van vier ervaringsdeskundigen

Yta wil heel graag paardrijden. Maar wie brengt haar?

Yta was te gast bij Paul de Leeuw

Yta heeft het syndroom van Down. Ze is eind veertig. Ze is spontaan. Ze praat makkelijk. En ze is soms een beetje brutaal. Ze woont samen met haar vriend.

Ze werkt bij de LFB. De LFB komt op voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Ze schreef ook een boek over haar leven. Dat deed ze voor de LFB.

Yta rijdt paard. Ze is zelfs op televisie geweest! Ze was te gast bij Paul de Leeuw. Ze krijgt een paar uur per week begeleiding. Haar broer is haar bewindvoerder. Hij regelt haar geldzaken.

Yta wil hulp om naar paardrijden te gaan

Yta bedenkt een vraag. De vraag had bijna echt kunnen zijn. De begeleider van Yta schrijft haar vraag op.

'Ik ga elke vrijdagavond om 20.00 uur paardrijden bij Stal Sibma in Rottum. Mijn verloofde Peter en ik gaan samen met de auto. Peter heeft een rijbewijs. Peter is alleen gevallen bij het paardrijden. Hij heeft zijn schouder en rug bezeerd. Het duurt wel twee maanden, voordat hij weer beter is. Nu kan ik niet met de auto naar paardrijden. Ik kan er niet komen met het openbaar vervoer. De bussen rijden dan niet meer. Paardrijden is erg belangrijk voor mij. Ik word er rustig van.'

Yta gaat voor het onderzoek eerst naar het gemeentehuis in Wolvega. Dan gaat ze naar het gebiedsteam Noordwolde. Het gebiedsteam helpt mensen uit de buurt. Tenslotte krijgt ze een brief van de gemeente.

Deel 1: Eerst naar het gemeentehuis

Yta gaat op een dinsdagochtend naar het gemeentehuis van Wolvega. Ze gaat samen met haar begeleider. Ze loopt naar binnen. Ze weet alleen even niet wat ze moet zeggen. Haar begeleider doet daarom alsof hij iets vergeten is. Ze lopen weer naar buiten.

Dan weet Yta wel wat ze moet zeggen. Ze lopen weer naar binnen. Ze moet dan even wachten. Ze spreekt een mevrouw aan de balie. Yta zegt dat Peter van zijn paard is gevallen. Alles doet pijn. Ze kunnen nu niet meer met de auto naar paardrijden.

Yta moet even wachten

De mevrouw vraagt of Yta even kan wachten. Ze zoekt wat op. Dan vraagt ze of Yta en haar begeleider even kunnen gaan zitten. Het duurt niet lang, voordat de mevrouw terug is. Yta krijgt een formulier met een envelop. Ze kan de envelop gebruiken om het formulier terug te sturen.

De mevrouw luistert goed naar Yta

Yta vond het gesprek goed gaan. Ze heeft echt wat aan het formulier. De mevrouw heeft het formulier niet uitgelegd. Toch snapt Yta alles. Ze weet dat ze het formulier moet invullen.

Yta vindt dat de mevrouw haar goed heeft geholpen. Ze vindt dat de mevrouw netjes was. De mevrouw luisterde goed naar Yta. Ze praatte met Yta. Ze praatte niet met haar begeleider. Ze nam de tijd voor Yta. Ze sprak in gemakkelijke taal. Ze sprak duidelijk. Yta vond het fijn dat ze konden gaan zitten. Haar begeleider vindt dat de mevrouw nog wat meer vragen had kunnen stellen.

Yta vindt sommige woorden moeilijk

Yta vult zelf het formulier in. Dit formulier heet 'Meldingsformulier Wet Maatschappelijke Opvang'. Haar begeleider helpt maar een klein beetje. Yta heeft haar burgerservicenummer zelf ingevuld. Elke Nederlander heeft zo'n nummer. Ze moet het nummer wel zoeken. Het staat in haar paspoort. Haar begeleider legt uit waar het staat.

Yta vindt sommige vragen moeilijk. Wat betekenen 'geslacht' en 'burgerlijke staat' bijvoorbeeld. Ook vraag 2 snapt Yta niet. Er staat: 'Op welk gebied heeft u hulp nodig?' 'Wat betekent 'gebied'', vraagt Yta zich af. Yta vindt het geen makkelijke taal.

Yta schrijft ook de gegevens van haar broer op het formulier. De gemeente kan contact opnemen met hem en niet met haar. Yta is trots dat ze het formulier zelf heeft ingevuld. Ze had het nog nooit zelf gedaan. Yta doet het formulier dan op de post.

Deel 2: Yta gaat naar het gebiedsteam Noordwolde

Yta gaat diezelfde middag naar de balie van het gebiedsteam in Noordwolde. Het gebiedsteam helpt mensen uit de buurt. Ze gaat samen met haar begeleider. Misschien kunnen ze daar ook geholpen worden.

Yta en haar begeleider weten niet goed waar ze heen moeten. Ze komen bij een raampje dat opengeschoven kon worden. Er zit een meneer achter. Hij schuift het raampje open. Yta stelt haar vraag.

