



Verandering in Beeld

Verhalen van Leidse burgers in het sociaal domein

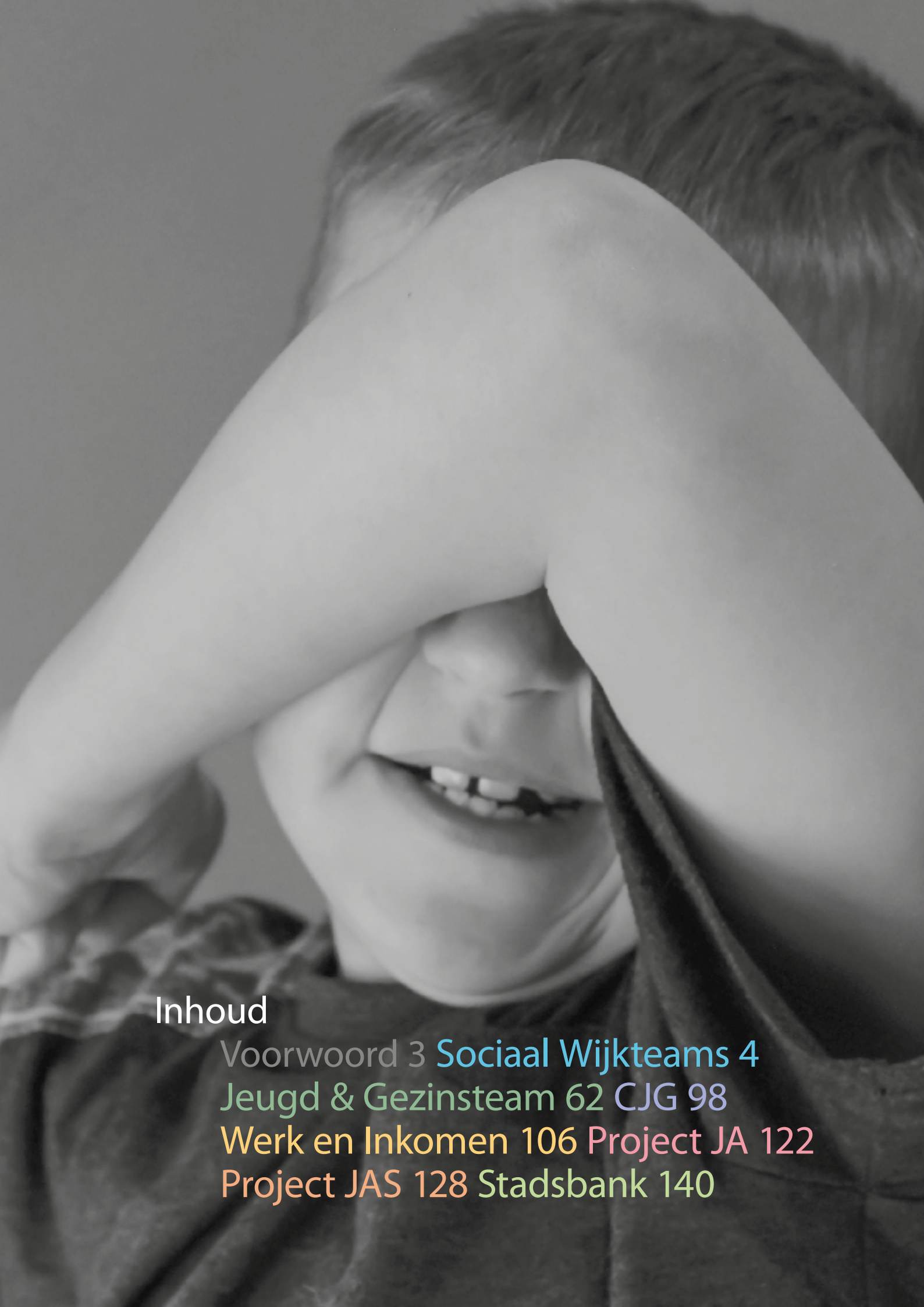
Verhalenbundel 2016



Verandering in Beeld

Verhalen van Leidse burgers in het sociaal domein

Verhalenbundel 2016



Inhoud

Voorwoord 3 Sociaal Wijkteams 4

Jeugd & Gezinsteam 62 CJG 98

Werk en Inkomen 106 Project JA 122

Project JAS 128 Stadsbank 140

Voorwoord

Beste lezer,

Hoe ervaren Leidse burgers het om ondersteuning te ontvangen van een Sociaal Wijkteam, Jeugd- en Gezinsteam, de Stadsbank of Werk & Inkomen? Dat kunt u lezen in deze bundel met persoonlijke verhalen. In het jaar 2016 hebben bijna 100 Leidse burgers hun verhaal gedaan voor het onderzoek Verandering in Beeld van de Gemeente Leiden. Zij hebben verteld over de belangrijkste veranderingen in hun situatie sinds zij ondersteuning ontvangen. We zijn iedereen die heeft willen vertellen over zijn of haar ervaringen en daarmee het onderzoek mogelijk heeft gemaakt zeer erkentelijk!

Roos van Gelderen,
Wethouder Jeugd, Zorg en Welzijn

Marleen Damen,
Wethouder Werk en Inkomen,
Wijken en Financiën.

”

De grootste verandering in mijn situatie is dat ik een sociaal werker heb van het wijkteam die, sinds het overlijden van mijn man, altijd voor mij klaar staat. Dit is een geweldige opsteker omdat ik mij in deze periode erg heb verwaarloosd.

Na het overlijden van mijn man is er vanuit het wijkteam een werkster langs gekomen. Ik heb dus geen initiatief hoeven tonen. In die tijd had ik een diagnose van COPD gehad en belandde ik in de lappenmand. Desondanks probeerde de werkster mij altijd te helpen en onder de mensen te laten begeven. Zo komt zij zelf af en toe voor een praatje en heeft ze me uitgenodigd om in het Huis van de Buurt af en toe koffie met andere mensen te gaan drinken. Ook praktisch helpt ze me erg: ik heb zelf een 45 km-auto die ik voor de deur móet parkeren om mijn boodschappen uit te kunnen laden. Helaas komt het geregeld voor dat er voor mijn huis geen plek is. Zij heeft mij toen geholpen met de aanvraag van een parkeerkaart. Tot die tijd durfde ik zelf geen boodschappen te doen met mijn auto omdat ik bang was dat bij terugkeer de plek bezet was en ik mijn boodschappen zelf niet naar huis kon dragen.

Ik ben erg blij met de hulp die ik ontvang. De werkster is een geweldige mevrouw. Ik snap dat ze heel veel werk heeft, maar van tijd tot tijd heb ik haar echt nodig en dan staat ze altijd paraat. Ze denkt ook altijd met mij mee. Zo kwam ze laatst met de suggestie om een vrijwilligersproject dat tuintjes bijhoudt van mensen die dat zelf niet kunnen bij mij langs te laten komen.

Uit mijn naaste omgeving heb ik niet veel hulp ontvangen omdat ik geen familie heb en mijn man dus is overleden. Ik zou het een goed idee vinden als er meer vrijwilligers betrokken worden bij de hulp van oudere mensen zoals ik waarbij er uitgegaan moet worden van wederzijdse samenwerking. Ik heb bijvoorbeeld een autootje waarmee ik boodschappen kan doen. Iemand zonder rijbewijs kan dan met mij meerijden in ruil voor hulp bij het uitladen van mijn auto.



Tevredenheid met maatschappelijk werk en strijd tegen de gemeentelijke overheid

De belangrijkste verandering sinds ik contact heb met het Sociaal Wijkteam is voor mij dat er een regeling kwam met de belastingdienst, omdat de vordering die zij mij oplegden onoverkomelijk groot was. De sociaal werker heeft er mede voor gezorgd dat de vordering deels afgeslankt werd en voor een ander deel geparkeerd is tot de belastingdienst weer kans ziet om mij te plukken. Deze verandering is alleen maar positief, dit zijn geweldige mensen.

Ik heb contact gekregen met het Sociaal Wijkteam omdat de belastingdienst een herberekening deed over mijn inkomen van 2013. Mijn inkomen kwam daardoor net boven de huursubsidiegrens te liggen, waardoor ze 4000 euro op mij hebben teruggevorderd. Dat kon ik niet betalen. Ik heb geprobeerd het aan te vechten, maar het werd een moeilijke zaak en vrij gespecialiseerd. Bij het wijkteam vond ik toen gehoor.

Ook is mijn huurbetaling verschoven van het eind van de maand naar het begin van de maand. Op het moment van die overgang is er dan een gat, zomaar een maand huur kan ik niet vooruitbetalen. De sociaal werker heeft voor mij toen geregeld dat er een tussenregeling kwam.

Vorig jaar heb ik een herseninfarct gehad en vorige maand weer. Daarover heb ik ook contact met mijn sociaal werker. Zij heeft nu huishoudelijke hulp voor mij geregeld via een algemene voorziening. Dat is fantastisch.

Ik ben in de bijstand terechtgekomen. Dat is een moeilijk leven, je houdt niet veel over. Als er dan een keer iets misgaat, leidt dat gelijk tot een hele ontsporing. De sociaal werker zet dan de kosten en baten naast elkaar. Ook belt zij met instanties die mij niet makkelijk te woord staan, maar haar in haar hoedanigheid als sociaal werker wel. Dan nemen ze het wel serieus. Dat was ook zo toen ik navroeg of ik van bijzondere bijstand werkschoenen kon krijgen. Nee, hoorde ik. Toen de sociaal werker belde, mocht het ineens wel. Daarom heb ik geen hoge pet op van de gemeente. Er is geen eenduidig beleid en ze komen vaak met een afhoudreden. Ik ben geen kleine jongen, met mij mag je open kaart spelen.



Toen ik een klus kreeg aangeboden van 2,5 maand heb dat bij sociale zaken gemeld. Ik heb gevraagd of ik daar geld aan over zou houden, want dan kan ik de schuld die ik had aflossen. Er werd gezegd dat dat inderdaad zou was en dat er niet gebruteerd zou worden. Mijn uitkering zou voor drie maanden en een klein beetje ingehouden worden. Toen bleek dat mijn uitkering vier maanden werd ingehouden. Ik zat zonder geld. Dankzij de sociaal werker kreeg ik toen een voorschot om van te leven. Die moet ik wel terugbetalen, maar in mijn optiek is dat oneerlijk. Na een hoop heen en weer gebel, ook door de sociaal werker, bleek namelijk dat mijn klantmanager mij verkeerd voorgelicht heeft. Omdat ik een IAOW-uitkering krijg, worden mijn inkomsten wel gebruteerd. Maar deze fout kost mij wel 900 euro. Van de 210 euro die ik per maand overhoudt om van te leven, moet ik nu tien maanden lang 90 euro afstaan. Daarover ga ik een klacht indienen bij de gemeente. Dit is toch niet in de geest van de sociale wetgeving.

Ik kan bij mijn sociaal werker terecht. Haar advies is altijd goed en onderbouwd. Soms hebben we maanden geen contact, maar als zich iets voordoet, bel ik haar op. Nu is alles weer geregeld en hoop ik haar lang niet te zien. Behalve voor een gezellig telefoontje, want zij is iemand aan wie ik veel te danken heb. Ik ben positief over het maatschappelijk werk en nogal eens conflicterend met de gemeente en de grote overheid.

Goed geregeld

De belangrijkste verandering sinds mijn contact met het Sociaal Wijkteam is dat ik nu huishoudelijke hulp krijg. Dat geeft mij veel rust. Ik kon het gewoon niet meer.

Tot verleden jaar reed ik auto. Ik heb een heupoperatie gehad, waarna ik een klapvoet kreeg. Eerder heb ik een herseninfarct gehad en daarvan ben ik opgeknapt, al blijft evenwicht moeilijk. Ik heb een rijtest gehad en mocht weer rijden. Maar ik zag het niet zo zitten, omdat ik mijn voet niet goed kan bewegen. Ik heb altijd gezegd: je moet ophouden als je niet meer kunt. Dus heb ik mijn rijbewijs niet verlengd. Toen ben ik een depressie ingegaan. Ik ben alleen en heb geen familie of niks. En ik kan niet goed lopen, alleen een klein blokje om. Dus ik kon ook geen boodschappen meer doen.

Toen kwam de dokter en die heeft iemand gestuurd van het Sociaal Wijkteam. Ik wist niet dat dat bestond. Ik dacht dat alles bij de gemeente moest worden aangevraagd en dat je daarvoor naar het gemeentehuis moest, en dat kon ik niet. De sociaal werker is hartstikke leuk.

Door de problemen met mijn evenwicht kon ik de ramen niet meer wassen en ik heb te veel last van mijn rug om te kunnen stofzuigen. De sociaal werker heeft in juni vorig jaar huishoudelijke hulp voor mij aangevraagd bij een zorgcentrum in mijn buurt. Daar ging alles mis. Ik kreeg wel bericht van de gemeente dat de hulp was toegekend en ik kreeg een enquête over hoe het beviel, maar hulp kreeg ik niet. In september kwam de sociaal werker terug en omdat ik nog steeds geen hulp kreeg, is zij er toen achteraan gegaan. Het schijnt een heel rommeltje te zijn geweest bij het zorgcentrum. Daarna kwam het goed. Ik heb een geweldige hulp. Nu in de vakantie gaat het ook goed. Ik heb een rooster gekregen met wie wanneer komt. Eerst kreeg ik een keer in de veertien dagen hulp, nu op aanraden van de sociaal werker een keer in de week. Het is ook fijn om een praatje te kunnen maken, al mag dat eigenlijk niet. Toen mijn hulp hier voor het eerst kwam, zag ze dat mijn strijkplank een hoes heeft die niet past. Omdat ik niet meer kon rijden, heb ik die zelf niet kunnen terugbrengen. De hulp zei toen dat ze voor mij bij de Action zou kijken en de andere week nam ze gelijk een nieuwe hoes mee. Dat vind ik heel leuk. Ik ben heel blij met haar, ik moet er niet aan denken dat ze weggaat. Ook bij het Sociaal Wijkteam was het heel prettig. Ik had verwacht dat ze zouden zeggen dat je geen hulp nodig hebt. Maar het klikte, ook omdat ik als wijkverpleegster dertig jaar in dezelfde buurten heb gewerkt als zij. Heel fijn.



Buren en mensen uit de straat zijn wel heel aardig en bieden aan om boodschappen te doen. Maar dit is blijvend. Ik kan dat mensen niet vragen. Dat moet tegenwoordig wel met de participatiesamenleving, maar ik durf dat niet. Je vraagt alleen iets als het dringend nodig is. Ik wil ze niet lastigvallen. Nu worden mijn boodschappen bezorgd door het wijkwinkel-tje. Ik heb hier in de buurt een kennis en als ik echt wat heb kan ik bij hem terecht. Als hij 's ochtends naar zijn werk gaat, fietst hij hier altijd langs en kijkt hij of ik op ben.

Ik vind dat er heel veel gedaan wordt, bijvoorbeeld alle activiteiten van Radius waarover de sociaal werker heeft verteld. Ik heb daar geen behoefte aan, door het infarct is mijn concentratie niet al te best en word ik snel moe. Ik vind het prima zo. Het is toch vreselijk dat mensen in dit land zo klagen, zeker oude mensen die de slechte tijd en de oorlog hebben meegemaakt. Ik heb niks te klagen over Leiden.

Stay
positive
no matter
what

De belangrijkste verandering voor mij is dat ik nu vrijwilligerswerk doe via het Sociaal Wijkteam. Ik ervaar dat als een positieve verandering, omdat het leuk is voor de mensen die je helpt, maar je er zelf ook iets voor terugkrijgt.

Mijn vak is kok maar ik heb geen werk meer en gezien mijn leeftijd zal het daar niet snel meer van komen. Ik heb toen met mijn huisarts gesproken over manieren waarop ik mijn tijd kan invullen. Mijn huisarts wees mij op het bestaan van het Sociaal Wijkteam en van een wijkproject waarvoor ik vrijwilliger zou kunnen worden. Zo ben ik in contact gekomen met het sociaal wijkteam en daar heb ik met een sociaal werker gesproken over de verschillende mogelijkheden.

Ik heb zelf gezegd dat ik graag mensen zou willen helpen die niets van computers afweten, dat ik computerles zou willen opzetten. Ik ben zelf geen computerexpert, maar ik heb er wel ervaring mee. Sinds iets meer dan een maand help ik daarom mensen met de computer. Ik help bijvoorbeeld mensen die een DigiD willen aanvragen of een e-mailadres willen aanmaken. Ik heb nu zes bijeenkomsten gehouden en het gaat heel erg leuk. Ik heb een heel klein klasje met drie of vier mensen. Ik doe dat samen met een andere vrijwilliger die daarvoor lessen heeft gemaakt. Het is een positieve ervaring als je iemand kunt helpen en diegene jou daar erkentelijk voor is. Het geeft een dubbele bevrediging en dat geeft weer een extra boost bij andere dingen.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik via het Sociaal Wijkteam in contact ben gekomen met een werker die mij bijstaat met mijn schuldenproblematiek. Dit vind ik een erg prettige ervaring omdat het mij een stuk rust heeft opgeleverd.

Ik zit er financieel erg slecht voor omdat ik uit een scheiding kom en ik een lastige huurder heb gehad die een wanbetaler was. Ik kreeg indertijd het ene financiële nadeel na het andere. Ik heb toen zelf contact gezocht met het wijkteam omdat ik meer vaste lasten had dan inkomsten. Dit was ongeveer tegen het eind van 2015. Ik heb eerst met een dame op het buurthuis gesproken waarna ze mij het nummer van een werker heeft gegeven. Gesprekken met hem hebben mij er een stuk meer ontspannen op gemaakt. Financieel gaat het nog steeds niet beter: ik hoop binnenkort in de schuldsanering te komen. Bovendien heeft mijn ex mij voor de rechter gedaagd en heb ik daar nog veel onkosten aan.

Door de hulp van het wijkteam voel ik mij een stuk geruster. Ten eerste vind ik het prettig dat ik een luisterend oor heb en ten tweede krijg ik geregeld telefoonnummers door waar ik in mijn situatie wat aan heb. Dit helpt mij heel erg.

Ik heb niet de hulp gevraagd van mensen uit mijn omgeving. Sterker nog, eigenlijk heb ik alleen hulp gehad vanuit het wijkteam. Met mijn ex kom ik er niet meer uit. Ik besef me dat ik alles zelf moet doen en het liefst laat ik mijn omgeving daarbuiten. Gelukkig heb ik veel tips en steun aan het wijkteam. Als ik andere hulp nodig heb, laat ik wel weer van me horen.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik na het overlijden van mijn moeder goede steun heb ontvangen van een werkster van het wijkteam. Dit is een positieve verandering omdat het mij uit een erg moeilijke tijd heeft geholpen.