Yta begrijpt niet alles gelijk

De man zegt: 'Ik kom zo bij u.' Hij schuift het raampje weer dicht. Hij zegt niet dat ze even kunnen gaan zitten. Hij spreekt achter het raampje met een collega. Dan komt hij de gang in lopen. Hij gaat bij Yta staan.

Yta begrijpt niet alles gelijk. De man praat met veel moeilijke woorden. Yta zegt dat ze het niet snapt. Dan begint hij makkelijker te praten. Het is maar voor even. Hij gebruikt al snel weer moeilijke woorden. Hij legt ze niet uit.

De man stelt veel vragen

De man stelt veel vragen: 'Kan je familie je niet brengen?' Yta zegt dat haar familie ver weg woont. 'Kan je een taxi nemen?', vraagt de man. Yta zegt dat het te duur is. De bus is ook te duur.

Dan zegt de man: 'Dan moet je een belbus regelen. Je kunt bellen naar de belbus. Dan komt de bus je ophalen.' Maar Yta zegt dat dat ook te duur is. 'Kan je niet lopen?', vraagt de man. Yta zegt dat het te ver is. Ze zegt: 'Wat niet gaat, gaat niet.'

De man kan niets voor Yta doen

De man zegt dat hij niks kan doen voor Yta. *'Ze kan wel een formulier invullen'*, zegt hij. *'Maar ze kunnen toch niets voor je doen.'* Yta zegt dat ze hulp nodig heeft. Ze blijft netjes. Maar *'Yta moet het zelf regelen'*, zegt hij.

Yta vindt hem erg streng. De man stelt veel vragen. De vragen staan ook op het formulier dat Yta eerder invulde. Maar hij stelt geen vragen over wat Yta niet kan. Hij vraagt niet of Yta eigenlijk wel met de bus kan. Deze keer krijgt ze het formulier niet.

Haar begeleider is boos

Haar begeleider is ook boos. De man praatte soms tegen Yta alsof hij tegen een kind praat. De toon was ook niet fijn. Ze vindt dat ook.

De man luisterde niet naar Yta. Hij liet haar niet uitpraten. Hij vertelde keer op keer hetzelfde. Yta vindt het niet fijn dat ze niet mochten zitten. Ze is niet goed geholpen. Totaal niet. De man wilde van haar af, denkt ze na het gesprek. Hij nam geen tijd voor haar. Yta zegt: *'Het was me wat!'* Yta moet nu zelf op zoek naar een oplossing.

Deel 3: Een brief van de gemeente! Maar wat staat erin?

Dan krijgt Yta een brief van de gemeente. Haar formulier is ontvangen. Ze snapt niet alles wat er in de brief staat. Ze vindt het een belangrijke brief. Dat komt door de woorden 'contact' en 'afspraak'. De woorden 'cliëntondersteuning' en 'afdoeningstermijn' snapt ze niet. Ze weet ook niet wat een 'vlechtwerker' is. *'Ik heb daarvoor een woordenboek nodig'*, zegt ze.

Ze snapt dat er een persoonlijk plan moet komen. Ze wil dat wel maken. Ze heeft alleen wel hulp nodig. Yta heeft nog nooit zo'n plan gemaakt. Yta weet dat er een gesprek komt met de gemeente. Ze wil graag iemand meenemen die haar kan helpen.

Ze weet alleen niet wat de volgende stap is. Misschien neemt de mevrouw die de brief schreef contact op? Yta vindt de brief te moeilijk. De taal moet makkelijker. En de brief moet korter. Yta wordt gebeld, staat er in de brief. Maar ze moeten haar broer bellen. Yta had het op het formulier geschreven.

Yta kan gelukkig wel gaan paardrijden

Haar broer wordt dan gebeld door de gemeente. Ze stellen hem vragen. Hij beantwoordt ze. Dan zeggen ze: Yta kan geen hulp krijgen. De gemeente betaalt geen taxi voor Yta. Dat komt omdat het een tijdelijk probleem is. Yta kan terecht bij Griffioenbus. De Griffioenbus is de belbus.

Als de vraag echt was, kon Yta even niet paardrijden. Gelukkig is er niets met Peter. Ze gaat vrijdagavond gewoon weer paardrijden.

In het kort: Yta is goed geholpen op het gemeentehuis. Maar bij het gebiedsteam niet

Yta is op het gemeentehuis goed geholpen. De mevrouw heeft goed naar haar geluisterd. Ze had wel meer vragen kunnen stellen. De mevrouw gaf een formulier mee. Het formulier had een paar moeilijke woorden. Yta was trots: ze vulde het formulier zelf in.

Het bezoek aan het gebiedsteam is geen succes

Het gebiedsteam heeft Yta niet goed geholpen. De man vertelde haar keer op keer hetzelfde. Hij liet haar niet uitpraten.

Yta kreeg een brief van de gemeente. Die brief had heel moeilijke woorden, zoals 'afdoeningstermijn' en 'vlechtwerker'. Yta begreep ook niet wat de volgende stap was.

Yta snapt wel: de gemeente kan Yta niet helpen met het vervoer. Omdat ze alleen een tijdelijk probleem heeft.