Mijn moeder is in september 2015 overleden. Er komt dan zoveel op je af dat ik het even niet meer zag zitten. Ik ben toen naar het wijkteam gegaan. Vlak hierna kreeg ik een telefoontje via een instelling waarvan ik de naam niet meer weet. Eén van de werksters in het wijkteam werkt voor deze organisatie. Zij heeft mij toen vooral door middel van gesprekken psychisch gesteund. Ook heeft zij mij aangeraden elke dinsdag bij een eetgroepje in het buurthuis aan te schuiven. Deze mensen zijn weliswaar iets ouder dan ik, maar ik ben in ieder geval onder de mensen. Met de hulp van de werkster ben ik erg tevreden. Zij heeft mij erg goed geholpen. Ik heb in die tijd ook hulp gezocht van mijn familie en naaste omgeving, maar ik heb het gevoel dat zij niet heel goed wisten waar ik mee zat. De werkster wist dat wel.



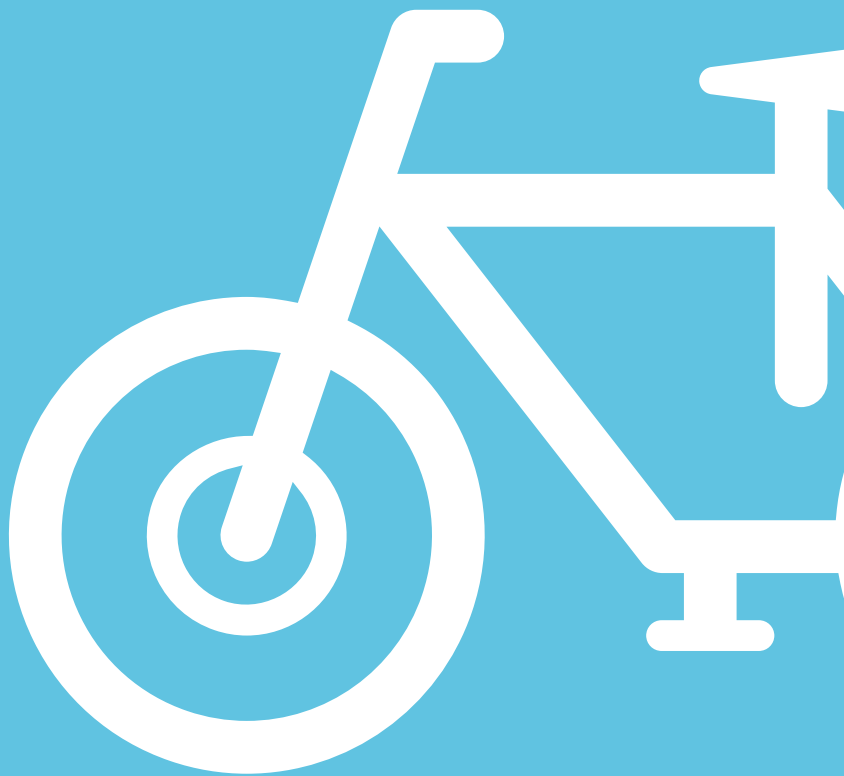
De belangrijkste verandering voor mij is dat ik als vrijwilliger nu contact heb met het Sociaal Wijkteam en zij connecties hebben met mensen die iets zouden kunnen hebben aan de activiteiten die ik aanbied. Ik ervaar dat als een positieve verandering: het wijkteam weet iets en ik kan iets en door dat te verbinden kunnen we mensen helpen. Verder is het contact met het Sociaal Wijkteam voor mij een mooie manier om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen binnen het sociaal domein, dat vind ik interessant.

Ik ben gepensioneerd en heb een achtergrond in het onderwijs. Samen met een eveneens gepensioneerde maatschappelijk werkster heb ik een cursus zingeving opgezet om mensen de regie over hun eigen leven te laten behouden wanneer er zagezegd ergens een kink in de kabel is, en dat kan op alle leeftijden gebeuren. We krijgen mensen van vijftientig tot vijfenzeventig binnen en geven onze cursus twee keer per jaar in de regio Leiden, echt fantastisch om te doen. Ik heb toen op eigen initiatief contact opgenomen met een van de Sociaal Wijkteams, omdat daar een pilot liep in het kader van welzijn op recept en wat wij doen daarbij aansluit. Welzijn op recept is er voor ondersteuning die niet op gezondheidsniveau ligt, maar echt op welzijnsniveau, waar arts en medicijnen niet de juiste of enige oplossing zijn. Wij zijn toen ingezet als een van de 'middelen' die het wijkteam kan aanbevelen aan mensen. Verder ben ik al jarenlang fietsdocent bij de fietsersbond. Ik geef lessen aan mensen die nog niet kunnen fietsen, die fietsangst hebben of bijvoorbeeld een ongeluk gehad hebben. Zo geef ik ook les aan een aantal dames die via het Sociaal Wijkteam bij mij gekomen zijn.

In de overheidsaansturing van sociale ondersteuning zie ik nog wel haken en ogen. Er zijn twee aansturingen die niet met elkaar matchen. De ene is om meer marktgerichtheid in de zorg te brengen en organisaties verantwoordelijk te maken voor hun eigen inkomsten en output. Aan de andere kant moeten deze verschillende organisaties nu in een wijkteam samenwerken, hoewel ze ook elkaars concurrent zijn en worden afgerekend op hun output. Je eigen case of je eigen activiteit geef je daardoor niet zo snel uit handen en volgens mij bemoeilijkt dit synergie, samenwerking en informatie-uitwisseling. Concurrentie enerzijds en samenwerking in wijkteams anderzijds matchen niet met elkaar. Op uitvoerend niveau zie ik wel de wil om samen te werken, maar de aansturing van de organisaties is hier niet op gericht. Ik denk dat hier een taak ligt voor de gemeente op beleidsniveau.



Ook vind ik dat de gemeente vrijwilligers beter zou moeten ondersteunen. De gemeente wil graag dat er vrijwilligerswerk gedaan wordt, maar zou veel meer een faciliterende rol kunnen spelen. Om maar een simpel voorbeeld te noemen, om potentiële deelnemers van onze cursussen te bereiken, willen we folders verspreiden. Het gaat mij te ver om te moeten betalen voor het drukken van zulke folders voor welzijnsactiviteiten die ik gratis aanbied. Er zou hiervoor een eenvoudig ondersteuningsplekje moeten komen, de gemeente kan bijvoorbeeld vijfhonderd of duizend euro per jaar aan iDOE geven om dit soort zaken te ondersteunen. Een ander voorbeeld. Ik kom maar moeilijk aan fietsen voor mijn cursussen, veel deelnemers hebben zelf immers bijna niets, laat staan een eigen fiets. Wellicht kan een aantal van de vele weesfietsen die de gemeente ophaalt hiervoor ingezet worden. Deze dingen zouden vrijwilligers helpen. Ook gaat het om het signaal dat de gemeente afgeeft: willen ze echt gaan voor vrijwillige inzet of niet.



Goede ervaring met het Sociaal Wijkteam

Voor mij is de belangrijkste verandering dat sinds mijn contact met het Sociaal Wijkteam alles begonnen is goed te lopen. Ik ben gescheiden en had iemand nodig die een beetje met mij kon praten. Ik heb ook problemen met schrijven en de sociaal werker heeft voor mij alle belangrijke brieven en formulieren gedaan. Van alle kanten heb ik van haar hulp gekregen. Dat is een positieve verandering.

Ik heb eerder contact gehad met Kwadraad. Nu sinds 2014 met het Sociaal Wijkteam. De eerste keer had ik problemen met de belasting, de tweede keer was ik in de schuldsanering. Ik had hulp nodig met papieren invullen. Via internet en door mijn contactpersoon bij de Stadsbank ben ik bij het Sociaal Wijkteam gekomen.

Binnen een paar dagen na het eerste gesprek werd ik al gebeld door mijn sociaal werker. Ik ben toen heel snel geholpen. In het begin hadden we soms een keer per week contact. Zij is ook met mij naar de rechtbank gegaan. Nu hebben we alleen contact als ik iets wil vragen of advies nodig heb. Dat is heel fijn. Ik heb een hele goede ervaring. Ik zou niks willen veranderen. Ik heb niks te klagen.

Ik heb hier geen familie, wel een paar vrienden en mijn kinderen. De meeste hulp heb ik gekregen van mijn consulent bij de Sociale Dienst, de consulent van de Stadsbank en de sociaal werker. Mijn advies aan anderen is: als je hulp nodig hebt, kun je naar het Sociaal Wijkteam. Dan kun je echt vooruit komen.



Voor mij is de belangrijkste verandering geweest om te weten dat mensen niet iets voor mij moeten doen, maar dat ik iets voor andere mensen wil doen. Dat geeft mij enorme blijdschap.

Bij mij is dementie vastgesteld. Vanaf 2012 had ik daarom gesprekken met een coach. Mijn broer en zus waren daar meestal bij. Ik vond het erg dat zij drieën vooral onderling met elkaar praatten en niet met mij. Ik zat daar maar. Je hebt dan helemaal het idee: ik lig eruit, het gaat niet om mij. Ik huurde vaak met vriendinnen een auto en dan gingen we naar een huisje in Limburg. De coach zei tegen mij: dat kan niet meer. Het gekke is dat de neuroloog bij wie ik onder behandeling was niets gezegd heeft over wel of geen autorijden. Het ergste was dat toen ik eens zei dat ik dolgraag naar Parijs zou willen de coach meteen antwoordde: maar dát kan niet, dát kan niet. Waarom zou dat niet kunnen? Ik ga heus niet op de fiets. Toen had ik het gehad en heb ik met mijn vuist op de tafel gebonkt. Ik vind het zo erg als andere mensen zich bemoeiden met om wie het gaat.

Ook ben ik bij het wijkservicecentrum geweest. Zij hebben waarschijnlijk ook een doel, maar ik vond het vreselijk. Elke dag is alles precies hetzelfde als de dag daarvoor. Je mag bijvoorbeeld één kopje koffie en je moet blijven zitten. Daar ben ik toen gestopt en dat vonden ze prima.

Afgelopen winter zat ik niet helemaal in mijn vel. Het ging maar niet, het lukte niet meer om iets te ondernemen. Vanuit de huisarts komt er af en toe een heel aardige dame bij mij kijken hoe het gaat. Via haar ben ik in contact gekomen met het Sociaal Wijkteam. Op hun advies heb ik geprobeerd naar het wijkcentrum te gaan, maar er waren veel te veel mensen voor mij. Veel kinderen die heen en weer liepen en allochtone mensen die wel vriendelijk zijn maar vooral met elkaar in hun eigen taal praten. Ik zat daar maar. Ik zou graag echt iets willen doen, iets leuks waarbij je niet blijft zitten. Van de sociaal werker hoorde ik nu over BUUV. Nou, dat is fantastisch. Vorige week heb ik gewandeld met een dame van 96. Ook heb ik contact met een meneer die al zijn hele leven in een rolstoel zit en iedere dag magnetronmaaltijden krijgt. Wij bekijken nu of we samen kunnen eten. Heel leuk. Door het advies van het Sociaal Wijkteam krijg je dit heel makkelijk voor elkaar.

De meest belangrijke verandering in mijn situatie is dat er nu rust in huis is en dat we hard bezig zijn om mijn problemen op te lossen. Dit is een positieve verandering omdat ik nu niet alleen mijn problemen echt oplos maar ook leer hoe ik in de toekomst dezelfde problemen kan voorkomen.

Voordat ik in contact kwam met het Sociaal Wijkteam wist ik nergens van. Ik wist niet eens dat ik zover in de problemen zat en ook niet bij wie ik eigenlijk hulp moest vragen. Mijn vrouw en ik hebben allebei ernstige gezondheidsproblemen en mijn dochter deed alles met geld en administratie voor ons. Ik had een eindeloos vertrouwen in haar maar dat heeft ze misbruikt. Ze heeft rekeningen niet betaald. We werden bijna uit ons huis gezet door een huurachterstand en hebben nu schulden.

Het contact met het wijkteam is gekomen door de onenigheid met mijn dochter, mijn reclasseringsambtenaar heeft mij toen verwezen naar het Sociaal Wijkteam. Daarnaast krijg ik ook veel hulp van mijn goede vriend. Hij is als een broer voor mij. Hij helpt me het juiste pad op, zorgt dat ik afspraken niet vergeet en gaat vaak met me mee naar afspraken, net zoals vandaag. De eerste keer bij het Sociaal Wijkteam gingen we ook samen.

Het eerste contact bij het Sociaal Wijkteam was zeer positief. We liepen naar binnen en de sociaal werker die mij nu nog steeds helpt herkende me en zei: 'Ik wil jou helpen en ga naar je luisteren'. Hij neemt mij serieus, is betrokken en laat me in mijn waarde. We hebben geen vast moment dat we elkaar zien maar ik kan altijd bij hem terecht en ik weet hem te vinden. Hij helpt me echt door mij wegwijs te maken in het systeem en me naar de juiste mensen en instanties toe te sturen. Ik wist bijvoorbeeld niet dat er zo iets als een schuldhulpmaatje bestond. Nu heb ik er zelf één. Ook helpt hij me met dingen zoals het schrijven van brieven. Het Sociaal Wijkteam wordt echt je ogen en oren als je zelf je probleem niet kan verwoorden want zij weten wel waar je moet zijn voor hulp. Als ik mijn sociaal werker een cijfer moest geven kreeg hij een 10!



Omdat er zoveel geldproblemen waren is nog niet alles opgelost. Er loopt nog één zaak die in handen is van een deurwaarder. Daar maak ik me nu grote zorgen over. Als de deurwaarder beslag legt op mijn inkomen kan ik mijn huur niet betalen en dan moet ik alsnog uit mijn huis. De Stadsbank zou het gaan regelen met de schuldeiser maar dat duurt nu al zo lang dat ik bang ben dat er misschien wel weer een probleem ontstaat. Bij het Sociaal Wijkteam versnellen ze alles door snel hulp te bieden maar bij de Stadsbank heffen ze die versnelling nu weer op doordat het zo lang duurt. Mijn eerste ervaring met de Stadsbank is ook niet zo goed. De dame die ons hielp was onvriendelijk, kortaf en had geen aandacht voor mij als persoon. We moesten meteen ter zake komen en ze liet me niet uitspreken. Gelukkig spraken we bij ons tweede bezoek iemand anders. Maar als ik de Stadsbank een cijfer moest geven gaf ik ze maar een 6,5.

Dit verhaal is door de cliënt en zijn goede vriend samen verteld.



De belangrijkste verandering in mijn situatie is eigenlijk dat er nog geen verandering is geweest, omdat ik nog wacht op ondersteuning. Ik ervaar dat als negatief, omdat ik wel ondersteuning nodig heb.

Ik kwam bij de dokter omdat ik was gevallen en zelf niets meer kon. De dokter stelde toen voor dat ik thuiszorg zou aanvragen. Zo ben ik in contact gekomen met het Sociaal Wijkteam. Ik heb ze gebeld en de sociaal werker kwam onmiddellijk bij mij thuis. Maar van de thuiszorg heb ik niets gehoord. Ik kreeg een ander telefoonnummer en heb dat aan de sociaal werker doorgegeven, maar de thuiszorgorganisatie heeft mij nooit gebeld. Ze hebben ook geen brief of e-mail gestuurd. Met de sociaal werker heb ik nog steeds af en toe contact, zij weet dat ik wacht. Het contact met haar is goed, daar ben ik tevreden over, maar zolang ik geen thuiszorg krijg, ben ik niet echt geholpen.

Voorlopig word ik soms geholpen door mijn kleinzoon. Want de hoge kasten in huis en de ramen, daar kan ik zelf niet bij. Dat is erg fijn, maar mijn kleinzoon heeft natuurlijk ook andere verplichtingen, hij kan niet altijd komen. Met mijn burens heb ik geen contact, maar de sociaal werker heeft me aangeraden naar het buurthuis te gaan. Daar ga ik nu twee keer in de week heen, dat vind ik leuk. Ik ben coupeuse en ik help mensen die kleding willen leren maken. Het contact is alleen niet altijd makkelijk, want er zijn veel mensen die onderling in hun moedertaal spreken in plaats van in het Nederlands.

Ik hoop wel dat ik snel door de thuiszorg geholpen word, al komen ze maar twee keer per maand.

Voor mij was de belangrijkste verandering dat je eerst probeert je handicap te verbergen, maar ik er door de sociaal werkers nu zelf makkelijker naar kan kijken en het kan accepteren. Ik heb bijvoorbeeld mijn fiets aan mijn zus gegeven, terwijl ik eerder hoopte weer te kunnen gaan fietsen, ondanks dat ik niet op één been kon staan. Dat is een heel grote stap voor mij. Dit is voor mij een positieve verandering.

Vanaf 2007 zijn er bij mij blijvende lichamelijke veranderingen geweest en heb ik diverse operaties gehad. Ik vond het heel moeilijk om toe te geven dat je hulp nodig hebt. Daar heb ik lang over gedaan. Ik moet en zal het zelf kunnen doen, dacht ik. Mijn familie had er al langer op aangedrongen, maar op een gegeven moment dacht ik: ik moet om hulp vragen want zo hoeft het niet te zijn.

Ik heb naar de gemeente geschreven en werd daarna opgebeld door het Sociaal Wijkteam. Daarna is de sociaal werker hier verschillende keren geweest voor mijn vragen. Ik vond haar buitengewoon vriendelijk en was echt op mijn gemak. Ik heb haar zelf mijn douche laten zien, die voor mij lastig en gevaarlijk is omdat de douchebak een hoge rand heeft. Het zal waarschijnlijk wat meer tijd kosten om die te veranderen en om te bekijken wat ik daaraan moet bijdragen. Als dat eenmaal gelukt is dan kan ik hier ook gewoon blijven wonen. Het was fijn dat ik de douche kon laten zien en dat de sociaal werkers bevestigden dat het inderdaad niet langer kan zo. Het is heel logisch dat ze bekijken wat je daaraan zelf kunt bijdragen. Het hoeft je niet allemaal in de schoot geworpen te worden. Je hebt er profijt van, dus er mag ook iets tegenover staan. Op een gegeven moment moest je alle lijfelijke dingen noemen, zeggen wat er gebeurd was. Dat vond ik moeilijk. Als je de lijst ziet van wat er allemaal gebeurd is, denk je: het is ook allemaal niet op rolletjes gelopen. Maar het gebeurt één voor één over langere tijd. Ik mag blij zijn dat ik nog zo ben. Ik voel me ook niet zielig. De sfeer die de sociaal werkers met zich mee brachten en de openheid waarmee we gesproken hebben, vond ik erg prettig. Het begrip en de humor vond ik ook heel belangrijk. En de snelheid en serieusheid. Ik zou het zeker een ander aanraden.

Nu kan ik ook gebruikmaken van de Regiotaxi en daar ben ik heel blij mee. Ik ben best snel geholpen. Er zat bijvoorbeeld een ruime maand tussen het aanvragen van de regiotaxi en het moment waarop de spullen klaar waren. Nu maak ik plannen om makkelijker naar vrienden te kunnen komen. Ik zou niet weten wat er verbeterd zou kunnen worden. Ik moet eerst afwachten hoe het gebruik van de Regiotaxi mij bevalt. Ik heb ook een formulier voor de



Valys dat opgestuurd moet worden en waarvoor een indicatie nodig is. Ik moet aan het wijkteam vragen hoe dat precies moet. Met de Valys zou ik naar mijn zoon kunnen komen die aan de andere kant van het land woont.

Ik vind dat er heel hard gewerkt wordt. De narigheid die je hoort over hoe in bepaalde steden de zorg is, daar schrik ik wel van. Als bij sommige mensen de hulp helemaal terug gedraaid wordt, terwijl er bij gemeenten zoveel geld over is dat eigenlijk voor de zorg is, kan ik me daar kwaad over maken. Ik denk dat de stap van het rijk naar de gemeente veel te snel gegaan is. De werkers moeten dan veel te veel doen in te weinig tijd. We hebben het wel over mensen, niet over machines. Ik denk dat dit niet de bedoeling is. Je kunt het wel snel bedenken, maar je hebt vanuit de gemeente dan ook voldoende goede mensen nodig.

Ik heb een hulp die ik zelf betaal. Als er iets is dan kan ik bij meerdere mensen in mijn gebouw terecht, al zijn zij wat ouder. Mijn familie woont grotendeels in andere delen van het land. Vrienden zijn allemaal wat ouder, aan hen kan ik geen hulp vragen. Laatst vroeg ik mijn huisarts waar ik terecht kan voor een alarm, voor als ik zou vallen. Ik ben twee keer buiten gevallen. Mijn familie gaf aan dat ze dat vervelend vinden, ook omdat ze ver weg wonen. Toen bleek dat ik dat bij het wijkteam kon vragen, heb ik mijn huisarts meteen verteld dat ik daar een heel goede ervaring heb.



Behulpzaam: *ik ben goed geholpen*

De belangrijkste verandering voor mij is dat de sociaal werker mij overal bij helpt. Als ik ergens mee zit dan kan ik haar opbellen of naar haar toegaan in het buurthuis. Ik voel me eigen op m'n gemak. Zij helpt mij.

Ik woonde eerst bij mijn broertje in. Maar toen hij zou gaan trouwen en samenwonen, moest ik ergens anders heen. Ik zat daar echt mee. Een hele omschakeling. Eigenlijk stond ik op straat met schulden. Via mijn huisdokter ben ik verwezen naar het Sociaal Wijkteam. Eerst bij een sociaal werker in één wijk van Leiden en nu bij een sociaal werker in de wijk waar ik ben gaan wonen. Ik ben erg blij dat ik dit huisje hier kon krijgen. De sociaal werkers hebben een hoop geregeld. Ik ben daar tevreden over.

Ik sta nou onder bewindvoering. De bewindvoerder betaalt de huur en alles. En ik krijg per week leefgeld. Ik kan geen grote dingen doen. Je kunt niet zeggen: ik ga lekker stappen. Maar ik ervaar het wel goed. Je hebt er geen omkijken naar.

Ik moet ook naar het UWV. De sociaal werker gaat dan met mij mee. Zij zegt: vier oren is beter dan twee oren. Ze helpt ook met het invullen van mijn papieren. Ik heb het aan mijn hart. Ik zit twee jaar in de ziektewet en we gaan nu een aanvraag indienen voor een WIA-uitkering. Ze regelen alles voor je, dat vind ik wel fijn. We gaan nu ook minimabeleid aanvragen. Dan krijg je een brief met: u hoort het nog wel. Maar wanneer hoor je dat dan? Dat weet ik dan niet. Dat is wel onzeker.

Ik ga goed met mijn broertje om. In december heeft hij twee maanden huur voor mij voorgeschooten. Er waren veel kosten voor de verhuizing. Ik kreeg een tv van mijn broertje en een box van mijn tante. Zelf geef ik iets door aan de buurman beneden. 's Middags ga ik beneden zitten met de burens. Er komt misschien ook een bingomiddag, een koffiemiddag en tafels om te klaverjassen. Ik vind dat leuk. Ik heb het best naar m'n zin hier zo. En ik ben dik tevreden met het Sociaal Wijkteam.

Dit verhaal is samen verteld door de cliënt en de sociaal werker.

Geweldenaren: *het Sociaal Wijkteam lukt het altijd!*

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat sinds het contact met het Sociaal Wijkteam alles in mijn leven is geregeld zoals het hoort en dat de dingen met hulp van het Sociaal Wijkteam nu wel lukken. Ik ervaar deze verandering als zeer positief omdat dit me in mijn eentje nooit was gelukt.

Voordat ik bij het sociaal werker kwam zat ik in een heel slechte situatie. Ik leefde op straat, sliep bij familie en had schulden. Een aantal jaren terug ben ik toen eigenlijk gewoon binnen gestapt bij het buurthuis. Zo is het contact met de sociaal werkers gekomen. Tijdens het eerste contact kwamen al meteen al mijn problemen op tafel en begonnen we direct met het oplossen daarvan.

Nu is alles geregeld zoals het hoort. Ik sta ingeschreven bij de gemeente, ik heb een huis en zit in de schuldsanering. Dat was wel even wennen, toen ik op straat leefde had ik altijd genoeg geld. Het is een weg van meerdere jaren maar gelukkig ben ik bijna klaar met terugbetalen.

Problemen uit het verleden komen alleen wel steeds terug. Het lukt me nog steeds niet om zaken zoals mijn schuld zelf te regelen. Als ik ga bellen om iets te regelen dan kan het zogenaamd allemaal niet. Ze wimpelen me gewoon af aan de telefoon. Daarom ga ik elke week wel een keer langs bij het Sociaal Wijkteam. Als ik het zelf doe lukt het niet en als zij bellen kan het opeens wel. Ik heb echt het gevoel niet serieus te worden genomen door instanties. Nu ga ik met alle officiële brieven die ik krijg altijd naar mijn sociaal werker zodat zij kan bellen. Bijvoorbeeld met brieven van mijn zorgverzekeraar of van de Stadsbank. Ik weet dat dit niet de “juiste” weg is maar ik voel me gedwongen om het zo te doen omdat het me zelf nooit lukt als ik bel.

Ik ben echt positief over het Sociaal Wijkteam. Het enige wat ik vervelend vind is wanneer je een nieuwe sociaal werker krijgt. Of dat er steeds veranderingen plaatsvinden in de organisatie. Maar verder zie ik geen verbeterpunten. Als ik iets vraag regelen ze het altijd meteen. Het zijn geweldnaren!

Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat ik contact heb met een maatschappelijk werker die mij steunt. Ik vind dat een positieve verandering. In Nederland ben ik helemaal alleen. Ik heb alleen mijn twee kinderen en een beetje contact met collega's. De maatschappelijk werkster vraagt hoe het met mij gaat. Zij zegt het als ik iets goed heb gedaan. Dat is voor mij heel belangrijk. Ik heb emotionele en financiële steun gekregen.

Ik ben naar Nederland gekomen voor mijn man. We hebben twee kinderen samen. Nu zijn we gescheiden. Ik kende de weg hier niet. Ik had niet gedacht dat ik in deze situatie zou komen. Ik ben in Nederland gebleven voor mijn jongens. Zij hebben autisme. Hier is een goede school en veel hulp voor hen, in mijn moederland niet zo. Ik ben heel dankbaar voor die dingen. Mijn jongste zoon ontwikkelt zich goed. Hij praat nu en kan fietsen. Hij krijgt hier een kans. Ik krijg ook veel hulp van Cardea voor mijn kinderen. Nederland is een land dat de mensen echt helpt.

Eerst woonde ik in Sassenheim, waar ik al contact had met een maatschappelijk werker. Het was voor mij en voor mijn kinderen belangrijk om snel een eigen huis te krijgen. Het maakt niet uit waar en hoe klein. Het is moeilijk om een huis te krijgen. Er staan veel mensen op de wachtlijst. Ik heb nu een huis gekregen in Leiden. Ik ben er best blij mee. Ik heb mij via de website van de gemeente Leiden aangemeld bij het Sociaal Wijkteam. In het begin was het moeilijk om contact te krijgen. Sinds ik met de maatschappelijk werkster heb afgesproken, gaat het heel goed. Ik vind de hulp in Leiden beter dan in Sassenheim. Hier willen mensen meer helpen. De maatschappelijk werkster heeft alles voor mij geregeld: de Voedselbank, kleding voor mij en voor de kinderen, speelgoed, verzekeringen, zorgtoeslag. Zij heeft mij heel veel geholpen. Zij is echt iemand die drie dingen in een dag kan regelen. Wauw, denk ik dan.

Mensen in Nederland zijn heel netjes met afspraken. Zij schrijven alles op. Dat heb ik hier geleerd. Ik kan Nederlands best een beetje begrijpen, maar als er brieven en papieren komen, krijg ik hulp van de maatschappelijk werkster. Mensen hier zijn ook heel zelfstandig. Ik weet nog dat ik bij de supermarkt kwam om een kopie te maken. Ik vroeg waar de meneer van het kopieerapparaat was. Zo was ik dat gewend. Maar hier zeiden ze: u moet dat zelf doen. En nu kan ik kopiëren. Ik krijg ook fietsles. Ik had nooit gedacht dat ik kon fietsen. De maatschappelijk werkster heeft me aangemeld. Ik zei: ik ben doodsbang. De werkster zei: dat geeft niet. Nu heb ik twee keer per week les. Verkeersregels vind ik wel moeilijk. De werkster heeft mij ook over vrijwilligerswerk verteld. Iemand doet iets voor jou en jij helpt de ander. Dat wil ik



wel proberen. Altijd als zij iets nieuws weet, mailt of vertelt zij het mij. Dat vind ik heel fijn. Ik werk ook twee dagen per week via DZB. Ik vind dat leuk. Het is alleen moeilijk met de werktijden. Mijn kinderen zijn steeds één week bij mij. Dan wil ik van ze genieten. Ik ben soms verdrietig, want ik mis mijn familie. Mijn moeder, mijn twee andere, volwassen kinderen. Zij wonen nog in mijn moederland. De maatschappelijk werkster vraagt soms of ik niet naar de huisarts of psycholoog moet gaan. Maar dat wil ik niet. Eerst dacht ik: hoe ga ik het alleen redden? Ik dacht dat ik het niet kon. Maar ik kan het, ik kan het wel.



De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat mij nu een aantal dingen uit handen genomen is. Dat was voor mij een bewuste keuze en ook de reden dat ik contact opnam met het maatschappelijk werk. Ik ervaar dat als een positieve verandering, de maatschappelijk werkster is goed en heel accuraat.

In 2013 heeft een zware infectie aan de voet mij mijn linkervoet gekost. Ik heb daarna besloten in Leiden te gaan wonen. Dat is met een hele hoop vijven en zessen gebeurd want ik heb geen woning hier, maar ik heb wel elke dag zorg nodig. Ik heb gezworven over Bed en Breakfasts en hotelkamers en heb als gast gewoond in een zorghotel in Noordwijk. Dat mijn kamer daar vergoed werd is uitzonderlijk en dat was een zeer positieve ervaring. Ik kreeg toen al een uitkering. Ik heb altijd als zelfstandige gewerkt, maar dat ging niet meer en mijn inkomen was weg.

Ik heb met een aantal medewerkers van Werk & Inkomen te maken gehad, waarvan het erg van de persoon afhankelijk is hoe het gaat. Soms zijn ze vriendelijk, reëel en redelijk. Bij een ander kreeg ik te maken met de klassieke manier waarop sommige ambtenaren burgers kleineren. Die schreeuwde tegen mij. Ik heb nu een vast aanspreekpunt bij W&I en dat gaat goed. Ik merk alleen – en dat geldt ook voor het Sociaal Wijkteam – dat het langzaam gaat. Het wordt niet efficiënt gedaan. Ik wilde bijvoorbeeld een scooter aanvragen, omdat ik mijn voet zoveel mogelijk moet ontlasten en ik met een elektrische fiets niet bij winkels naar binnen kan. Daarvoor moest ik een formulier invullen. De secretaresse zou het mij opsturen en het kwam maar niet. Zo heb ik twee weken vertraging opgelopen. Als er gezegd was: download het op de website, vul het in, scan het en stuur het terug, dan was het meteen klaar geweest. Dat zijn kinderziektes misschien, maar die moeten ze er zo snel mogelijk uithalen. Ondersteuning moet aan de persoon aangepast worden. Ik handel zaken graag per email af, omdat ik niet zomaar postzegels kan gaan kopen en een brief naar de brievenbus kan brengen.

Ik ben op een dag gaan kijken of ik een maatschappelijk werkster kon krijgen, want er zijn zoveel praktische dingen die ik fysiek niet kan doen. Sindsdien heb ik heel plezierig contact met voor mij inmiddels de derde maatschappelijk werkster van Kwadraad. Dat is ontstaan al voor het Sociaal Wijkteam bestond, dus daar heb ik verder niet mee te maken gehad. Ook krijg ik huishoudelijke hulp. Dat is allemaal vlekkeloos gegaan. Verder wilde ik eigen vervoer hebben, een driewielvoorziening. Dat is ook goed gegaan. Hulp van vrijwilligers zou ook mooi zijn. Ik wil bijvoorbeeld een aantal prenten ophangen in huis. Dat kan ik niet zelf. Ik



weet nog niet hoe ik vrijwillige hulp kan vinden. Ik heb de maatschappelijk werkster gevraagd of ze dat wil uitzoeken. Mijn contact met haar blijft de komende tijd nog lopen. Dat is prettig, het geeft je toch steun. Ik heb de afgelopen jaren veel stress gehad en vooral heel veel onzekerheid. Dan is enige begeleiding wel goed.

Ik vind de Regiotaxi een schandalige situatie. Ik heb daarover een onderhoud gehad met de wethouder, maar heb de beloofde feedback nooit gekregen. Met A.-Tax de Vries heb ik slechte ervaringen en ik hoor er van andere mensen heel slechte dingen over. Ik zou willen dat de gemeente ervoor zorgt dat zij de taxivergunning in Leiden niet meer krijgen. De belangen van klanten moeten beter gewaarborgd worden. Er zou een bezwaarcommissie moeten komen en de registratie van chauffeurs zou verplicht gesteld moeten worden. Ik wil daar best aan bijdragen. Maar over een dergelijke participatie is bij de gemeente blijkbaar niet nagedacht. Ze pakken zo'n voorstel niet op en maken geen gebruik van deskundigheid. Waar ik wel tevreden over ben is de Zorgtaxi waar ik via Zorg en Zekerheid gebruik van kan maken, bijvoorbeeld voor afspraken in het ziekenhuis. Ik kan dan regelen dat ik door de Zorgtaxi van het ene adres wordt opgehaald en later naar een ander adres wordt teruggebracht.



De belangrijkste verandering voor mijn ouders en mij is dat je nu bij het Sociaal Wijkteam moet zijn voor aanvragen en indicaties, dat zij ook echt bij je thuis komen en dat wij erop achteruit zijn gegaan qua Pgb-budget. Het wordt heel streng beoordeeld. Ik ervaar dat als een negatieve verandering. Als ik alleen verantwoordelijk zou zijn voor ons gezinsinkomen, zou ik dat nu niet redden. Maar je kunt de zorg voor je ouders ook niet loslaten.

Ik ben nu zes jaar verzorgende van mijn ouders. Ik werkte eerst in de thuiszorg. Via de dochter van een cliënt hoorde ik over het Pgb en dat op die manier familieleden voor elkaar kunnen zorgen. Toen ik zag dat het niet goed ging met de verzorging van mijn ouders heb ik besloten om te stoppen met mijn baan en volledig voor hen te gaan zorgen. Dat ging vrij soepel, omdat het duidelijk was dat mijn ouders veel niet zelf konden.

Het ging goed totdat in 2015 alles werd omgegooid. Dat was echt een schrik voor ons. Er kwam heel veel papierwerk bij kijken en het was niet duidelijk waar mijn ouders onder vielen. Eigenlijk is pas sinds 1 mei 2016 goed geregeld dat mijn moeder begeleiding en persoonlijke verzorging krijgt vanuit de gemeente.

Ik vind het prettig dat je nu alles via het Sociaal Wijkteam moet regelen, want dat zit heel dichtbij. Je kent ze nu. Want als je naar het Wmo-loket van de gemeente belt, ken je niemand en wordt je van de ene naar de ander gestuurd. Nu hebben we een vast aanspreekpunt. Ze staan klaar voor je en ze leven mee. De communicatie tussen het Sociaal Wijkteam en de gemeente mag van mij wel sneller gaan, zodat alles bij de gemeente ook sneller afgehandeld wordt. Ik vind het ook belangrijk dat er altijd goed onderzoek wordt gedaan naar waar iemand echt onder valt. De wijkverpleegkundige van het Sociaal Wijkteam komt thuis, beoordeelt een cliënt en ziet dat die onder de verzorgingswet hoort. Maar de verzekering luistert daar niet naar als er nog iets anders van een paar jaar geleden op papier staat. Iemand kan beter worden of juist minder. Daar zou de gemeente beter naar moeten kijken.

Het is jammer dat het Pgb-budget zo gekort is. Het is zwaar, je hebt het met weinig te doen. Als mijn ouders mij bijvoorbeeld in december een extraatje willen geven, kan dat niet meer. Mijn moeder voelt zich eenzaam, komt niet veel buiten en spreekt de Nederlandse taal niet goed. Ook zijn er in het verleden dingen gebeurd waardoor ze angstig is en echt een vertrouwd iemand om zich heen nodig heeft. Daarom is het zo belangrijk dat ik voor hen kan zorgen. Ik heb wel geprobeerd of er iemand van ActiVite kon komen, maar dat is niet



vertrouwd voor mijn ouders. Hulp van anderen gaat bij hen niet. Bij mensen die spontaan zijn en contact hebben met iedereen kun je verwachten dat er vrijwilligers komen helpen. Maar naar iemand die een zware jeugd heeft gehad, alleen is en echt zijn kinderen nodig heeft, moet de gemeente anders kijken. Dan mag je soepeler zijn. Maar ik ben wel blij dat het Pgb nog bestaat en dat je met problemen naar het Sociaal Wijkteam kunt. Dat is heerlijk. Zo hoef je niet naar grote instanties. Wij hebben pas een vluchteling naar het wijkteam gebracht en zij wisten precies waar hij heen moet en hoe hij geholpen kan worden.