Na afloop: man is ook niet tevreden over geboden hulp

De inspecties en Yta hebben met de mensen van de gemeente nagepraat. De man van het gebiedsteam begrijpt dat Yta niet blij was. Hij had die dag haast. Hij had een spoedklus. Hij is zelf ook niet blij.

Theo zoekt naar hulp met zijn administratie

Theo is een man met humor

Theo is een man van ongeveer veertig jaar. Hij is spontaan. En hij heeft veel humor. Hij maakt grapjes en lacht vrolijk. In het café drinkt hij graag een biertje.

Hij heeft een licht verstandelijke beperking. Hij is moeilijk te verstaan. Hij wil graag dat mensen dat tegen hem zeggen. Dan kan hij zijn woorden herhalen. Ook heeft hij een lichamelijk handicap. Hij kan één arm niet goed gebruiken. Hij loopt ook wat moeilijk.

Theo woont alleen. Hij krijgt dagelijks hulp. Zijn broer regelt zijn administratie en geldzaken. Hij werkt een paar dagen per week bij de LFB. De LFB is een vereniging voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Ook werkt hij een paar dagen bij een sociale werkplaats.

Theo bedenkt een vraag

Theo doet mee aan ons onderzoek. Hij bedenkt een vraag over zijn administratie. Theo doet alsof zijn broer zijn administratie niet meer kan doen. Hij verzint dat zijn broer vaak in het buitenland is. Daarom kan hij Theo niet meer helpen.

Hij zoekt samen met zijn begeleider naar het antwoord. Eerst onderzoekt Theo hoe de website van de gemeente werkt. Ook mailt hij en belt hij met de gemeente. Daarna gaat hij op bezoek bij het gemeentehuis. Vervolgens gaat hij hulp vragen bij het gebiedsteam Noordwolde. Tenslotte neemt Theo contact op met Humanitas. Humanitas helpt mensen zoals Theo.

Deel 1: Theo begint met de website. Dan mailt en belt hij

Theo zoekt eerst op de website van de gemeente. Hulp met administratie hoort bij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, afgekort WMO. Dat weet Theo. Hij vult daarom 'WMO vraag' in op de website.

Er verschijnen resultaten op de website. Hij weet zelf niet zo goed waar hij op moet klikken. Zijn begeleider helpt. Hij moet klikken op: 'WMO: begeleiding en dagbesteding.'

Daarna klikt hij op: 'Hulp bij administratie.' Hij komt op een pagina over 'hulp bij geldzaken en schulden'. Hij vindt op die pagina alleen informatie over het oplossen van schulden. Maar niets over hulp bij de administratie.

Theo stuurt een e-mail naar de gemeente

Theo mailt het standaard e-mailadres van de gemeente: info@weststellingwerf.nl. Hij schrijft:

*'Beste dames en heren,
Ik heb een hulpvraag bij administratie. Mijn broer kan de administratie niet meer doen. Daarom vraag ik hulp bij mijn administratie. Het is niet de bedoeling dat ik een bewindvoerder krijg.'*

Hij schrijft in de e-mail ook zijn adresgegevens en e-mailadres. Hij schrijft geen telefoonnummer op. Hij wil niet gebeld worden. Dat vindt hij te spannend. Hij krijgt meteen een standaard e-mail terug. De gemeente heeft zijn e-mail ontvangen.

Theo belt naar de gemeente

Theo wil ook bellen. Hij zoekt op de website naar het telefoonnummer van de gemeente. Hij wil liever bellen met het buitenlandse nummer. Hij weet dat het algemene nummer een keuzemenu heeft. Dat wil hij niet. Theo belt. Dan blijkt dat het buitenlandse nummer ook een keuzemenu heeft.

De stem van het keuzemenu zegt: *'Pak alvast je burgerregistratienummer.'* Iedere Nederlander heeft zo'n nummer. Theo is verbaasd. Hij heeft het niet bij de hand. Hij weet wel de laatste cijfers van het nummer.

De mevrouw aan de telefoon is vriendelijk

Hij krijgt een mevrouw aan de telefoon. Ze is vriendelijk en rustig. Ze kan hem alleen niet verstaan. Ze hoort het woord *'administratie'*. Ze herhaalt het woord. Ze begrijpt alleen niet welke hulp Theo wil.

Ze verstaat het woord *'boekhouding'* niet. Ze vraagt of Theo iemand van de administratie bij de gemeente wil spreken. Ze vraagt: *'Kan iemand anders mij misschien bellen?'* Dan hangt Theo op.

Theo vindt het gesprek niet fijn

Theo vindt het gesprek niet fijn. Is hij echt zo slecht te verstaan? Theo heeft de ervaring dat mensen het gesprek vaak afkappen.

Is Theo goed geholpen? *'Ja en nee'*, zegt Theo. Ze was eerlijk. Ze vroeg of iemand anders kon bellen. Ze bleef maar vragen stellen. Ze praatte ook veel. Dat vond Theo goed. Haar advies was duidelijk. Maar de mevrouw heeft hem niet begrepen en niet geholpen.