Goede samenwerking en altijd bereikbaar

Voor ons is de belangrijkste verandering sinds ons contact met het Sociaal Wijkteam dat mijn vader drie keer per week dagbesteding heeft en mijn ouders een taxivergoeding krijgen. Ik ervaar dat als een positieve verandering. Dit moet wel, anders zouden ze wegwijnen.

Ik ben voor mijn ouders contactpersoon bij het Sociaal Wijkteam. Met mijn vader is het sinds ongeveer een jaar zo dat hij zich terugtrekt. Hij werd wat vergeetachtig en zijn spraak ging achteruit. Daar wilde ik iets mee. Ik dacht dat het goed voor zijn spraak zou zijn als hij wat meer onder de mensen gebracht zou worden. Zodoende heb ik contact opgenomen met het Sociaal Wijkteam. Bij mijn vader gaat het om dementie. Mijn moeder is onlangs gevallen en heeft daarbij haar heup gebroken. Zij heeft een indicatie gekregen van het Sociaal Wijkteam. Zij hebben er ook voor gezorgd dat mijn moeder ook naar de dagbesteding kan en een taxivergoeding krijgt.

Mijn moeder heeft vrijwilligerswerk gedaan bij een dienstencentrum in Leiden. Toen heb ik iemand daar benaderd en zij is onze contactpersoon geworden bij het Sociaal Wijkteam. Als er wat is, bel ik haar. Via de huisarts hebben we ook een verpleegkundige als contactpersoon. Ik ben snel geholpen toen ik contact zocht met het Sociaal Wijkteam. Top. De sociaal werker is echt een schat van een mens. Ze luistert zowel naar ons als kinderen als naar mijn moeder, die soms andere wensen heeft. We denken dat ook zij aan het dementeren is, al is het bij haar nog niet bewezen. Mijn moeder zorgde eerst voor mijn vader, maar sinds zij gevallen is, hebben we meer contact met het Sociaal Wijkteam. Meestal een of twee keer in de week. Er moest bijvoorbeeld wel wat geregeld worden toen zij uit het zorghotel terug naar huis zou komen. Toen heb ik huishoudelijke hulp en maaltijdbegeleiding geregeld. Op vrij korte termijn is dit allemaal gebeurd. Wij als kinderen hebben het alle drie druk met ons gezin en ons werk, dus als we dan snel contact kunnen krijgen met het Sociaal Wijkteam is dat erg fijn. Ik ben heel blij hoe snel de sociaal werker de dagbesteding, de huishoudelijke hulp en de maaltijdbegeleiding voor elkaar heeft gekregen. Dat is echt super gegaan. Ze heeft er echt haar best voor gedaan.

Het enige onprettige is dat de wijkverpleging steeds op verschillende tijden komt, dat schommelde nogal. Voor die oude mensen is het makkelijker als er meer structuur is. Maar ik begrijp dat dit moeilijk is door de drukte en onderbezetting. Verder alleen maar lof.

Wmo: *goeie zaak*

Voor ons is de belangrijkste verandering dat we nu naar een gelijkvloerse woning kunnen verhuizen.

Mijn vrouw is in 2014 naar Nederland gekomen. Mijn vrouw was net klaar met haar school en ik was net begonnen met mijn eigen bedrijfje. Zij was toen drie maanden in verwachting. We hebben via de maatschappelijk werkster van het ziekenhuis contact gekregen met de sociaal werker. Ik was daar zelf nooit op gekomen. De sociaal werker heeft toen gezorgd dat er veranderingen werden aangebracht in huis, zoals extra leuningen. Mijn vrouw kan vanwege haar handicap namelijk niet zelf met onze jongen de trappen op en af en kan niet zelf naar buiten. De sociaal werker heeft toen ook een urgentieverzoek ingediend. De Wmo gaf akkoord voor een huisverandering. Maar daarna moest er nog een keer onderzoek worden gedaan door de MO-zaak. Dat vond ik een beetje vreemd. De Wmo is van de gemeente en dan stuurt de gemeente nog iemand. Geloven ze hun eigen mensen dan niet? Degene van de MO-zaak is maar heel even geweest, bij elkaar twintig minuten. Ze was geen arts, maar een meisje van kantoor. Ze heeft niet eens echt gekeken naar het huis. Uiteindelijk is de urgentie wel goedgekeurd. We staan sinds december vorig jaar ingeschreven en we gaan zo naar de woningbouw voor een ander huis, waar alles gelijkvloers is.

Ik vind het prettig dat het Sociaal Wijkteam en het Centrum voor Jeugd en Gezin altijd bij ons thuis komen, bijvoorbeeld voor 1Gezin1Plan. We hoeven nergens heen. Het duurde even voordat alles in orde was, maar uiteindelijk zijn we goed geholpen. De sociaal werker heeft goed werk afgeleverd. De Wmo doet goed werk. Je kunt altijd bij ze terecht, dat is zo lekker. We krijgen ook ondersteuning van ActiVite. Verder is er een verpleegkundige die af en toe langskomt. Ze komt een bakkie doen en ze neemt folders mee, bijvoorbeeld over wat onze zoon wanneer mag eten. En er komen twee vrijwilligers van Humanitas bij ons, één Nederlandse en één dame die ook Filipijns spreekt net als mijn vrouw. Zij is kinderpsychologe en geeft ook advies over de baby. Hoe we die kunnen verzorgen. Dat is fijn.

Ik had nog nooit gehoord van de Wmo en van wat het Sociaal Wijkteam doet. Ik denk dat dat voor veel mensen onduidelijk is. Dat mogen ze best beter onder de aandacht brengen. Wijkteam klinkt ook alsof ze alleen dingen voor de hele wijk doen. Mensen weten niet dat ze er zelf met hun eigen vragen terecht kunnen. Alles draait nu. Zodra we in ons nieuwe huis wonen, kunnen we zelf verder. Dan kan mijn vrouw ook weer zelf de deur uit.

Voor mij is er de afgelopen tijd niets veranderd

Ik ben aan mijn sociaal werker gekomen door mijn contactpersoon bij de Wmo, bij de gemeente. De sociaal werker helpt mij met het invullen van papieren. Ze heeft mijn man begeleid, die is nu overleden. Ze heeft mij helemaal begeleid met rolstoelen en scootmobiel. Als ik papieren had, wist ik me geen raad. Ik was veel te gespannen. Zij heeft me overal mee geholpen. Als ik bericht krijg, dan licht ik haar in. Zo gaat het. Ik ben daar blij mee. Zij heeft er wel verstand van. Ik ben tevreden.

Er is laatst ook iemand langs geweest voor de aanvraag voor een elektrische rolstoel. De rolstoel die ik nu heb, is voor mijn handen veel te zwaar. Als ik een elektrische rolstoel krijg, kan ik makkelijker rijden. Dan kan ik zelf naar beneden, naar mijn brievenbus. En naar de overkant, om een kopje soep te eten. Ik zou willen dat iemand van de gemeente eens een halve dag zou hebben wat ik heb. Toen er iemand langskwam voor mijn aanvraag, heb ik haar mijn rolstoel laten proberen zodat ze zelf kon zien hoe zwaar het is.

Ik heb geen familie, geen kinderen, geen man meer. Ik ben alleen. Ik probeer me er doorheen te slaan. Ik heb weleens gevraagd of een vrijwilliger mij kon helpen, maar dat kan niet. Het is te druk. Er zijn te weinig mensen. De sociaal werker mag ik bellen als ik haar nodig heb. Ik vind het niet prettig als er steeds verschillende mensen bij mij komen. Dan moet je steeds alles opnieuw vertellen. De sociaal werker kent mijn hele verhaal.

De meest belangrijke verandering in mijn situatie is dat ik nu weet hoe ik de dingen moet oplossen. Dit is positief omdat ons leven steeds een beetje beter wordt met hulp.

Voordat ik bij het hier kwam zat ik echt diep in de problemen. Ik had schulden, geen huis en mijn vrouw heeft geen verblijfsvergunning. Ik ben eerst bij het maatschappelijk werk in een andere buurt geweest. Zij hebben mij toen gestuurd naar het Sociaal Wijkteam in de buurt waar ik woon.

Toen kwam ik hier en heb ik een formulier ingevuld. Ik werd meteen gebeld door onze sociaal werker om een afspraak te maken. Zij is toen bij ons thuis geweest en heeft alles gezien: papieren, schulden dat soort dingen. Ze is nu bijna één jaar met ons bezig. Elke afspraak neemt ze iets en kijkt naar een oplossing. Ze helpt mij met het solliciteren voor werk; hoe ik dat kan doen. Ik heb een huis gekregen en mijn sociaal werker helpt daar ook. Hoe ik lid kan worden van de woonbond, bijvoorbeeld. Ik bel haar als ik iets krijg of als er een brief voor een oplossing komt. Gisteren heb ik haar nog gebeld voor het contract voor het water in mijn huis. Ik had een nieuw contract gesloten maar het omzetten van de meterstand lukte niet. Toen heeft zij het met mij gedaan.

Een oplossing voor de schulden is ook goed gegaan en geregeld. Als ik zelf bel over een schuld, bijvoorbeeld, dan moet ik alles gelijk betalen. Maar als mijn sociaal werker met hen spreekt over de situatie dan kan ik wel in termijnen betalen. Zij is nu ook één keer mee geweest naar de Stadsbank. We wachten nog op een antwoord. Dat duurt wel lang, de afspraak was een maand geleden. Ik heb het eerst twee keer alleen geprobeerd bij de Stadsbank maar toen zeiden ze nee. Ik had er geen recht op omdat mijn vrouw geen verblijfsvergunning heeft. Ze zeiden dat als ik een werkcontract krijg of als mijn vrouw een verblijfsvergunning krijgt dat ik dan hulp krijg van de Stadsbank.

Mijn sociaal werker helpt mij om te zorgen dat mijn leven steeds een beetje beter wordt. Vroeger had ik een contactpersoon van maatschappelijk werk en toen heb ik helemaal niks van hulp gekregen. Nu is dat anders. Onze sociaal werker is echt hard bezig met ons. Ze heeft het goed gedaan met ons, problemen oplossen. Ik wil altijd mijn dingen zelf doen. Maar met hulp wordt het beter voor mij. Ik zie mijzelf veranderen. Dat is goed. Ik ben heel tevreden.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat het financiële stuk veel meer onder controle is, we zijn eigenlijk met de laatste restjes bezig nu. En wat ik zelf heel belangrijk vind: dat het me nu ook lukt om de tegenslagen aan te pakken. Dit is een zeer positieve verandering.

Ik zat redelijk in de financiële problemen. Er waren hele grote financiële problemen en die waren zo goed als opgelost maar het laatste stukje lukte me gewoon niet alleen. Er bleven de hele tijd deurwaarders bovenop me duiken en bij de Stadsbank lukte het niet om een start te maken dus toen heb ik het Sociaal Wijkteam ingeroepen.

Ik heb jaren geleden al hulp ingeroepen bij de GGZ om verschillende dingen in mijn leven op een rij te zetten en aan te pakken. Financiën is daarvan maar één onderdeel en het was beter om dat op te lossen op een andere plek dan de GGZ. Veel dingen aan mijn financiële problemen had ik ook al zelf opgelost: communiceren met allerlei instanties en vanuit faillissement allerlei dingen weg laten strepen. Maar goed daar moet je wel voor aan het kletsen en doen om dat voor elkaar te krijgen. Dat zijn hele stukken die ik zelf gedaan heb. Toen bleven er nog allerlei vorderingen over van allerlei deurwaarders die alleen maar de deur dicht houden maar wel elke maand opnieuw weer één of ander bevel sturen waar je niet aan kan voldoen. Maar dat kost dan wel weer €100. En dat blijft dan maar doorgaan en doorgaan. Dan krijg je bijna zin om de handdoek dan maar in de ring te gooien. Maar ik had zoiets van laat ik dat nou maar niet doen. Dit lukt me blijkbaar niet zelfstandig dus laat ik daar dan maar hulp voor inroepen anders gooi ik echt die handdoek in de ring.

Ik ben een paar jaar geleden een keer bij Kwadraad geweest en daar ben ik toen heel goed geholpen dus ik had zoiets van die ga ik weer proberen te vinden. Maar Kwadraad is opgenomen in de Sociaal Wijkteams dus toen kreeg ik het nummer van het team bij mij in de buurt. Die heb ik toen gebeld. Na het eerste contact ging het echt verbazingwekkend snel. Ik belde op een woensdag en op de dinsdag daarna zou het besproken worden. Dat is toen meteen gebeurd en ik ben toen ook meteen 's middags op die dinsdag terug gebeld. Vrij kort daarna zat er hier daadwerkelijk hulp bij mij aan tafel de zaken door te spreken. Dat is snel gegaan en er was ruim voldoende tijd voor mijn hulpvraag.

Op dit moment komt er nog één keer per maand iemand hier thuis langs om met mij de strategie door te spreken. De hulp beoordeel ik zeer goed. Er is eigenlijk niets waar ik ontevreden over ben. Mijn problemen zijn ongeveer opgelost. De hulpvragen die ik had daar is naar geluisterd en er is een oplossing voor gekomen die adequaat was. Eigenlijk ben ik tevreden over het hele proces. De contacten waren prettig en ik had het gevoel dat ik competente mensen tegenover me had. Ik zou niet weten wat ik meer had kunnen vragen.

De grootste verandering in mijn situatie is dat ik na mijn beroerte thuishulp heb ontvangen van ActiVite. Ik ervaar dit als een positieve verandering omdat ik in die tijd die hulp goed kon gebruiken.

Ik ben tachtig jaar, maar ik woon op mezelf. Ik heb mij altijd zelfstandig goed kunnen verzorgen. Echter, begin februari heb ik een beroerte gehad. Ik ben toen door iemand gevonden waarna ik per ambulance naar het ziekenhuis ben vervoerd. Ik heb daar drie nachten gelegen waarna ik weer naar huis kon. Mijn familie heeft tijdens mijn revalidatie de hulp ingeroepen van ActiVite. Een werkster van het wijkteam, die ik al jaren ken, is toen een keer langs geweest om te kijken hoe het met mij ging. Aangezien ActiVite de thuiszorg op zich neemt, heeft het Sociaal Wijkteam in de tussentijd vooral een meer faciliterende rol op zich genomen, zoals het kijken of ik een alarmeringsknop in mijn huis nodig heb, bijvoorbeeld.

Over de hulp van ActiVite heb ik niets te klagen gehad. De mensen waren erg hartelijk, ondanks het tijdgebrek. Ze doen wat ze kunnen binnen hun mogelijkheden. Ik vind het een erg fijn vooruitzicht dat de hulp langzaam afgebouwd wordt en ik weer zelfstandig kan worden. Ik heb nu alleen nog maar af en toe een maaltijd nodig en ik krijg nog wat controles, waar ik eerst geholpen moest worden met bijvoorbeeld insuline spuiten en baden. Voor nu is dat allemaal prima te behappen. Het enige puntje is dat je 's ochtends erg afhankelijk kan zijn van het rooster van de thuiszorger en je wel eens moet wachten voordat je gewassen kan worden. Gelukkig zijn ze, wanneer ik bijvoorbeeld naar de dokter moet, wel flexibel en komen ze tussen hun diensten langs mijn huis om me daarbij te helpen.

Vanuit mijn directe omgeving heb ik veel hulp ontvangen van mijn kinderen. Zij hebben in eerste instantie gezorgd dat de hulp van ActiVite op gang kwam. Verder doen zij geregeld de boodschappen en koken ze om de beurt voor me.

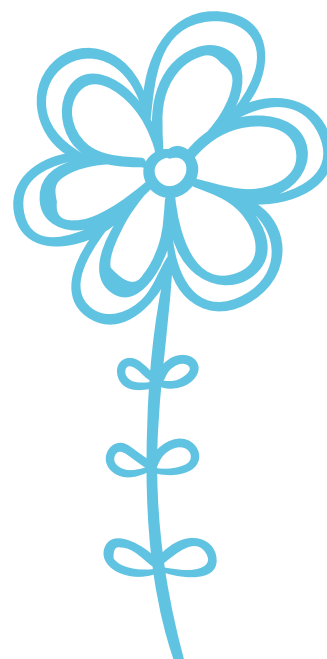


De belangrijkste verandering in de situatie van mijn vrouw is dat ik een voorlopige beschikking heb gekregen voor het vervoer van haar. Dat is weliswaar een minutieuze verandering in haar situatie, maar wel erg fijn omdat ze daardoor af en toe naar huis kan komen.

Mijn vrouw heeft vorig jaar een hersenoperatie gehad in het LUMC. Daar heeft ze een beroerte gehad. Zij is zodoende in een verpleeghuis terechtgekomen. In dat verpleeghuis zit ze nog steeds. Ze is verlamd en heeft slik- en spreekproblemen. We hebben toen geprobeerd haar via een verpleeghuis elders te laten revalideren. Dat is niet gelukt omdat er geen verbetering in haar situatie lijkt te zitten. Sindsdien ben ik in de weer met een aanvraag zodat ik haar af en toe ook thuis kan hebben. Vandaar dat ik contact heb opgenomen met het Sociaal Wijkteam met de vraag hoe de gemeente kan helpen in die vervoerssituatie. Zodoende heb ik een voorlopige beschikking gekregen zodat ik haar uit het verpleeghuis af en toe naar huis kan laten komen. Ik heb daarbij zelf initiatief getoond en contact met het team opgezocht.

De hulp van het wijkteam is daarbij prima en heel vlug gegaan. Nadat de aanvraag is afgewikkeld is er verder geen contact meer geweest. Verder kan ik ook van het wijkteam, noch de gemeente verwachten dat zij verder contact met mij opzoeken. Ik heb het traject fatsoenlijk doorlopen.

Vanuit mijn directe omgeving heb ik niet echt om hulp gevraagd. Mijn vrouw zit in een verzorgingshuis, waar je niet echt voor je lol zit. De realiteit is dat ze dusdanig hulpbehoevend is dat ze praktisch een kasplantje is. Er valt dan weinig te verwachten van je omgeving. Ik ben daarom blij dat ik in ieder geval iets heb, namelijk dat ik haar, wanneer ik dat wil, mee naar huis kan rijden. Mijn auto heeft daar niet de ruimte voor. Een busje van de gemeente biedt dan uitweg.



De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat mijn aanvraag om van de Regiotaxi gebruik te kunnen maken is goedgekeurd. Dit is een positieve verandering omdat ik nu een stuk vrijheid terug heb.

Vanwege verschillende kwalen heb ik mijn rijbewijs niet kunnen verlengen en was ik genoodzaakt mijn auto te verkopen. Daardoor had ik geen vervoer meer. Ik heb toen contact opgenomen met het wijkteam met de vraag of zij vervangend vervoer voor mij en mijn vrouw konden regelen. Vanuit PMO is deze aanvraag halverwege maart goedgekeurd. Ik heb er echter nog geen gebruik van hoeven maken.

De aanvraag is erg goed en snel gegaan. Goed, het duurt een paar weken, maar dat is geen probleem. Verder kan ik nog niet veel over de gevolgen zeggen omdat ik er nog geen gebruik van heb hoeven maken.

Vanuit mijn omgeving heb ik veel hulp ontvangen voordat de aanvraag werd goedgekeurd. Mijn kinderen hadden de verantwoordelijkheid op zich genomen om mij rond te rijden of me te helpen bij het doen van boodschappen. Echter, ik kan niet van hen blijven verlangen dat ze mij rondrijden. Gelukkig ziet de gemeente dit ook in en kan ik middels een Regiotaxi hen ontzien en heb ik zelf een stuk vrijheid terug.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik nu huishoudelijke hulp krijg en contact heb met een vrijwilligster die mij enorm helpt. Ik ervaar dit als een positieve verandering, omdat het mij de ruimte heeft gegeven mij echt te kunnen bezighouden met wat ik graag wil: het selecteren en uitgeven van de verhalen die ik geschreven heb.

Ik vond het niet gemakkelijk om in contact te komen met het Sociaal Wijkteam. Er zijn namelijk zoveel charitatieve instellingen, vrijwilligersorganisaties en andere groepen actief op sociaal gebied, dat ik niet wist waar ik kon aankloppen voor ondersteuning. Het duizelde me. Volgens mij houdt dat mensen tegen, het heeft mij tenminste tegengehouden. Ik heb daarom gedacht: dan zoek ik het zelf wel uit, ook omdat ik goed alleen kan zijn. Voor mij was het dus een behoorlijke stap. Ik ben ziek geweest en daardoor ben ik gaan inzien dat ik de hulp van andere mensen nodig heb en dat ik niet alles alleen afkan. Uiteindelijk ben ik in contact gekomen met het Sociaal Wijkteam via mijn huisarts.

Ik ontvang twee uur per week huishoudelijke hulp. Bovendien heb ik in overleg met de medewerkers van het Sociaal Wijkteam bepaald dat ik bij twee projecten ondersteuning wil krijgen. Ik heb dertig jaar in Suriname gewerkt en gewoond, wat mijn leven enorm verrijkt heeft. Ik heb daar als bibliothecaresse gewerkt en ik heb verhalen geschreven voor leerlingen daar. Ik wil die kinderverhalen nu ook graag in Nederland uitbrengen in een kleine uitgave voor mijn naasten. Daarnaast wil ik de andere verhalen die ik geschreven heb graag uitgeven.

De sociaal werker heeft daarom via iDOE een advertentie voor mij geplaatst voor een vrijwilliger die mij daarbij zou willen bijstaan. De vrijwilligster stond mij bij met veel praktische zaken, zo heeft ze een auto waarmee ze mij kon brengen en halen, hielp ze mij met het uittypen van verhalen en was ze handig op digitaal gebied. Daarnaast hebben we ook heel veel gemeen en zijn we zelfs bevriend geraakt. Daar ben ik blij om, want ondersteuning staat of valt met de persoon die komt helpen en of er prettig persoonlijk contact is. Omdat zij het te druk kreeg met een nieuwe baan, heb ik inmiddels beginnend contact met een nieuwe vrijwilligster. Ook hebben mijn zus en ik steun aan elkaar, ik ben dan ook bewust bij haar in de buurt gaan wonen.

Afsluitend hoop ik persoonlijk dat ik meer huishoudelijke hulp zou kunnen krijgen, bijvoorbeeld voor de niet dagelijkse en grotere taken waar het nu niet zo van komt. In het algemeen hoop ik dat de toegang tot ondersteuning zal vereenvoudigen, dat andere mensen gemakkelijker dan ik dat kon in de veelheid aan instanties de organisatie kunnen vinden die hen kan helpen.

De grootste verandering in mijn situatie is dat ik langzaam weer mijn zelfstandigheid terug heb gekregen na enkele ingrijpende operaties. Dit is een positieve verandering omdat het mijn streven is niet van anderen afhankelijk te zijn.

Vanwege blaaskanker is mijn blaas verwijderd. Uiteindelijk is zo'n beetje alles weggehaald; baarmoeder, eierstokken en blinde darm. Ik heb toen een stoma gekregen. Via het ziekenhuis is toen de aanvraag gedaan dat iemand mij moest helpen om mijn stoma te verzorgen en mij te ondersteunen in bad. Ik heb nu drie keer in de week huishoudelijke hulp. Volgende week zal die voor het laatst langskomen waarna ik alles weer helemaal zelf wil doen. Ik weet nog steeds niet wat ik ervoor ga betalen, dus dat wil ik ook in de handen houden.

Met de hulp ben ik erg blij. Ik weet niet of de hulp via het LUMC of door het wijkteam is geregeld. Ik ben zelf in ieder geval blij dat ik weer aan het opknappen ben en niemand meer nodig heb. Daarvóór had ik even wat huishoudelijke ondersteuning nodig. Het is gelukkig een positief iets dat je die hulp kan krijgen. Wat ik verder wel merk aan de thuiszorg, en dat is niet de schuld van de werksters van ActiVite zelf, is dat bij sommigen roosters erg vol worden gemaakt. Van hen wordt verwacht dat ze van afspraak naar afspraak dwars door de stad rijden en vaak acht cliënten op een dag hebben. Zo'n druk rooster is onrealistisch en komt de hulp niet ten goede.

Van mijn familie, vrienden en burens heb ik goede hulp gehad. In het begin hebben ze me eten en boodschappen gebracht en een wasje gedraaid. Het langskomen geeft je ook wat psychische ondersteuning, voornamelijk het doen van boodschappen. Inmiddels doe ik die boodschappen wel weer



Helaas heb ik geen grote verandering in mijn situatie meegemaakt, omdat mijn verzoek voor een taxivergoeding is afgewezen. Ik vind dit jammer omdat ik daardoor 's avonds niet de deur uit kan en erg op mijn familie moet rekenen voor hulp.

Ik woon momenteel alleen en ga niet graag 's avonds de deur uit. Ik ken ook maar één iemand in de wijk en voor de rest heb ik alleen familie, maar die woont erg ver buiten de stad. Een vriendin van mij heeft al jaren een taxivergoeding en heeft mij op dat idee gebracht. Ik ben toen naar het Stadsbouwhuis gegaan om deze ook voor mij aan te vragen. Het is toen echter afgewezen omdat ik nog fit genoeg was.

Ik vind dit erg jammer. Ik heb deze kwestie voorgelegd aan het Sociaal Wijkteam, maar de werkster zei dat ze dit wel had verwacht omdat ik geen thuiszorg ontvang. Ik ben ook wel fit, ondanks dat ik al tachtig ben, maar het gaat mij niet om mijn fitheid, maar om mijn veiligheid.

Hierdoor ben ik nu meer op mijn familie aangewezen. Dat vind ik lastig, want zij werken gewoon overdag en, zoals ik al zei, wonen ver buiten de stad. Ik probeer daarom nu zoveel mogelijk zelf overdag te doen met het openbaar vervoer. Ik had eerst goede hoop dat ik ook van deze voorziening gebruik kon maken omdat mijn vriendin dat goed is bevallen, maar helaas geldt dit nu niet voor mij.

De meest belangrijke verandering in mijn situatie is dat mijn maatschappelijk werkster me helpt om mijn huis te behouden en mij door mijn scheiding heen helpt. Dit ervaar ik als heel positief.

Voor het contact met mijn maatschappelijk werkster dreigde ik uit mijn huis te worden gezet. En mijn huwelijk stond ook wankel dus ben ik nu ook in scheiding. Ik ben ook een hele tijd van het pad af geweest zoals ik het noem. Ik kon haast niet denken en ik had vreselijke huilbuien. Dus ik ben door de arts naar een maatschappelijk werkster verwezen.

Ik werd snel geholpen door mijn maatschappelijk werkster en ze hebben constant alle tijd voor me gehad, dat vond ik zo fijn. Want ja ik zeg het net, ik was helemaal van het pad af. Ik heb natuurlijk ook heel erg grote schulden en ik was ontegenelijk bang dat ik mijn huis werd uitgegooid. En ik heb ook nog een dochtertje van twaalf en ja, waar moet je dan heen? Daar hebben ze me zo goed in gesteund. Ik had het zelf niet geweten. Ik ben nog af en toe wel bang dat ik mijn huis uit moet, daar niet van. Maar daar helpen ze me ook heel goed overheen.

Om de week hebben mijn maatschappelijk werkster en ik contact. Nu af en toe om de twee weken maar in het begin was het om de week. En ik heb ook een hulpmaatje die me met al die dingen, schulden en die situaties, ook helpt. Ik los mijn problemen samen met mijn maatschappelijk werkster en mijn hulpmaatje op, ik wil mijn kinderen daar toch buiten houden. Met al die dingen kom ik daarom altijd bij mijn maatschappelijk werkster. Qua mijn huis is het nog niet allemaal zeker, daar zijn we nog steeds mee bezig. De scheiding is nu wel bijna door.

De hulp die ik gekregen heb beoordeel ik heel hoog. Ik ben echt heel blij met ze. Ik was er zelf nooit uitgekomen want bepaalde dingen zoals financiën en alle dingen daar heb ik ook helemaal geen verstand van. Dus daar hebben ze me zo goed mee geholpen, ik ben er dolblij mee. Ik ben eindelijk weer een beetje op adem gekomen. Ik kan weer denken. Mijn huilbuien zijn een stuk minder. Heel langzaam, stapje voor stapje, kom ik terug. Ze helpen me met alles zo goed dat ik geen minpuntje weet te vinden. Ik heb een ontegenelijke grote steun aan ze!



Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat er een herindicatie kwam voor mijn kinderen en dat alle daarbij behorende bedragen anders worden berekend. Ik ervaar deze verandering als neutraal, vroeger ging dat via het CIZ en nu via het Sociaal Wijkteam, al vind ik het lastig dat de indicatie nu elk jaar opnieuw moet plaatsvinden.

Ik ben in contact gekomen met het Sociaal Wijkteam, omdat ik bericht kreeg van de gemeente dat de indicatie van mijn kinderen zou aflopen. Ik ben daar toen zelf achteraan gegaan, ik moest zelf alles uitvinden. Ik heb de gemeente benaderd en het Jeugd- en Gezinsteam, maar mijn dochter zat in een overgangssituatie omdat ze net achttien werd. Via via kwam ik bij het Sociaal Wijkteam terecht, ik las daarover op de website van de gemeente en heb toen een bericht gestuurd. Al met al duurde het heel lang, maar uiteindelijk heeft het Sociaal Wijkteam mij goed kunnen helpen.

Ik heb ook contact gehad met het Sociaal Wijkteam voor de aanvraag van een tandem. Eerst had ik een tandem waarbij mijn kinderen voor zaten, maar nu zij groter zijn geworden gaat dat niet meer. Daarom wilde ik nu een tandem waarbij de kinderen achter zitten. Twee medewerkers van het Sociaal Wijkteam kwamen daarvoor bij mij thuis. Aan de ene kant was dat wel fijn, ze dachten bijvoorbeeld mee over de verschillende mogelijkheden. Aan de andere kant had ik er in mijn geval niet zo'n behoefte aan, het is toch een beetje gedoe als ze komen. Ik had al een tandem en wilde een andere, dat zou ook gewoon op afstand geregeld kunnen worden. Bovendien kan ik goed op papier zetten wat er aan de hand is en wat ik wil bereiken. Van mij zou er beter per persoon in overleg bepaald kunnen worden of medewerkers bij je thuis langskomen of dat dat niet nodig is.

Naast het contact met het wijkteam over de herindicatie en de tandem regelen wij zelf de zorg voor onze kinderen, met behulp van het Pgb. Het heeft ons niet geholpen dat de gemeente laks is geweest in het sturen van berichten. Eind 2014 kregen wij bericht dat we in een overgangsregeling vielen en dat het hele jaar 2015 voor ons onveranderd zou blijven. Eind 2015 zouden we dan opnieuw bericht krijgen over hoe het verder moest. Dat gebeurde eigenlijk niet. Wat daarom volgens mij beter zou kunnen is dat de gemeente beter en eerder zou moeten informeren. Ook is het zo dat de gemeente verschillende budgetten hanteert voor verschillende expertise niveaus van zorgverleners. Nu regelen we zelf de zorg, maar als ik iemand anders wil inhuren, moet ik opnieuw naar de gemeente voor een ander budget. Dat vind ik wel lastig.

Recent is er geen grote verandering geweest in mijn situatie. Wel heb ik informatie gekregen van het Sociaal Wijkteam over maaltijden aan huis. Ook ben ik al een tijd betrokken bij activiteiten in mijn buurt. Ik ervaar dat als positief.

Ik ontvang al een aantal jaren 's ochtends en 's avonds thuiszorg, dat is zo gekomen sinds een verblijf op de intensive care van een ziekenhuis. Ik ervaar de thuiszorg als positief, ze zijn aardig en doen hun best, ik ben erg tevreden. Hooguit zou ik graag zien dat ze langer bleven, maar dat gaat helaas niet. Ik heb ook contact gehad met de gemeente – via de Wmo – over het vervangen van de deuropener die ik had en waar ik heel tevreden over was. Het is een mobiele deuropener, dat wil zeggen dat ik onafhankelijk van waar ik in huis ben als er wordt aangebeld de voordeur op afstand kan openen. Volgens degene die ik te spreken kreeg, kunnen mobiele deuropeners niet vergoed worden omdat er slechte ervaringen mee zouden zijn. Ik begrijp niet waarom, maar ik kon alleen een deuropener krijgen die vastzit aan de muur. Daar heb ik niks aan omdat ik op verschillende plekken in huis ben. Ik heb uiteindelijk zelf een nieuwe mobiele deuropener aangeschaft.

Met het Sociaal Wijkteam heb ik eenmalig contact gehad. Ik weet niet precies wat voor ondersteuning zij bieden en waarvoor je bij hen terecht kan. Ik had geen beroep op hen gedaan, maar ze kwamen bij mij thuis langs om zich voor te stellen. Ze hebben mij informatie gegeven over verschillende mogelijkheden om thuis maaltijden te krijgen, omdat ik niet gemakkelijk meer zelf kan koken.

Buiten het contact met het Sociaal Wijkteam om, heb ik ook veel contact met buurtbewoners. In mijn straat heeft een mevrouw een organisatie opgezet om dingen te organiseren en mensen bij elkaar te brengen. Daar ben ik erg bij betrokken. Zo heb ik kennis gemaakt met een buurman verderop met wie ik vrienden ben geworden. Binnenkort is er bijvoorbeeld een borrelbijeenkomst op een school in onze buurt en mijn vriend brengt mij daar naartoe. Ik heb ook heel goed contact met mijn beide directe burens. Elke zondag krijg ik eten van mijn buurvrouw. Met de andere burens eet ik samen en zij komen op bezoek. Wat dat betreft, ben ik goed voorzien. Ook mijn zoon komt heel regelmatig, mijn dochter woont in het buitenland. Toch blijft bijvoorbeeld 's avonds alleen zijn wel moeilijk omdat ik mijn vrouw mis. Ik ben wel blij dat ik thuis ben en houd me nog bezig met veel dingen. Ik kom eigenlijk tijd tekort.



Voor ons is er geen grote verandering geweest sinds het contact met het Sociaal Wijkteam

We hadden eerder al contact gehad met iemand van Radius Welzijn. Toen we diegene vorige zomer opnieuw wilden benaderen, werden we verwezen naar het Sociaal Wijkteam. Mijn vrouw is invalide. Zij was wat eenzaam en wilde graag contact. De sociaal werker kwam met het idee dat mijn vrouw naar een koffieochtend kon gaan. Mijn vrouw heeft dat geprobeerd, maar ze hoort niet zo goed en in zo'n rumoerige omgeving kan ze de gesprekken niet goed volgen. Mijn vrouw heeft de suggestie van het Sociaal Wijkteam uitgeprobeerd, maar merkte dat die voor haar niet passend was. Het contact met het wijkteam verliep verder heel prettig. Via via heb ik contact gekregen met een vrouw uit Afghanistan die graag wat vaker Nederlands wilde praten. Die is hier toen een aantal keren geweest en dat ging op zich wel goed. Eén-op-één contact in een rustige omgeving werkt voor mijn vrouw beter.

Verder steunen heel veel mensen uit de buurt mijn vrouw. Zij is goed sociaal ingebed. Ze heeft afgelopen jaar en dit voorjaar vaak in het ziekenhuis gelegen en mensen kwamen haar toen heel regelmatig bezoeken. Toen ik er twee weken niet was, heeft een goede vriendin van ons een rooster opgesteld en hebben vijftientig mensen om beurten mijn vrouw bezocht. Dat geeft een heel warm gevoel. Mijn vrouw is nu in een revalidatiecentrum en daarna zal ze thuis komen om verder te herstellen. Als dat voorbij is, moeten we weer verder zien.

We hebben thuiszorg van Care2all, een kleine organisatie die heel persoonlijk zorg biedt. Dat is ontzettend prettig. Mijn vrouw heeft een gecompliceerd ziektebeeld, dus dat is best ingewikkeld. Maar zij nemen de tijd voor mijn vrouw. Er zijn ook weinig wisselingen in het personeel. In totaal zijn er zes of zeven verschillende mensen die komen om haar te verzorgen. Eerder dit jaar is mijn vrouw opgenomen geweest in zorghotel Revitel, maar daar was de zorg onvoldoende. Dan merk je eens te meer hoe belangrijk het is dat er aandacht aan goede zorg wordt besteed.

Voor mij is de belangrijkste verandering dat mijn problemen opgelost worden sinds ik contact heb met het Sociaal Wijkteam. Dat is positief. Ik heb nu al gemerkt dat het beter gaat dan vroeger.

Voor ik bij het Sociaal Wijkteam kwam, was alles erg rommelig. Alles met papieren en wat ik moest regelen. Dat was erg moeilijk. Daarom heb ik contact gehad met het Sociaal Wijkteam. Zij hebben mij echt goed geholpen. Alles is geregeld en alles is in orde. Het wordt steeds beter elke dag.

Ik werd echt snel geholpen. Er was geduld en tijd voor mij. Als je hulp nodig hebt of als er iets is, mag je altijd bellen. Dat was echt goed. Ik ging altijd naar de locatie in het buurthuis. Ik weet niet wat beter zou kunnen. Er waren echt goede oplossingen voor mijn problemen. Daar ben ik erg blij om. Ik heb volgende week een nieuwe afspraak. Alleen het Sociaal Wijkteam helpt mij, verder geen vrijwilligers.