Antwoord van de gemeente

Dan wordt Theo gebeld door zijn broer. Iemand heeft hem gebeld. Zijn broer snapt er niets van. Waarom mag hij Theo's administratie niet meer doen? Zijn broer wist niet dat Theo aan dit onderzoek meedeed. Zijn broer vraagt aan Theo of Theo zelf de gemeente wil terugbellen. Hij vraagt zich ook hardop af: *'waarom belden ze Theo niet zelf?'* Theo vindt het ook raar.

Na het gesprek met zijn broer leest Theo een e-mail. Hij kreeg die van de gemeente. Er staat: Theo's e-mail is ontvangen. Verder staan er veel moeilijke woorden in. Maar Theo begrijpt dat ze hem niet kunnen helpen.

De vraag is doorgestuurd naar de begeleider bij Talant. Talant is de zorgorganisatie die Theo hulp biedt. Theo kent de begeleider niet. Zij belt met hem en zijn broer. Aha! Daarom was zijn broer gebeld.

Daarna zal ze bellen met de gemeente. Maar hij hoort daarna niets meer van de gemeente. Theo belt zelf met de vrouw die zijn broer had gebeld. Hij krijgt het antwoordapparaat. Hij spreekt niets in. Hij kent haar niet.

Deel 2: Theo gaat naar de gemeente toe

Theo zoekt naar het adres van het gebiedsteam. Er zijn drie gebiedsteams in Weststellingwerf. Elk team helpt een deel van de gemeente. Hij woont in Wolvega-Oost. Er is een team dat Wolvega-Oost helpt.

Het telefoonnummer van het gebiedsteam Oost-Wolvega is het algemene nummer van de gemeente. Dan heeft bellen geen zin, vindt Theo. Hij vindt het jammer dat hij niet direct naar het gebiedsteam kan bellen.

De mensen van het gebiedsteam Oost-Wolvega zitten in het gemeentehuis van Wolvega. Theo en zijn begeleider gaan daar samen heen. De begeleider zet de auto weg. Theo loopt alvast naar de balie van de gemeente. Hij is gelijk aan de beurt.

Theo wil geen huishoudelijke hulp

Een man achter de balie helpt Theo. De man zit op een krukje een stukje naar achteren. Er zit een vrouw naast. Ze heeft een koptelefoon op. Het is de vrouw die Theo aan de telefoon had.

Theo wil met het WMO-loket praten voor hulp bij de administratie. Ze zeggen dat er geen WMO-loket is. Ze willen dat Theo een formulier voor huishoudelijke hulp invult. De man duwt Theo het formulier onder zijn neus. Theo wil alleen geen hulp in het huishouden. Hij wil hulp bij zijn administratie. Daarom wil hij het formulier niet.

Theo vertelt dat zijn broer hem niet meer kan helpen met zijn administratie. Maar ze kunnen hem alleen helpen met hulp in het huishouden. Ze kunnen niet helpen met zijn administratie. Ze vragen aan zijn begeleider: *'Kan jij hem niet helpen?'* Ze zegt dat ze dat niet kan. Ze sturen Theo weg. Hij moet zelf iemand zoeken die hem helpt met zijn administratie.

Theo vindt het geen fijn gesprek

Theo vindt het geen fijn gesprek. Hij is niet geholpen. Theo begreep wel alles. Hij is teleurgesteld. Theo vindt dat de mensen achter de balie een opleiding moeten krijgen. Dan waren ze misschien vriendelijker geweest. Ze hadden hem misschien ook meer vragen gesteld. Ze hadden hem dan niet zomaar weggestuurd.

Deel 3: Theo gaat naar het gebiedsteam Noordwolde

Daarna gaat Theo samen met een begeleider naar het gebiedsteam in Noordwolde. Op de website staan geen tijden wanneer ze open zijn. Ze gaan dus maar gewoon.

Het team zit in een buurthuis. Theo en zijn begeleider kunnen de ingang moeilijk vinden. Er zijn meerdere deuren. Er is geen bordje voor het team. Daarom lopen ze maar naar binnen in het buurthuis.

Ze vragen waar het gebiedsteam zit. Een man wijst hen de weg. Ze moeten een deur door. Ze zien een loket met schuifraam en twee kamers. Er staat niemand te wachten bij het loket.

Humanitas helpt bij administratie

Een vrouw achter het loket opent het schuifraam. Theo zegt dat hij hulp nodig heeft bij de administratie. Hij vraagt: *'Hebben jullie daar mensen voor?'* Ze vertelt: *'Wij hebben geen mensen voor hulp met administratie. Humanitas helpt wel met administratie.'*

De vrouw achter het loket vertelt: *'Je kan bellen naar Humanitas.'* Ze vraagt of ze het nummer moet opschrijven. Theo zegt *'ja'*. Ze loopt naar een tafel. Daar schrijft ze het nummer op een geel papiertje.

De mevrouw helpt Theo goed

Ze vraagt of Theo ook het e-mailadres wil. Theo wil dat wel. Theo vindt dat fijn. Ze heeft vast gehoord dat Theo moeilijk praat.

Ze vertelt dat mensen van Humanitas bij hem thuiskomen. Maar dat hoort Theo niet goed. Ze zit ook zo ver weg. Ze staat op en geeft het papiertje aan Theo. Hij zegt: *'Dankjewel.'* Hij neemt het papiertje mee naar huis.