De belangrijkste verandering voor mij is dat mijn man en ik nu Wmo-bijstand ontvangen en ondersteuning van het Sociaal Wijkteam. Ik ervaar dat als een positieve verandering, omdat wij nu hulp krijgen bij vervoer en bij allerlei belangrijke praktische zaken.

Vorig jaar heeft mijn man een beroerte gekregen. Mijn man is inmiddels weer meer opgeknapt, maar kan zijn rechterarm niet goed bewegen, zijn rechterhand niet gebruiken en is snel heel moe. We zijn uiteindelijk bij het Sociaal Wijkteam gekomen, omdat we een aanvraag wilden indienen voor een aangepaste douche. Mijn man kon de douche die wij hadden namelijk niet meer gebruiken en daarom hebben we die weggebroken. Helaas was er geen geld om een nieuwe douche voor ons te vergoeden dus dat ging niet door, maar zo ben ik wel in contact gekomen met de sociaal werker. Die heeft mij reuze goed geholpen. Ze heeft allerlei papieren voor mij ingevuld en mij gewezen waar ik allemaal terecht kon

Wij hebben bijvoorbeeld geen auto meer en hebben zelf geen vervoer. De sociaal werker heeft ons daarom over de Regiotaxi verteld en ons daarvoor aangemeld. Voor mijn man kost het



96 cent per ritje. Ik ga mee om hem te begeleiden en mag eigenlijk gratis, maar ik geef ook gewoon 96 cent als een soort ‘fooi’, je wordt toch goed geholpen met in- en uitstappen en zo. Aan de ene kant ben ik blij met de Regiotaxi. Aan de andere kant is het lastig dat je nooit precies weet hoe laat je ergens aankomt omdat de Regiotaxi ook andere mensen ophaalt. Als we bijvoorbeeld naar het revalidatiecentrum moeten omdat mijn man daar een afspraak heeft, is dat erg onhandig. De rit kan heel lang duren, we zijn weleens om één uur van huis vertrokken en pas om half zes weer thuis aangekomen. Voor mijn man is dat veel te vermoeiend, die kan dat niet aan. Daarom maken we heel weinig gebruik van de Regiotaxi.

Door de Wmo-bijstand hebben we nu elk budget om te besteden aan wat we nodig hebben. Ik wil daar bijvoorbeeld graag een andere telefoon van kopen. We hebben nu een oud dingetje met hele kleine knopjes en daar kan mijn man helemaal niet mee overweg. Ook wil ik misschien een tablet kopen, dat is zoveel lichter en makkelijker mee te nemen dan een gewone computer. Van de sociaal werker heb ik verder een boekje gekregen van Radius over allerlei activiteiten en daardoor zit ik nu zelf op computerles.

Naast de hulp van het wijkteam krijgen wij ook hulp van onze kinderen, hoewel zij het natuurlijk druk hebben met werk en gezin. Zij brengen en halen ons bijvoorbeeld met de auto en hebben geholpen met het aanpassen van onze badkamer. Als ik iets nodig heb waarbij het wijkteam niet kan helpen, zou ik het altijd eerst aan mijn kinderen vragen, ik zou er burens of kennissen niet mee lastig willen vallen. Ik ken wel iemand die me met praktische dingen kan helpen, maar ik vind het belastend voor diegene als ik om hulp vraag, want die heeft het ook druk. Ik vind het ook belangrijk om zoveel mogelijk zelf te doen en voor mijn man te zorgen, al heb ik zelf ook gezondheidsproblemen (zo heb ik een Tia gehad).

Wel vind ik dat de verdeling van hulp beter kan. Wij hebben al zoveel zelf gedaan, bijvoorbeeld met het aanpassen van onze douche. Als je hoort wat andere mensen krijgen – voor de een wordt een traplift vergoed, voor de ander een scootmobiel – vind ik dat weleens moeilijk. Waarom kunnen ze bij ons dan niet ook iets vergoeden? Maar ik wil wel zeggen dat de sociaal werker ons daarbij echt goed heeft geholpen. Zo helpt ze ons nu weer bij het aanvragen van kwijtschelding van bepaalde zorgkosten. Het wijkteam heeft ons goed geholpen, ze verdienen allemaal een pluim.

Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat het contact met de sociaal werker mij de mogelijkheid gaf te sparren en hardop te denken samen met iemand die verstand heeft van het gedrag van mensen. Ik ervaar dat als een positieve verandering niet eens zozeer vanwege nieuwe informatie, maar omdat het je de kans geeft alles op een rijtje te zetten met een neutrale buitenstaander. Dat heb ik als prettig ervaren.

Mijn man is langdurig opgenomen geweest in het ziekenhuis. Het kostte mij veel moeite om daarbij met een nieuwe baan en twee kinderen de boel draaiende te houden. Een vriendin van mij werkt als sociaal werker bij een wijkteam ergens anders in Nederland. Zij bracht mij op het idee om te kijken of ik bij een Sociaal Wijkteam in Leiden ondersteuning zou kunnen krijgen. Dat leek me goed, ook omdat ik met mijn puberzoon een beetje vastliep en we behoorlijke ruzies hebben gehad. Mijn vriendin heeft toen voor mij contact opgenomen met het wijkteam bij mij in de buurt. Toen ben ik door hen gebeld. Ik ben heel snel geholpen en er werd veel tijd voor mij uitgetrokken. De sociaal werker is er echt voor gaan zitten en heeft alle mogelijkheden aangestipt en vroeg steeds of dit of dat misschien wat voor mij was. Zowel praktisch als mentaal werd ik geholpen. Ik vond het leuk dat de sociaal werker een man was. Bij een gesprek over mijn zoon waar mijn man ook bij was, herkende de sociaal werker bijvoorbeeld een wat nuchterder houding bij mijn man. Zo kon hij goed met mijn man meedenken.

Tijdens de gesprekken met de sociaal werker bedacht ik zelf al pratend al veel, maar ik vond het prettig dat de sociaal werker echt oog had voor mijn standpunt en ook zijn eigen input gaf. In algemene zin vond ik het fijn dat hij veel tijd en begrip had. Ik ben zelf ook hulpverlener geweest en ken in die zin het klappen van de zweep, maar hij was er gewoon voor mij en dat was precies wat ik op dat moment nodig had. Ik ben zelf redelijk kritisch maar ik kan niets verzinnen dat in mijn geval beter had gekund. We hebben vier gesprekken gehad bij mij thuis en dat was prettig. Nu is het contact met het wijkteam afgerond en dat is goed. Ik kan er weer terecht als dat nodig is, maar voor nu is het goed te kijken hoe mijn zoon zich verder ontwikkelt. Onze situatie nu is ook verbeterd sinds mijn man geopereerd is.

Naast contact met het Sociaal Wijkteam kan ik als het nodig is ook rekenen op familie en vrienden. Ik vind het alleen jammer dat vrijwilligers moeilijk te vinden zijn. Het is lastig iemand te vinden die bijvoorbeeld in huis wil helpen met praktische dingen. Maar het wijkteam kan er ook niets aan doen als zo iemand niet te vinden is.



In mijn contact met de sociaal werker heb ik dingen op een rijtje kunnen zetten, stappen kunnen ondernemen en ben ook wat rustiger geworden over de perikelen met mijn zoon. Omdat ik merkte dat mijn energie afnam, ben ik verder een cursus mindfulness gaan doen bij de GGZ. Ook voer ik daar gesprekken. Dingen zijn dus in werking gezet.



Voor mij is de belangrijkste verandering sinds mijn contact met het Sociaal Wijkteam dat ik nu een pasje heb om van een busje gebruik te maken. De laatste tijd heb ik van het pasje alleen nog geen gebruik gemaakt, het is nog niet noodzakelijk geweest dat ik ergens heen moest.

Ik woon alleen. Ik mankeer van alles en ben bijna helemaal invalide. Ik kom bijna niet meer buiten en heb een scootmobiel. Het wordt steeds erger. Ik ging een paar keer met een busje naar het ziekenhuis en de tandarts. De chauffeur vroeg of ik een pasje had. Dat had ik niet een daarom moest ik een bepaald bedrag betalen. Toen heb ik hier en daar gevraagd hoe ik aan een pasje kwam, maar ik kreeg geen antwoord. Waarschijnlijk heb ik toen iets op internet gezien of bij de gemeente en zo heb ik het Sociaal Wijkteam gevonden. Ze hebben me op papier een toezegging gedaan. Er is een paar keer een meisje aan huis geweest. Die heeft het allemaal geregeld. Door het wijkteam ben ik snel geholpen. De tijd tussen de aanvraag van het pasje en het begin van het wijkteam heeft wel een poosje geduurd. Mijn contact met het Sociaal Wijkteam was eenmalig en is nu afgerond.

Voor mij is de grootste verandering sinds ik contact kreeg met het Sociaal Wijkteam dat ik nu met een stok door het huis loop. Voorheen deed ik dat niet. Lopen is heel moeilijk geworden, maar het rijden gaat nog prima. Met de rollator ga ik naar de auto toe. We zijn nog mobiel.

Vanaf oktober zijn mijn man en ik behoorlijk achteruit gegaan. We hebben een jasje uitgedaan. Mijn man heeft twee keer in het ziekenhuis gelegen. Ik heb in de herfst wondroos gekregen in mijn been en dat doet zo'n pijn. Ik blijf daarvoor onder behandeling. Wij hebben het laatste half jaar veel verdriet gehad. Wij hebben onze jongste broer en onze oudste dochter verloren. Daar hebben we het een beetje moeilijk mee gehad. Langzamerhand komen we in rustiger water.

Via de wijkverpleegster zijn wij bij ActiVite gekomen. Daarvan krijgen we huishoudelijke hulp. We werden vrij snel geholpen. Ik heb nu al een paar keer dezelfde hulp gekregen en dat klikt wel.

De organisatie van de hulp zou beter kunnen. Ik had laatst gevraagd of de hulp een keer vroeger kon komen. Dat zou doorgegeven worden. Wij zaten maar te wachten en toen de hulp eenmaal kwam, bleek dat er niets aan haar was doorgegeven. Ook tegenover het personeel is dat niet leuk.



Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat ik sinds vier maanden vrijwilligerswerk doe in het gebouw van het Sociaal Wijkteam in mijn buurt. Ik zit in de WIA. Het ging weer redelijk goed, vandaar dat ik als opstapje wilde beginnen met vrijwilligerswerk doen. Ik vind het ontzettend leuk. Ik loop wel tegen allerlei dingen aan, maar dat is de bedoeling. Die kan ik dan weer meenemen in therapie. Het is voor mij een grote leerschool hier. Een fijne plek.

Ik kende het gebouw van het wijkteam al omdat het naast de kinderopvang van mijn dochtertje zit. Toen hadden mijn man en ik een vraag vanwege zijn situatie. Hij is uiteindelijk geregistreerd in het doelgroepenregister, daarover hebben we contact gehad met een sociaal werker. Na onze afspraak zag ik een poster hangen van de Stichting Jeugd- & Jongerenwerk en omdat ik op zoek was naar vrijwilligerswerk heb ik naar hen gemailld. Zo kwam ik in contact met degenen die de opdracht hebben om in dit gebouw alles op poten te zetten. Er zitten verschillende organisaties in dit pand, maar het loopt nog niet helemaal. De bestellingen en wie wat betaalt. Daarin ondersteun ik. Ik ben hier dus als klant van het Sociaal Wijkteam geweest, als moeder van de kinderopvang hiernaast en nu als vrijwilliger. Ik vind dit gebouw heel fijn, daarom wilde ik hier graag vrijwilligerswerk doen. Ik doe van alles wat. Administratief ondersteunen, vergaderingen notuleren, mensen die hier binnenkomen benaderen en koffie en thee geven, schoonmaakwerk. Heel erg leuk. Ik heb ook het idee dat ik hier hulp kan krijgen van mensen als ik dat nodig heb. Ik voel me hier veilig. Als ik niet werk, voel ik mij niet nuttig. Ik ben heel blij dat ik weer wat kan doen en dat dat gewaardeerd wordt. Ik heb een daginvulling die positief voelt.

Wat ik als klant van het SWT heb ervaren toen ik hier voor het eerst kwam, was dat ik geen idee had wat dit gebouw is en wat hier gebeurt. Daar wil ik wat meer mee gaan doen. Dat het SWT en dit gebouw duidelijker worden voor mensen. SWT kan een loze term zijn voor mensen. Voor de wachtruimte wil ik een simpel foldertje maken met wat dit gebouw is en waarvoor je hier kunt komen. Ook wil ik een kinderhoekje maken voor gezinnen die aan het wachten zijn. Het is ook belangrijk om op sociale media meer te doen aan bekendheid. Als dit gebouw bekender wordt, kan de buurt er ook meer gebruik van maken. Je kunt hier bijvoorbeeld voor een klein bedrag flexplekken huren. Als de basis geregeld is, kan hier heel veel.

Ik vind het knap hoe de mensen van het SWT en de andere organisaties zich in deze nieuwe situatie begeven. Ze maken een beetje revolutie met z'n allen. Dat gaat niet altijd makkelijk, maar gebeurt vol positiviteit.

Hulp bij administratie

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat alles nu veel makkelijker is. Ik ervaar dat als een positieve verandering.

Ik heb het Sociaal Wijkteam gevonden via de Raad- en Daadwinkel. Ik zit in een lastige situatie. Mijn vrouw heeft nog geen verblijfsvergunning gekregen, we krijgen geen toeslagen meer en hebben een laag inkomen. Zelf kan ik moeilijk lopen. Bij het Sociaal Wijkteam ben ik gelijk geholpen, geen wachttijd. De sociaal werker helpt ons vooral met de administratie. Bij formulieren van de school van onze kinderen. Van de gemeente. Van de belastingdienst. Soms maken wij een foutje. Of we begrijpen een Nederlands formulier niet zo goed. Het Sociaal Wijkteam vertrouwen we. Bij het Sociaal Wijkteam kijken ze naar wat de klant wil, wat makkelijk is. Je hoeft je geen zorgen te maken. Wij zijn echt tevreden. Je wordt gelijk geholpen of ze zeggen wie je kan helpen.

Ik vind het fijn dat ik afspraken thuis heb en bij het wijkteam. Ik mag ook altijd bellen. De sociaal werker gaat soms met ons mee naar afspraken om ons te helpen en dingen uit te leggen. Bijvoorbeeld naar de school van mijn dochter, samen met een jeugdwerker. Het is een fijne locatie waar het wijkteam zit. Als je binnenkomt, is iedereen aardig. Iedereen groet. Heel anders dan in het Stadhuis. Daar moet je tussen veel andere mensen wachten. Of bij de Raad- en Daadwinkel. Daar is het druk en moet je soms twee uur wachten. Naast de hulp van het Sociaal Wijkteam hebben wij geen vrijwillige hulp nodig. Mijn vrouw helpt mij.

Ik hoop dat het Sociaal Wijkteam altijd blijft groeien, meer medewerkers, meer teams. Je kan echt merken dat ze geen beginners zijn, maar mensen met ervaring. Het Sociaal Wijkteam is top. Dat vind ik niet alleen, maar ook veel mensen uit mijn buurt.



Adequate begeleiding en hulp

Ik ben nog steeds aan het wachten op de uitslag van mijn Wmo-aanvraag, maar ik voel mij gehoord en dat is al heel prettig. Ik hoef niet te vechten om mijn verhaal over te brengen. Dat is positief.

Ik heb een Wmo-aanvraag ingediend bij de gemeente. Een aantal weken later nam het Sociaal Wijkteam contact met mij op, om de aanvraag goed te begeleiden. Ik ben heel tevreden over de sociaal werker. Hij is begripvol, respectvol en heel realistisch over wat wel en niet mogelijk is. Daar ben ik heel blij mee. Hij is heel meedenkend. Als ik iets aandraag of een vraag heb, is hij heel duidelijk over hoe het wel en niet kan. Maar nog steeds op een heel respectvolle en betrokken manier.

Ik ben snel geholpen en de sociaal werker is twee keer op visite geweest. Toen was er voldoende tijd om alles te bespreken. De vragen die ik al per mail had gesteld, werden ook goed en adequaat beantwoord. Het kan zijn dat ik binnenkort weer contact met hem opneem om te vragen hoe het er voorstaat met mijn aanvraag. We zullen de komende tijd waarschijnlijk dus nog wel in contact blijven.

Ik heb een lichamelijke aandoening die niet meer weggaat. De sociaal werker heeft daarom ook aangeboden dat ik altijd contact met hem mag opnemen als ik in de toekomst nog advies nodig heb. Ik ben niet bang om als dat nodig is in de toekomst hulp te vragen bij het Sociaal Wijkteam. Verder steunen mijn naasten mij. Nu is hun ondersteuning voldoende, al zou dat in de toekomst anders kunnen worden.

Sociaal Wijkteam: *meelevende instantie*

Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat ik bij het Sociaal Wijkteam terecht kan als ik te lang moet wachten op de gemeente of ergens mee zit.

Op een gegeven moment waren mijn handicaps van dien aard dat iemand tegen mij zei: jij moet gewoon Pgb gaan aanvragen want je kan eigenlijk niets meer. In september 2014 heb ik dat gedaan. Toen werd ik gebeld met de vraag of ik wel echt zorg nodig heb. Nou, dat moet je mij niet vragen, want ik doe het liefst alles zelf. Ook vroegen ze of ik wel helemaal bij mijn verstand was. Dat vond ik wel een beetje een rare vraag. Toen moest er een aanvraag gedaan worden voor huishoudelijke hulp en begeleiding, die sinds 2015 onder de gemeente vallen. Ik kreeg allemaal brieven en een keukentafelgesprek. Dat was heel fijn en netjes, ik kon daar mijn vragen kwijt. Ik ben een positief mens en sta positief in het leven, houd wel van een grapje. Dus dat viel goed. Daaruit is een aantal aanvragen gedaan. En dan kom je met de gemeente in aanraking. Daar heb ik nog steeds geen hoge pet van op, omdat ze niet terugbellen en niet reageren. Ze beantwoorden brieven niet binnen zes weken. Ik heb iemand van de Wmo wel dertig keer gebeld met een terugbelverzoek en heb niets gehoord. Je wordt in het ongewisse gelaten. Ik heb ook nog steeds problemen met de Sociale Verzekeringsbank. En met de gemeente over aanvragen voor vervoer, omdat ik te ziek ben om lang in de Regiotaxi te zitten.

Elke keer moest ik het Sociaal Wijkteam bellen om te vragen hoe het zit. Die gingen er dan weer achteraan. Zij doen echt alles voor mij. Bel ik ze en is er iemand niet dan laten ze een bericht achter, of ik kan de voicemail inspreken en word ik netjes teruggebeld. Ze reageren adequaat. Al ging dat in het begin weleens mis en moesten we ook wennen aan elkaar. De sociaal werkers zijn schatten van mensen. Ze zijn heel sociaal, begrijpen mij en zijn bij mij thuis geweest. Ze spreken ook respect uit naar mij toe hoe ik alles handel. En als ze iets niet kunnen of mogen dan zeggen ze dat ook eerlijk en geven ze aan waar ik moet zijn. Ik denk dat ze precies weten waar welke personen zitten. En ze geven me het gevoel dat ze de tijd voor me hebben. Je praat dan wel over zakelijke dingen, maar in een heel ontspannen en gezellige sfeer.



Ik kreeg laatst een veel te laag aantal uren voor begeleiding en daardoor een veel te laag budget. Toen is er een herindicatie geweest. Daarna zag ik bij de SVB opeens staan dat ze beide bedragen bij elkaar hadden opgeteld, maar ze luisterden niet naar mij. De sociaal werker heeft het nagezocht. Toen werd ik teruggebeld door de SVB zeiden ze: dit heb ik nog nooit meegemaakt, iemand die zegt dat hij te veel geld krijgt. Maar ik wil alleen waar ik recht op heb en niets meer. Dit is nu twee weken geleden en ze zouden het regelen, maar er is nog niets gebeurd. De sociaal werker gaat daar dan gelijk achteraan, terwijl de gemeente het laat afweten. Ik begrijp helemaal dat ze het druk hebben. Maar het is ontzettend jammer dat terwijl het Sociaal Wijkteam het goed doet de andere tak zo slecht functioneert. Ik hoop dat de gemeente in de toekomst alles beter op een rijtje krijgt en dat het minder druk wordt.

Ik ben gewoon zo tevreden over het Sociaal Wijkteam. Dat verbaast mezelf, want ik ben een vrij kritische man. Ik heb net de goeie getroffen denk ik. Ik doe graag de dingen zelf, maar om sommige dingen kon ik op dit moment niet heen. Ik heb nog geen tien procent zicht en heb zware neuropathie, alles valt uit m'n handen. Alleen mijn hersens en mijn hart zijn goed. Het Sociaal Wijkteam helpt me waar ze dat kunnen. Dus ja, ik heb ze nodig. En ik heb de klik met ze, dat is heel belangrijk. Ze begrijpen me. Je mag geen 10 geven, dus ik geef ze een 9.9.

Ik krijg ook hulp van andere mensen, al zijn dat er heel weinig. Ik heb een vriend met een taxibedrijf. Tegen een kleine vergoeding kan ik soms met hem regelen dat ik naar het ziekenhuis wordt gebracht. Maar dat moet toch betaald worden en zoveel uitkering heb ik ook weer niet. Ik ben heel erg van mijn privacy. Ik moest echt een grens over, wilde nooit met instanties te maken hebben. Maar nu ik het Sociaal Wijkteam ben tegengekomen, denk ik: je bent nooit te oud om te leren.

*Je mag geen 10 geven,
dus ik geef ze een 9.9*

Voor mij is er helaas nog geen verandering geweest. Mijn buurvrouw heeft het Sociaal Wijkteam benaderd om een scooter voor mij aan te vragen, maar die is tot op heden niet gekomen.

Ik heb vorig jaar in het ziekenhuis gelegen en ben erg ziek geweest. Later heb ik een beroerte gekregen. Ik heb weer in het ziekenhuis gelegen en ben daarna drie maanden in een revalidatiecentrum geweest. Mijn nieren werken niet meer. Nu ben ik thuis. Ik hoop dat ik een scooter kan krijgen om in mijn laatste maanden nog zelf naar buiten te kunnen.

De sociaal werker zei dat ik moest 'zeuren' bij het Wmo-steunpunt van de gemeente als het te lang zou duren. Dat doe ik niet graag. Ik heb toen één keer gebeld, maar zij zeiden dat ze het druk hadden. Ik wacht dus nog steeds. Het gekke is wel dat mijn overbuurman in die tijd ook een scooter heeft aangevraagd en die heeft hem al gekregen. Ik vraag me toch af of ik misschien iets verkeerd heb gedaan. Voorlopig ben ik afhankelijk van wie mijn rolstoel zou willen duwen. Gelukkig komt mijn zoon één keer per week uit Groningen, dan kunnen we heerlijk naar buiten.

Ik krijg nu ook maaltijden aan huis en thuiszorg van ActiVite. Ik werd gisteren gebeld dat er morgen niemand kan komen om mij te helpen. Ik vind dat wel een beetje vreemd. Je zou denken dat ze misschien meer personeel moeten aannemen. Over het Sociaal Wijkteam kan ik verder niet zoveel zeggen, omdat ik echt in afwachting ben.

Ik vind het moeilijk om anderen om hulp te vragen en hen lastig te vallen. Ik ben altijd iemand geweest die anderen hielp. Ik was altijd buiten. Op de fiets. Anderen helpen als vrijwilliger in een hospice. En nu ben ik het zelf. Ik moet daar echt aan wennen. Ik heb heel veel aan mijn burens. Mijn buurvrouw neemt boodschappen voor me mee. Er is een andere buurman die heel veel voor mij doet. Of er komt iemand even een praatje maken zodat je niet de hele dag alleen thuis zit. Daar ben ik heel blij mee, want je hoort ook andere verhalen.



Voor mij is er eigenlijk nog geen belangrijke verandering geweest, behalve dat ik nu in de vangnetregeling zit. Als een werkgever mij aanneemt, betaalt het UWV mij vanwege mijn ziekte volledig door en kan de werkgever in die tijd iemand anders aannemen. Ik hoop een vaste, betaalde baan te vinden.

Ik heb een defect in mijn afweersysteem en in februari raakte ik mijn baan kwijt, al werd er niet gezegd dat dat vanwege mijn ziekte was. Toen ben ik bij het UWV-loket in het Stadsbouwhuis geweest, omdat ik steeds tegen dit probleem aanloop. Ieder jaar ben ik door mijn ziekte ongeveer drie maanden uit de roulatie. Daar was een hele onaardige mevrouw. Zij zei: “datgene wat jij hebt, dat zou iedereen wel willen.” En: “jij kost de maatschappij alleen maar geld.” Pas toen ik thuis was, realiseerde ik me wat ze nou eigenlijk gezegd had en dat dit natuurlijk nergens op slaat. Wat ik heb zou niemand willen.

Ik heb geprobeerd de WSW in te komen, maar daar was ik te goed voor. Nu wil ik een vangnet, zodat ik weer naar een vast contact kan toewerken. Toen ben ik naar het inloopspreekuur van het Sociaal Wijkteam gegaan. De sociaal werker dacht wel met mij mee. Ze zou er meteen achteraan gaan en bij de juridische dienst informeren naar wat er mogelijk is. Zij zei ook dat ik mijn arbeidsvermogen bij het UWV moest bepalen. Dat heb ik meteen digitaal ingevuld en binnen twee weken stond ik in het doelgroepregister, verrassend snel. Mijn arbeidsvermogen is bepaald op 70 procent. Veel mensen kunnen zich per dag niet 100 procent inzetten, maar voor mij geldt dat per jaar. Op sommige dagen kan ik 100 procent werken, op andere dagen minder. Ik heb WW gehad en zou daarna in de bijstand kunnen komen. Dat is belangrijk omdat ik dan in aanmerking kom voor de banenafpraak. Maar omdat mijn vrouw in de WIA zit, kom ik niet in aanmerking voor bijstand en daarmee niet voor de banenafpraak. De gemeente is dus niet verantwoordelijk voor mij. Pas als ik een vaste baan vind, komt er een arbeidsconsulent van de DZB om te bekijken wat ik wel en niet zou kunnen. Op eigen kracht probeer ik wat te vinden.

Mijn vrouw hoorde bij een vrijwilligersgroepje in het gebouw van het Sociaal Wijkteam dat er nog een beheerder gezocht werd. Zo ben ik hier gekomen als vrijwilliger. Ik werk hier sinds vier maanden. Ik heb wel een gesprekje gehad met iemand om te bekijken of dit tot een betaalde functie van 16-20 uur zou kunnen leiden. De vraag is dan wie dat gaat betalen. Van dit gebouw maken verschillende organisaties gebruik, maar niemand wil de rekening betalen, dus dat is nog een beetje lastig. We proberen het nu onder meer met een payroll-



constructie bij een uitzendbureau voor vijftigplussers. Daarover ga ik ook overleggen met de arbeidsconsulent van DZB. Dat gaat goed. Toen ik vijf jaar geleden ook in de bijstand zat, moest je vacatures zoeken in de vacaturebank terwijl daar een paar duurbetaalde arbeidscoaches zaten die voor de rest niet heel veel deden. Dat kan toch beter ingevuld worden, meer afgemeten op het individu. Toen zou ik via een extern bureau in drie maanden opgeleid worden tot import- en exportmedewerker op Schiphol. Maar je werd helemaal niet opgeleid, je moest gewoon aan de slag en acht uur later weer uitklokken. Terwijl dat bureautje misschien wel subsidie kreeg voor een zogenaamd reïntegratietraject. De gemeente mag beter nadenken over met welke partijen ze in zee gaan.

Over het SWT ben ik erg tevreden. Als vrijwilliger weet ik mijn weg ook te vinden, maar het zou fijn zijn als dit een betaalde baan wordt, dat is gewoon nodig hier. De gemeente is eigenaar van dit gebouw en subsidieert het SWT. Met een extra potje voor onderhoud zou ik hier misschien een betaalde baan kunnen krijgen.

In het buurthuis in mijn wijk is heel veel veranderd

We zijn nu bijvoorbeeld met Pittig Bakkie bezig. Elke maandagochtend zijn we daar met vrijwilligers. Binnenkort is er ook wijkfeest. Dat bereiden wij voor. Het wijkteam is daar ook. Ik ben daar heel blij mee. Het is dichtbij.

Ik ben altijd snel geholpen door het Sociaal Wijkteam. Als ik papieren of zoiets heb, bel ik of ga ik naar het wijkteam en word ik geholpen.

Toen ik van het wijkteam hoorde dat het buurthuis kwam, wilde ik direct gaan. Door het buurthuis ben ik vrijwilligerswerk gaan doen, ook bij een zorgcentrum. Ik schenk koffie voor oude mensen, we brengen ze naar beneden en we knutselen.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik sinds het contact met het Sociaal Wijkteam weer een beetje mijn eigen weg heb gevonden. Maar ik voel me nog steeds opgesloten in mijn appartement, als ik ergens heen wil heb ik bijvoorbeeld een taxi nodig. De hulp van mijn maatschappelijk werkster was voor mij wel heel goed, onder andere door haar ben ik weer andere dingen gaan doen, dus dit is positief.

Ik ben gevallen en toen is mijn heup verbrijzeld. Ik was al één keer gevallen maar toen dacht ik het gaat vanzelf wel weer over dus ik ben blijven lopen en fietsen ermee, mank en alles. Daarna ben ik een paar keer weer gevallen totdat ik een keer viel met de hond uitlaten en toen kwam ik helemaal niet meer overeind. Dus ik ben toen met de ziekenwagen naar het ziekenhuis gereden. De broeder van de ziekenwagen heeft toen mijn hond naar huis gebracht. En dan lig je daar, niks bij je. In de jaren heb ik het ook heel moeilijk gehad na de dood van mijn vriend. Van mijn vriend is het nou 12 jaar geleden maar het is nog steeds moeilijk. We hebben toch 28 jaar samengeleefd. Ik zat ook in de put door het overlijden van familieleden en dan is alles moeilijker. Mijn moeder is in de tussentijd overleden, nou is mijn zus overleden, twee honden zijn overleden. En dat moet je toch allemaal maar verwerken. En dan zeggen ze dat kan toch wel met die honden. Nou ik kan dat allemaal niet zo direct. Het zijn beesten maar het zijn een soort kinderen van mij, dat klinkt misschien gek maar het is wel zo. En het is het enige wat ik nu nog heb. Maar voor de rest heb ik nou niks meer. Vroeger had ik op mijn tuin nog kippen en katten die ik daar verzorgde. Ik had een soort van sprookjestuin waar ook altijd mensen langskwamen om een foto of praatje te maken of dit of dat. En dat zijn dingen die je nu mist. Van familie is er nu helaas ook niemand meer dus wat heb je dan nog. Alleen nog mijn jongste broer maar die zie ik alleen als ik jarig ben dus ja. Van mij hoeft het eigenlijk allemaal niet meer. Ik moet hier nu nog leven maar je woont in een gevangenis. Je voelt je echt opgesloten want je gaat hier de deur binnen en zodra de deur dicht is zie je verder niemand. Dat heb je met een flat. Ik heb wel vogeltjes en deze oude kreng nog, mijn hondje.

Mijn buurman regelt mijn financiën. Dat is wel lekker want ik ben nu met pensioen, ik heb jaren in het rood geleefd en had een huurachterstand. Ik neem makkelijk geld op en dan ga je er soms overheen. Ik kan nu 50 euro per week opnemen om van te leven, voor boodschappen en zo. Heb ik echt iets nodig dan kan ik dat vragen aan de buurman en dan kan ik wat extra's krijgen. Je hebt natuurlijk ook eten voor de beesten nodig, je wilt wel eens een bloemetje in je huis hebben. Dat hebben de buurman en ik samen met elkaar geregeld. Dat is wel



fijn maar je bent wel gebonden ermee. Maar het is wel goed want als ik het zelf doe blijf ik opnemen en nu gaat het zo goed dat ik zelfs een beetje spaargeld heb. Mijn burens helpen mij met veel dingen. Zij hebben ook de mantelzorgstatus. Mijn buurvrouw heeft me bijvoorbeeld geholpen met mijn hoorapparaat omdat ik dat niet zelf kon betalen. Toen zijn we samen naar de Specsavers en het ziekenhuis gegaan en heeft ze geregeld dat ik toch die hoorapparaten heb gekregen. Mijn buurvrouw gaat soms ook met mij mee naar sociale activiteiten zoals mensa eten of de kerstmarkt.

Sinds ik in het ziekenhuis heb gelegen heb ik contact met het Sociaal Wijkteam, verleden jaar september (2015). Mijn buurvrouw heeft geregeld dat ik in contact met hen ben gekomen. Toen ik uit het ziekenhuis kwam stierf het hier namelijk van de kakkerlakken en stond mijn flat helemaal vol met spullen uit mijn oude tuin. Ik had eerst een maatschappelijk werkster waar ik niet zo goed mee kon. Die kwam hier: “ja meneer en dit en dat blablabla.” Daar kon je echt niet zo’n goed en rustig gesprek mee hebben. Deze maatschappelijk werkster heeft dan wel gezorgd dat mijn keuken met kakkerlakken dat daar iemand voor kwam. Toen hebben ze van die druppels gif gespoten. Mijn hele keuken moest eerst alleen leeg en helemaal schoon gemaakt en alles, maar ja ik moest alles zelf doen met hulp van de burens. En ondertussen zat ik nog met mijn heup. Toen ik uit het ziekenhuis kwam zou ik ook hulp krijgen. Maar in het begin kreeg ik dat helemaal niet, echt helemaal niks. Ik zou eerst naar een opvang gaan voor de revalidatie en daar ben ik ook een paar geweest maar dat ging niet want ik ben bijdehand genoeg om het zelf te doen. Fysiotherapie kost 20 euro per keer omdat ik niet aanvullend verzekerd was. Als ik dat twee keer per week doe al 40 euro en dat gaat dan toch allemaal van je maandgeld af. Dus ik heb het zelf gedaan. Vanaf 2017 ben ik wel aanvullend verzekerd. Mijn maatschappelijk werkster zij ook ja maar je hebt toch AOW? Maar ja ik woon in een dure flat en ik leef dus dan blijft er niks over. Dat was heel moeilijk. Ik ben er wel gekomen daar gaat het ook niet om en ik doe nu weer alles zelf. Ik loop nu met de rollator maar met die rollator kun je dus niks vastpakken en dat is heel onhandig. Gelukkig is mijn woning wel gelijkvloers. Nu heb ik bijvoorbeeld een rollatordrempel voor mijn deur maar het heeft een jaar geduurd eer dat ding hier lag. Terwijl ik hem eigenlijk verleden jaar nodig had want toen kwam ik uit het ziekenhuis. Maar toen moest ik de rollator steeds tillen over die hoge drempel. Ze zijn niet zo vlug.

Toen heb ik een andere maatschappelijk werkster gekregen waar ik wel mee kan. Die is rustig en laat je uitpraten. Ik zit nu ook bij de Zonnebloem door haar. Dat is best leuk en dan heb ik even contact met mensen. We zijn laatst naar het Mauritshuis geweest in Den Haag.





Ik geef niks om schilderijen en ik hou helemaal niet van musea maar dan heb je wel contact met andere mensen en heb je afleiding. Daar ben ik nu mee bezig om toch weer in contact te komen. Maar het liefst zou ik iedere dag iemand zien zodat je een beetje afleiding hebt. Ik heb ook één keer in de week 4 uur een hulp. Maar die is wel een beetje langzaam met schoonmaken, waar ik vijf minuten over doe daar doet zij een uur over, ze is echt een half uur bezig met een tafel. Ik heb zelf in de schoonmaak gezeten dus ik weet echt wel hoe of wat. Er is ook helemaal geen controle van die thuiszorg om te kijken hoe dat hier dan gaat. Dat vind ik ook wel gek dat er nog nooit iemand is geweest om te zien hoe zo'n werkster dan werkt.

Ik ben op zich wel tevreden, de hulp die ik krijg is vrij goed. Maar soms vind het wel rot, ik krijg zoveel: die drempel, mijn hulp, de hoorapparaten. De maatschappelijk werkster en ik hadden om de 14 dagen contact, dan kwam ze hier langs. Ze is van de week voor het laatst geweest want ze zei we kunnen wel blijven praten maar verder kan ik niks meer voor je betekenen. Je bent nu een beetje uit je problemen en toestanden. En je bent bij de Zonnebloem. Maar als er iets is kun je altijd weer bellen. En over een half jaartje komt ze weer even kijken hoe het met me gaat.



De grootste verandering in ons contact met het Sociaal Wijkteam is dat er eerst iets mis ging met de indicatie, wat later weer is opgelost. Dit is voor ons ook het enige contact met het Sociaal Wijkteam geweest.