Theo is goed geholpen, vindt hij. Ze luisterde goed. Ze stelde vragen. En ze praatte alleen tegen Theo. Ze gaf hem een papiertje met gegevens. Nu kan hij zelf bellen of mailen voor hulp.

Theo mailt Humanitas

Theo mailt zijn vraag naar Humanitas. Hij probeert Humanitas ook te bellen. Hij krijgt het antwoordapparaat. De stem aan de telefoon vraagt hem om zijn naam en telefoonnummer. Hij spreekt niets in.

Hij vertelt aan zijn begeleider: *'Misschien word ik teruggebeld. Dat vind ik spannend.'* Ze spreken af dat hij zijn naam en telefoonnummer toch inspreekt. Als hij gebeld wordt, zegt hij dat hij aan het werk is. Dan belt hij later terug.

Deel 4: Theo belt met Humanitas

Humanitas belde Theo twee of drie keer. Hij zei elke keer dat hij aan het werk was. Theo belt de mevrouw van Humanitas dan zelf. Theo's begeleider is er dan bij. Ze maken een afspraak. Ze zal bij hem thuiskomen. Ze is erg aardig.

Een paar dagen later belt Theo weer naar Humanitas. Hij belt samen met zijn begeleider. Zij doet het woord. De afspraak hoeft natuurlijk niet door te gaan. Zijn vraag was niet echt. De begeleider zegt voor Theo zijn afspraak daarom af. De begeleider zegt dat zij Theo zal helpen.

De mevrouw van Humanitas vindt het fijn dat Theo hulp krijgt. Ze kon Theo maar zes maanden of een jaar helpen. Theo vraagt zich dan af: *'Als hij echt hulp wilde, wie zou hem dan na dat jaar helpen?'*

In het kort: het viel niet mee. Maar Theo kreeg hulp

Op de website kon Theo geen hulp vinden. Wel vond hij daar een telefoonnummer, e-mail en adres. Als Theo belt, is de mevrouw vriendelijk. Maar ze verstaat hem slecht. En ze vraagt of iemand anders kan terugbellen.

Theo gaat ook naar het gemeentehuis. Theo vond het gesprek op het gemeentehuis niet fijn. Ze wisten niet welke hulp Theo kon krijgen. Dat is gek. Hij werd ook niet doorgestuurd naar het gebiedsteam. Dat team zit zelf ook in het gemeentehuis. Hij werd zonder hulp weggestuurd. Bij het andere gebiedsteam in Noordwolde boden ze wel de hulp van Humanitas aan.

Via de mail is Theo ook niet goed geholpen. Zijn broer werd gebeld. Dat vinden Theo en zijn broer raar. Waarom belden ze niet met Theo zelf? En wie was die mevrouw die hij moest terugbellen?

Het gebiedsteam in Noordwolde hielp Theo goed. De mevrouw was vriendelijk. Ze vroeg goed door. Ze gaf hem het telefoonnummer en e-mailadres op papier mee. Ook is Theo blij dat Humanitas hem met zijn administratie wilde helpen. Al was het maar voor even.

Henk wil een nieuwe fiets en op computercursus

Grapjes maken het leven makkelijker

Henk is een wijze man van 71 jaar. Hij heeft veel humor. Grapjes maken het leven makkelijker, vindt hij. Hij is aardig. Hij woonde samen met andere mensen met een licht verstandelijke beperking. Nu woont hij zelfstandig. Twee begeleiders helpen hem een paar uur per week.

Hij werkt bij de LFB. De LFB komt op voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Henk wordt enthousiast van zijn werk.

Henk heeft een licht verstandelijke beperking. Dat was bij zijn geboorte nog niet zo. Hij heeft het later gekregen. Hij is ook verlamd aan de linkerkant van zijn lichaam. Hij heeft nooit leren schrijven, maar hij kan wel lezen.

Henk is goed met taal. Hij helpt om taal makkelijker te maken. Hij maakte zelfs een boek over zijn leven. Ook vertaalde hij een boek. De Verenigde Naties heeft regels gemaakt voor mensen met een beperking. Die regels vertaalde Henk in makkelijke taal.

Henk heeft twee echte vragen

Henk onderzoekt de toegang tot het sociaal domein van de gemeente. Henk krijgt hulp van een begeleider. Henk heeft twee echte vragen.

De eerste vraag gaat over de fiets van Henk. Henk wil graag een nieuwe fiets. Hij heeft veel last van zijn heup. Hij wil daarom een driewieler met elektrische hulp bij het trappen.

Henk is een gevaar op de weg. De wegen lopen namelijk schuin. Als hij aan de zijkant fietst, dan valt hij makkelijk om. Henk is al een paar keer omgevallen. Hij fietst daarom vaak middenop de weg. Dat vinden andere mensen op de weg niet leuk. Daarom wil hij een fiets die niet snel omvalt.

Henk vroeg een paar maanden geleden ook al aan de gemeente of ze zijn driewieler willen maken. Ze kwamen kijken. Daarna heeft Henk niks meer gehoord. Nu gaat hij opnieuw vragen of ze zijn driewieler kunnen maken.

De tweede vraag gaat over een computercursus. Henk wil de computer beter kunnen gebruiken. Hij moet veel met de computer doen. Hij zoekt daarom een goede cursus.

Henk zoekt op de website. Hij belt ook. En hij gaat naar het gemeentehuis

Henk zoekt voor zijn fiets op de website. Dan belt hij met het gemeentehuis. Hij vult ook een formulier in. Dan krijgt hij nog een bief van de gemeente.

Henk gaat voor de computercursus naar het gemeentehuis. Daar krijgt hij een formulier mee. Hij belt met Seniorenweb. En hij vult een formulier in. Dan belt Seniorenweb met Henk.

Vraag 1: Henk wil een nieuwe fiets

Deel 1: Henk begint op de website en belt

Henk zoekt op de website van de gemeente Weststellingwerf. Hij doet dat samen met zijn begeleider. Hij vindt het telefoonnummer. Hij vindt de letters op de website te klein. Ze kiezen voor grotere letters. Dat vindt Henk nog te klein. *'De letters zijn zeker te klein voor oude mensen'*, zegt Henk. Henk weet waar het gemeentehuis staat. Dat adres zoeken ze dus niet op.

Henk belt zelf naar het gemeentehuis. Hij krijgt een mevrouw aan de telefoon. Hij vraagt: *'Wie moet ik spreken als ik een nieuwe driewieler wil?'* Ze vraagt naar zijn adres. Hij moet bij het gebiedsteam Wolvega-West zijn. Het gebiedsteam helpt mensen uit de buurt.

Henk moet een formulier invullen

De mevrouw van de gemeente verbindt Henk door met het gebiedsteam Wolvega-West. Een mevrouw neemt op. Henk vertelt dat de driewieler vervangen moet worden. Ze zegt: *'Je moet een formulier invullen.'*

Ze zal het formulier sturen. Ze vraagt naar zijn naam, adres, geboortedatum en burgerservicenummer. Elke Nederlander heeft zo'n burgerservicenummer.

Ze zal een naam van een andere mevrouw bovenaan het formulier schrijven. Henk weet niet wie dat is. Ook zijn begeleider weet niet wie zij is. Henk heeft het formulier morgen in huis, vertelt ze.

Henk is netjes geholpen

Henk begreep alles. Maar waarom werd de naam van die mevrouw bovenaan het formulier geschreven? Henk vindt dat hij netjes geholpen is. Ze stelde rustig vragen. Hij is blij met het formulier. Hij vindt het fijn dat ze het opstuurt. Ze vertelde ook wanneer hij het formulier kreeg. Dat vindt Henk goed.

De begeleider van Henk zoekt online alvast het formulier op. Zo kan Henk het gelijk invullen. Ze vindt het. Ze stelt de vragen die op het formulier staan. Ze schrijft ook de antwoorden van Henk op. Dat gaat goed. Henk begrijpt alle vragen.

Het formulier hebben ze zelf uitgeprint. De vragen op het formulier zijn daarom alleen slecht te lezen. Ze spreken af dat ze wachten op het echte formulier.

Het formulier zit de dag erna in de bus. Het formulier heet *'Meldingsformulier Wet Maatschappelijke Opvang'*. Dit formulier is hetzelfde als het uitgeprinte formulier. Het is ook beter te lezen. Henk en zijn begeleider vullen het in. Ze schrijven: de gemeente mag contact opnemen met Henk. Ze sturen het op.

Deel 2: Henk krijgt een reactie van de gemeente

Dan krijgt Henk een reactie van de gemeente over zijn fiets! Het formulier is ontvangen. Henk vindt dat goed. Het betekent dat ze ermee bezig zijn. De brief kan wel duidelijker. Henk begrijpt niet alles.

Henk kan een persoonlijk plan maken, zo staat in de brief. Misschien kan hij een driewieler met elektrische hulp bij het trappen krijgen. De gemeente gaat het bekijken. Henk snapt alleen de woorden 'cliëntondersteuning' en 'afdoeningstermijn' niet.

Henk vindt de brief veel te moeilijk

In de brief staat: *'U kunt een beroep doen op gratis cliëntondersteuning, waarbij uw belang het uitgangspunt is.'* Henk vindt het een lastige zin.

Een vlechtwerker gaat een gesprek aan met Henk, zo staat in de brief. *'Maar wat is een vlechtwerker'*, vraagt Henk. Henk mag iemand meenemen naar het gesprek. Dat begrijpt hij ook uit de brief. De brief is wel erg lang.

Henk wordt te laat gebeld

Henk heeft een afspraak met de gemeente over zijn nieuwe fiets. Hij wordt gebeld om half tien, zo is afgesproken. Er belt een mevrouw. Het is alleen al tien over tien. De begeleider van Henk is al weg.

Henk zegt daarom dat hij weg moet. Hij kan nu niet bellen. Henk vraagt wel of ze woensdag weer kunnen bellen. De mevrouw van de gemeente kan dan niet. Ze maken een afspraak voor donderdag.

Henk vindt het niet fijn dat ze te laat belde. De begeleider was al weg. Hij kon Henk niet meer helpen.

Henk begrijpt het hele gesprek

Donderdag belt de mevrouw van de gemeente wel op tijd. De mevrouw vraagt: *'Weet je nog dat we een keer eerder zijn geweest?'* Henk weet het nog. Hij vertelt dat er nog een afspraak zou komen. Die afspraak is er nooit geweest. *'Er komt nu wel iemand naar zijn fiets kijken'*, zegt de mevrouw.

Henk vond het gesprek goed gaan. Hij begreep alles. Hij begreep dat er iemand komt kijken. Maar hij vertelt: *'Er is al naar de fiets gekeken. Er is alleen niks mee gedaan. Ik vind het fijner als ik gelijk antwoord krijg. Of om te horen wanneer ze langskomen. En wat ze gaan doen.'*

Hoelang moet Henk nog wachten?

Nu weet Henk niet wanneer iemand naar zijn fiets komt kijken. Dat vindt hij niet fijn. Hij vindt het fijner als zijn begeleider er dan bij is. Nu is dat niet zeker.

Na een tijd kwam er iemand van de gemeente. Hij bekeek de fiets van Henk. De fiets is later gerepareerd. Henk vond het lang duren voordat iemand langs kwam. Het kwam door de vakantie, denkt Henk. Hij is wel blij dat zijn fiets is gerepareerd.

Vraag 2: Henk wil een computercursus

Deel 1: Henk gaat naar het gemeentehuis

Henk gaat voor zijn vraag over de computercursus naar het gemeentehuis. Een begeleider gaat met hem mee. Ze gaan op de fiets.

Henk is gelijk aan de beurt. Henk wordt gelijk geholpen door een man. Het gesprek begint moeilijk. Henk zegt: *'Mooi weer, hè?'* De man reageert: *'Dat weet ik niet.'* Henk zegt: *'Dan kan je toch naar buiten kijken.'* Henk hoopt dat met een grapje het ijs gebroken is.

Henk hoort over Seniorenweb

Henk vraagt dan naar een computercursus. De man achter de balie haalt een vrouw erbij. De man wist niet wat hij precies moest zeggen, denkt Henk. De vrouw weet het wel. Ze zegt: *'U komt voor Seniorenweb?'* Seniorenweb is een organisatie voor oude mensen. Alleen vertelt ze dat er niet bij.

Henk zegt dat de gemeente beter zelf de computercursussen kan geven. Er zijn veel ouderen. Zij weten niet hoe ze met de computer om moeten gaan. De man mompelt iets. Henk verstaat het niet. De vrouw zegt niks meer.

Henk krijgt een formulier

Dan geeft de mevrouw een formulier aan Henk. Henk zegt: *'Ik ga eens kijken.'* Ze legt het formulier verder niet uit. Ze legt niet uit wat het Seniorenweb is. Ze vraagt ook niet verder. Ze vertelt alleen dat er een telefoonnummer op het formulier staat.

Henk vindt toch dat hij goed is geholpen. Hij vond het goed dat de vrouw erbij kwam. Hij is blij met het formulier van Seniorenweb.

Henk is minder blij met het formulier

Henk bekijkt later met een andere begeleider het formulier. Henk vertelt hoe het gesprek bij de gemeente was. Deze begeleider was niet bij het gesprek. Hij is nu minder blij. Hij vond het gesprek toch niet fijn. De man vond het grapje van Henk niet leuk.

Henk zegt: *'Het was een echte ambtenaar. Je stelt je vraag. Je krijgt antwoord. Daarna kan je weer weg. De mevrouw vroeg niets. Ze legde niets uit.'*

Het formulier is ook niet duidelijk. De man en vrouw bij de gemeente hebben het ook niet uitgelegd. Ze zeiden niet: *'Kom maar terug als u het niet snapt.'* Henk kijkt nu samen met zijn begeleider naar het formulier. Maar hij snapt er niets van.

Deel 2: Henk belt met Seniorenweb

Henk belt daarom met Seniorenweb. Het nummer staat op het formulier. Hij krijgt een meneer aan de telefoon. De man vraagt hoeveel ervaring Henk heeft. Henk vertelt hem dat hij meer met de computer wil doen. De man raadt Henk een cursus 'Windows' aan. Zo kan Henk de computer leren gebruiken.

Henk vertelt dat hij een beperking heeft. De man gaat daar niet op in. Hij vertelt dat Henk zich moet inschrijven. Hij kan ook later beslissen om toch niet mee te doen.

Henk wil de cursus volgen

Henk wil de cursus volgen. Hij stuurt het formulier terug. Henk verwacht snel antwoord. Maar hij hoort een paar dagen niks. Dan vraagt hij aan zijn begeleider: *'Wil jij Seniorenweb bellen?'*

De begeleider belt. Hij mag toch niet meedoen! Het komt door zijn beperking. Er kan wel iemand bij hem thuiskomen of bij de LFB een cursus geven. Dat vindt Henk jammer. Hij wil juist andere mensen ontmoeten.

In het kort: de fiets is gerepareerd. Maar het duurde lang. Meedoen met een cursus lukt niet

Henk vindt de website van de gemeente slecht leesbaar. De letters zijn te klein. Henk begrijpt het formulier voor de computercursus niet. De brief over zijn fiets staat vol moeilijke woorden. De brief is ook veel te lang.

Persoonlijk contact loopt moeilijk

Henk is blij met het contact via de telefoon. Henk vindt het contact bij de balie op het gemeentehuis niet fijn. De mensen deden hun best. Maar ze waren koel. Ze legden niets uit. En persoonlijk contact is moeilijk. En ze vroegen niet door.

Henk kan niet meedoen met de computercursus. Omdat Henk een beperking heeft. Het kan wel thuis of bij de LFB. Maar Henk wil juist andere mensen ontmoeten.

Het gebiedsteam belde te laat

Het gebiedsteam belde te laat. Dat vond Henk lastig. Hij wilde het gesprek niet zonder begeleider doen. Ook vertelden ze niet wanneer ze langskomen om zijn fiets te maken. Henk is blij dat zijn fiets gerepareerd is.

Maurice wil een heftruck besturen

Een leuke jongeman

Maurice heeft een licht verstandelijke beperking. Maar je ziet het niet. Hij is een leuke, lange jongeman. Hij vindt praten soms moeilijk. Hij maakt zijn zinnen vaak niet af. Hij werkt bij een stichting. De stichting heet Stichting Kwaliteit door Iedereen.

Maurice heeft een echte vraag

Maurice stelt een echte vraag. Hij wil een certificaat halen voor het besturen van een heftruck. Een certificaat is het bewijs dat hij dat kan. De gemeente wil misschien wel meebetalen aan het certificaat. Hij wil daarom het gemeentehuis bezoeken. Een begeleider helpt hem.

Maurice gaat langs bij de gemeente

Hij gaat samen met zijn begeleider naar het gemeentehuis. Hij loopt naar de informatiepaal. Op de paal zit een scherm. Hij klikt op het scherm. Hij kiest voor 'Participatie'. Participatie gaat over meedoen in de samenleving. Er komt een nummertje uit de paal. Als het nummer op een groot scherm te zien is, is hij aan de beurt.

Hij hoeft niet lang te wachten. Dan is hij aan de beurt. Hij loopt naar een loket. Er zit een mevrouw achter het loket. Maurice vraagt aan haar: *'Kan de gemeente meebetalen aan mijn certificaat. Het is voor de heftruck. Ik heb een participatie...'* Het is een moeilijke zin. Maurice doet zijn best om de zin af te maken. De mevrouw snapt het gelukkig.

De mevrouw kan Maurice niet helpen

Ze vraagt: *'Heb je een uitkering?'* Hij zegt 'ja'. Ze zegt dat ze dan helaas niets kan doen. De mevrouw noemt een naam. Ze vraagt of Maurice haar kent. Hij kan namelijk contact met haar opnemen. Maurice zegt: *'Nee, maar ik ken wel iemand anders.'*

De vrouw achter de balie zegt: *'Je kan diegene bellen. Morgen kan het niet. Het kan overmorgen. Het kan dan tussen negen en tien uur.'* De vrouw legt nog een keer uit dat zij hem niet kan helpen.

De mevrouw legde alles duidelijk uit

Maurice vindt dat hij best goed is geholpen. De vrouw achter de balie legde alles duidelijk uit. Hij begrijpt alles. Ze praatte rustig en duidelijk. Ze gebruikte geen moeilijke woorden. Hij voelde zich serieus genomen.

Maurice kreeg geen informatie mee

Alleen kreeg Maurice geen contactgegevens of informatie mee. De mevrouw vraagt ook niet: *'Heb je het telefoonnummer van de mevrouw die je kent.'* Ze vroeg niets over het certificaat. Ze vroeg eigenlijk alleen of hij een uitkering had. Hij zegt 'ja'. Toen stuurde ze Maurice gelijk door naar iemand anders.

Later vertelt Maurice nog eens over het bezoek. Ze had misschien meer moeten vragen. Waar hij woont, bijvoorbeeld. En misschien had de mevrouw zelf kunnen bellen, denkt Maurice. Het was al

bijna tien uur. De mevrouw die hij kent, kon hij tot tien uur bellen. Als de mevrouw had gebeld, dan kon hij gelijk met haar praten. Nu moet hij haar zelf bellen.

Maurice komt de mevrouw toevallig tegen

Gelukkig belt Maurice altijd met de mevrouw die hij kent. Hij gaat haar de volgende dag bellen. Hij wil haar ook voor andere dingen spreken. Dan komt Maurice haar toevallig tegen op straat. Daar praten ze gelijk over zijn vraag.

Ze mailt aan het eind van de dag terug. De tekst was heel duidelijk. De gemeente gaat meebetalen aan zijn heftruckcertificaat! De gemeente vindt het belangrijk. Het kan hem helpen bij zijn werk. Maurice is blij met het antwoord. Nu kan hij ook echt heftrucks gaan besturen.

In het kort: Maurice is goed geholpen

Maurice is blij. Hij is goed geholpen. De mevrouw aan de balie was vriendelijk en duidelijk. Het is fijn dat Maurice de andere mevrouw kent. Dat maakt het makkelijker om hulp te vragen. Ze was heel snel met haar antwoord. Maurice is vooral blij. Hij gaat heftrucks besturen!