MOEDER: Mijn dochter werkte altijd. Haar man was een beetje de huisman en zorgde voor de kinderen. Ze is lang ziek geweest. Na een hele tijd is ontdekt dat er drie goedaardige tumoren in haar hoofd zaten. Uiteindelijk is ze geopereerd. Tijdens en na de operatie kreeg ze hersenbloedingen. Ze is halfzijdig verlamd en heeft een niet aangeboren hersenafwijking. Ze is bij het revalidatiecentrum geweest, bijvoorbeeld voor logopedie. Ze gaat nu twee dagen per week naar De Gading. Ze is eerder ook meerdere keren bij een ander activiteitencentrum geweest, maar er waren daar heel veel verschillende soorten mensen. Mijn dochter heeft tijdens haar periode van ziek zijn acht jaar bij mij gewoond. Ik had de bovenverdieping voor haar ingericht met een bank, keuken en bedden voor mijn dochter en kleindochter. Een tijdje na de operatie had ze weer hoofdpijn. Mijn dochter gaat regelmatig naar het ziekenhuis voor een MRI-scan en voor het meten van de druk op haar ogen. Toen bleek dat ze te veel hersenvocht had. Er werd een drain geplaatst. Eerst zat die niet goed maar daarna is er opnieuw geopereerd en nu is het goed.

Wij hebben met het Sociaal Wijkteam alleen contact gehad omdat er iets misging met de CIZ-verklaring. Dat zit zo. Ik heb mentorschap voor mijn dochter aangevraagd. Via een stichting worden haar vaste kosten betaald. En elke week krijgt zij geld, bijvoorbeeld voor de boodschappen. Ik heb Pgb voor haar. Ze heeft een indicatie voor zes uur ondersteuning per week. Ook gaat ze met de Regiotaxi en heeft ze vervoer om naar De Gading te gaan. In oktober is er iemand geweest die een nieuw rapport moest schrijven voor de indicatie. Dat was niet volledig. Ik merkte dat omdat ik van De Gading hoorde dat er nog geen verklaring voor vervoer was voor ons. Toen moest er opnieuw een rapport gemaakt worden. Ik ben er zelf achteraan gegaan en heb wel zes of zeven keer gebeld. De medewerker van het Sociaal Wijkteam is ziek geweest en heeft spoedgevallen gehad, dus daarom gingen er vier maanden overheen. Het heeft lang geduurd, maar uiteindelijk is het goed gekomen. Ik vraag me wel af of ze niets anders te doen hebben. Twee keer langskomen, twee keer een rapport. Dat is zo zonde van de tijd. En ik ben echt uren aan het bellen geweest. Maar ja, je kunt je wel druk maken, maar dat helpt ook niet. Ik zeg altijd: het komt wel goed. En de medewerker verontschuldigde zich ook erg. Het was ook verwarrend omdat we met de verhuizing van mijn dochter van het ene naar het andere team overgingen. Indicaties op zich vind ik niet zo'n probleem en ik zie niet tegen een tafelgesprek op. Het is wel fijn dat we nu voor langere tijd een indicatie hebben. Wij hebben verder geen contact met het Sociaal Wijkteam nodig.



DOCHTER: Ik was ziek, ziek, ziek. Overal. Hoofdpijn. Verschrikkelijk. Na de operatie was ik eerst blij. Daarna verdrietig en boos. Ik kon mij niet uiten. Maar een tijdje na de operatie had ik weer hoofdpijn, hoofdpijn, hoofdpijn. Toen kreeg ik een drain. Eerst zat die niet goed en kreeg ik veel buikpijn. Daarna ben ik opnieuw geopereerd en nu is het goed. Geen pijn meer. Het gaat steeds beter en beter. Daarom wilde ik weer op mezelf wonen. Spannend. Sinds de herfst heb ik een leuk huis. Samen met mijn dochter. Mijn moeder en mijn dochter koken vaak voor mij. Nu heb ik nog last van mijn ogen. Maar wel of niet geopereerd worden, ik weet het niet. Ik wil liever niet nog een keer geopereerd worden. Ik heb het heel druk. De hele week leren, oefenen en sport. Op donderdag gaan we naar de Voedselbank. Ik vind dat goed. Op zaterdag mag ik zitten en uitrusten. Soms gaan we ook varen. Of iets anders leuks. Mijn moeder en mijn familie helpen mij heel veel. Zij hebben alles goed gedaan. Wij zijn allemaal blij.

De cliënt en de moeder van de cliënt hebben dit verhaal samen verteld.



AUTISM

Versimpeling dankzij het JGT

De belangrijkste verandering voor ons is dat alles versimpeld is sinds we bij het JGT zijn. Eerst had je te maken met verschillende instanties. Voor het aanvragen van het Pgb voor mijn zoon is daar bij ons heel veel tijd overheen gegaan. De aanvraag moest door allerlei commissies en goedkeuringen. Nu gaat het bespreken van de gezinssituatie en de dingen waar we tegenaan lopen met één persoon. Ook de aanvraag van het Pgb loopt via haar. Dat is heel erg prettig.

Mijn beide kinderen hebben een Autisme Spectrum Stoornis. Wij zijn daarom aangewezen op begeleiding thuis. In eerste instantie was dat vanuit Jeugdzorg. Mijn zoon heeft sinds hij 3.5 is bij Cardea gezeten, bij opvang en scholing. Toen dat allemaal ging veranderen, is het vanuit Cardea overgedragen naar het Jeugd- en Gezinsteam. Ik had heel veel vertrouwen in Cardea, dat zij knokten voor alle voorzieningen. Daarom was ik huiverig voor de overgang. Maar dat is allemaal prima gegaan. Het ging soepel en ik ben snel geholpen. Bij ons eerste gesprek met het JGT was de gezinsbegeleider van Cardea er ook bij. Misschien heb ik geluk gehad, maar het ging bij ons heel goed. Mijn zoon is vorig jaar begonnen bij het speciaal onderwijs. Hij heeft ook een Pgb en dat moest net verlengd worden toen het JGT het overnam. Daarom hadden we in het begin meer contact. Nu houden we mailcontact en gaat de communicatie via PlusPlan. Eens in de paar maanden hebben we een afspraak om te kijken hoe het gaat, of er iets veranderd moet worden en of ik vragen heb.

Het is fijn dat alles bij het JGT via één persoon loopt. Er gaat heel veel tijd in zitten als je steeds op zoek moet naar de juiste persoon en steeds opnieuw je verhaal moet doen. Voor mij maakt dat het ook eenvoudiger, ik heb al genoeg te doen. Fijn is ook dat bij het JGT mensen werken vanuit het Centrum Autisme, die echt kennis hebben over autisme en ons thuisbegeleiding geven. Zij kunnen ook worden toegevoegd aan het PlusPlan. Die korte lijntjes zijn heel prettig. Ik heb ook een heel fijne contactpersoon getroffen, die de situatie echt begrijpt en moeite doet om de juiste begeleiding voor ons te krijgen. Ik hoef niet te pushen of dingen door te duwen. Zij kent de situatie en doet haar best voor ons. Het is nog allemaal heel pril en misschien loop ik in de toekomst nog tegen dingen aan, maar voor nu gaat alles heel goed.



Wij zaten ook al in het systeem, dus misschien is het voor mensen die net beginnen meer zoeken. Ik kan me ook voorstellen dat mensen het minder prettig vinden dat het JGT een groot team is en dat je privédingen binnen het team besproken worden. Maar ik ga ervan uit dat ze daar zorgvuldig mee omgaan. Ik heb dat juist ook als heel fijn ervaren, omdat er daardoor vanuit verschillende disciplines gekeken wordt naar de situatie. Ik snap dat het voor het JGT nu ook nog zoeken is, maar ik heb geen enkel verbeterpunt.

Naast de ondersteuning van het JGT helpt mijn moeder ons af en toe. Maar zij heeft allerlei gebreken, een kunstheup en een hoge bloeddruk en hartproblemen. Ze doet haar best, maar hulp van haar is beperkt. De meeste familie woont ver weg. De meeste vrienden werken en hebben eigen gezinnen. Het is heel moeilijk om overdag en tijdens vakanties mensen te vinden die je willen ondersteunen. Daarom is het ontzettend fijn dat ik het Pgb heb gekregen.

Daardoor kun je ook zelf mensen uitkiezen en dat is prettig met autistische kinderen. Zo-
maar iemand neerzetten en de volgende week iemand anders sturen, dat werkt niet. Als de klik er niet is, doet het namelijk meer kwaad dan goed. Vanuit het JGT hebben ze dat ook goed begrepen. Als het zo doorgaat ben ik blij. Ik ben alleen bang dat er bezuinigingen komen of nieuwe wetten waardoor de hulp zal wegvallen. Dat zit continu in mijn achterhoofd. Maar mijn contactpersoon neemt alles heel serieus en doet echt haar best voor ons. Meer dan positief heb ik niet.



Pgb voor resultaatgericht maatwerk

De grootste verandering sinds wij contact hebben met het JGT is dat met het inschakelen van Prodeba ons een zorg en werk uit handen is genomen. Dat geeft verlichting. Randvoorwaarde daarbij is wel dat het goed klikt.

We hebben een autistische zoon, die is nu zeventien. We hebben een lange geschiedenis, de diagnose kwam toen hij vijf was. Ik weet niet hoe lang we al gebruikmaken van Pgb. We hebben dat eigenlijk altijd ingezet met hulp van studentes die we zelf geworven hebben. Ook hebben we kort professionele ondersteuning ingehuurd van een orthopedagoog.

Nu onze zoon ouder geworden is, klikt het niet automatisch meer met een studente. Hij stelt wat meer eisen aan zijn begeleiding. De laatste tijd hebben wij ondersteuning van een filosoof. Dat is een schot in de roos. Met autisme kun je toch wel in de valkuil schieten dat je dogmatisch gaat denken. Een bepaalde opvatting kan zich heel erg vastzetten in je gedachten. We hadden eerder begeleiding bij Curium van een psychotherapeut, maar die was in therapeutische zin eigenlijk klaar met onze zoon. Toen heeft het een jaar stilgelegen, maar wij wilden toch zorgen dat onze zoon zoveel mogelijk kon blijven relativeren. Met filosofie kun je op een hele rationele manier toch allerlei situaties en problemen vanuit verschillende invalshoeken benaderen. Dit wilden we ook in de nieuwe situatie, na de transitie van 2015-2016, blijven voortzetten. Het is niet zo'n gewone vorm van begeleiding en is bovendien duurder dan de normale zorg in het netwerk. Gelukkig is toegestaan dat we dit mochten blijven aanhouden, dus we zitten nu op een hogere norm. Onze zoon zei laatst nog toen het een week verschoven werd dat hij het zo gemist had. Zelf je zorg kunnen kiezen, bewijst ook echt zijn nut. Onze zoon fietste niet. We zijn daarvoor eerder bij het revalidatiecentrum geweest en hebben begeleiding gehad van een ergotherapeut en fysiotherapeut bij allerlei handelingen. Maar fietsen is nooit gelukt, dus hadden we een tandem. In de gesprekken met de filosoof kwam naar boven dat de angst om te vallen onze zoon het meest dwars zat. De filosoof heeft er toen een staaltje natuurkunde bijgehaald en heeft met een draaiend wiel laten zien dat omvallen niet snel gebeurt. Met die wetenschap is onze zoon toch gaan leren fietsen. Dat is een ontzettende verworvenheid.



In overleg met het Jeugd- en Gezinsteam hebben we verder gekozen voor begeleiding van Prodeba, die sterk op zelfredzaamheid is gericht. Ik had aanvankelijk wel bedenkingen bij het inkopen bij een zorginstelling, omdat je het nodeloos duur maakt. Het kan best zijn dat wanneer mensen zelf goede ondersteuning in hun netwerk hebben dat veel goedkoper zou zijn. Dat zou je ook zou moeten mogen doen. Het is aan de andere kant ook weer een voordeel dat Prodeba met meer professionaliteit en deskundigheid kijkt naar wat nodig is. Al hebben we met onze zoon ook gemerkt dat een klik met de begeleider heel belangrijk is en dat de begeleider kan aansluiten bij zijn manier van denken en redeneren. Als dat niet goed zit, leidt het tot meer zorg dan gemak.

Het eerste gesprek met het Jeugd- en Gezinsteam was wel lastig, vooral voor mijn vrouw. De vraag naar zorg in het eigen netwerk komt dan op tafel. Maar als we het zelf konden regelen dan zaten we hier niet. Deze vraag ligt gevoelig. Als je dat soort vragen weer moet beantwoorden is dat moeilijk, al is het begrijpelijk dat ze gesteld worden. Verder ging het contact met het JGT voorspoedig. Er is goed geluisterd naar onze situatie. De communicatie met logboeken via internet is ook goed geregeld. Waar ik ook aangenaam door was verrast, is dat mijn vrouw ook een aantal uren per week mag claimen voor begeleiding. Dat is ook terecht, omdat ze er dag in dag uit mee bezig is.

Verder hebben we ook voor onze jongste zoon contact gehad met de maatschappelijk werker die verbonden is aan zijn school en het JGT. Onze jongste zoon had het wat moeilijk op school en thuis vroeg onze oudste zoon veel aandacht, wat toch wel ten koste ging van hem. Het was goed voor onze jongste zoon om daar drie gesprekken mee te hebben. Het was alleen niet makkelijk in contact te komen met de JGT-medewerker, de school wist niet van haar. Het heeft veel moeite gekost om haar te vinden, via de GGD is dat uiteindelijk gelukt.

Het was ons ook niet duidelijk hoe de transitie financieel in zijn werk ging. We hebben nu een mondeling akkoord voor de filosoof, maar ik zie dat nog niet terug in de financiën. Ik heb ook de indruk dat de jeugd- en gezinswerker dat zelf niet goed weet en dat moet navragen. Het is toch iets waar je je zorgen over maakt. Dat is een verbeterpunt. Verder is de inkoop van huishoudelijke hulp niet mogelijk via het Pgb. Voor kinderen met autisme is het belangrijk als de structuur in huis goed is en alles netjes is. Wij redden ons daar ook wel mee, maar in sommige situaties zou het goed zijn als dit toch mogelijk zou zijn.

Heel goed geholpen door het JGT persoonlijk en individueel gericht

De belangrijkste verandering in onze situatie sinds we contact hebben met het JGT is dat de relatie tussen mij en mijn dochter verbeterd is en mijn dochter echt haar plek heeft gevonden.

Mijn zoon heeft het syndroom van Asperger. Voor hem had ik contact met het Jeugd- en Gezinsteam omdat zijn zorg verlengd moest worden. Ik heb ook een dochter die wat probleempjes heeft in haar opvoeding. Ik wilde dat toch wel met hulp aanpakken. Toen heb ik de jeugd- en gezinswerker geschreven of ze mij kon helpen. De hulp werd meteen een week later ingezet. Omdat wij er met de school niet uitkwamen en we halverwege het jaar geen nieuwe school konden vinden, hebben ze voor haar bij de daghulp van Cardea een plekje geregeld. Ze krijgt daar les en staat een paar daagjes in de keuken. Dat vindt ze leuk. Eigenlijk gaat dat heel goed. De bedoeling is dat ze er nog een half jaar blijft om de MBO-entree-toets te kunnen doen. Dan mag ze ergens instromen. Als moeder maak ik me er weleens zorgen om dat er bij Cardea probleemjongeren zijn, maar mijn dochter gaat daar heel goed mee om. Ze zet zich nu goed in, zodat ze later iets kan bereiken. Er wordt veel met haar gepraat en ze krijgt individuele begeleiding.

We hebben best wel vaak contact gehad met het JGT, wekelijks bij ons thuis. Heel veel gesprekken, die mij ook heel veel hebben geholpen, ondanks dat ik al jaren hulp kreeg. Op de een of andere manier was dat nooit zo gericht als nu. Deze keer is het heel goed gegaan. Eerder was het vaak pappen en nathouden. Alleen algemene opvoedregels die niet bij jouw situatie passen. Het JGT geeft individuele hulp die bij je past. Nu is de ouderbegeleiding afgesloten. Mijn dochter krijgt nog begeleiding bij Cardea en psychologische begeleiding.

Bij het JGT stonden ze altijd voor ons klaar. Als er thuis crisismomenten waren, appte ik de jeugd- en gezinswerker. Niet dat ik haar zo vaak lastig viel, maar als het nodig was, heeft zij mij goed begeleid. Ik heb heel veel hulpverleners gezien, ook vanwege het autisme van mijn zoon, maar zij is echt goed. Wij hadden puur menselijk contact. Verbeteren kun je eindeloos, maar goed genoeg is het zeker wel. In ons geval is het goed uitgepakt, maar door omstandigheden kan het bij iemand anders niet lukken. Ik ben tevreden. Naast het JGT en Cardea helpt mijn moeder ons. Wij proberen alles met de familie in de goede richting te sturen, met de hulp.

Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat we voor mijn zoontje ondersteuning krijgen van de jeugd- en gezinswerker en vanuit het ziekenhuis. Ik ervaar dat als een positieve verandering, omdat het nu beter gaat met zijn zindelijkheid. Ook hebben we veel tips en advies gekregen van de jeugd- en gezinswerker.

Wij zaten eerst bij de Jeugdgezondheidszorg. We hadden dat zelf aangevraagd omdat mijn zoontje die nu vijf is nogal moeilijk was. Toen hij twee was, merkten we al wat dingetjes bij hem, dus we hebben vroeg aan de bel getrokken. Later werden we doorgestuurd naar Cardea. Daar hebben we een kort en intensief programma gedaan. Toen waren we eigenlijk nog niet klaar, want dat programma was maar voor een aantal weken. Daarom hebben ze bij Cardea geregeld dat we terecht konden bij het Jeugd- en Gezinsteam. Onze grootste vraag gaat over de zindelijkheid van mijn zoontje omdat het daarmee niet goed ging. Dat in combinatie met zijn gedrag, dat niet al te makkelijk is.

Op het moment gaat het wel even met zijn zindelijkheid. Samen met de jeugd- en gezinswerker hebben we geregeld dat we doorgestuurd werden naar het ziekenhuis. Naar een soort bekkenfysiotherapeut, bij wie mijn zoontje nu onder controle is. Hij draagt nu ook een speciaal horloge dat hem helpt herinneren wanneer hij naar de wc moet. Je merkt echt dat er bij hem ook meer rust is als het daar goed mee gaat. Want op school is hij echt het braafste kindje uit de klas, maar thuis kan hij een bom zijn die ontploft. De jeugd- en gezinswerker is ook op school geweest voor gesprekken om hem zowel thuis als daar te observeren. Dat hebben we samen in overleg besloten, om te kijken of zij ook het verschil tussen school en thuis zien dat wij merken. Mijn zoontje ging op een gegeven moment met een pamber aan naar school. We wisten niet zo goed meer wat we er aan konden doen. De jeugd- en gezinswerker is toen mee geweest op gesprek met de intern begeleider van school en met een van de leraren van mijn zoontje. Zo konden zij ook de ernst ervan inzien, want dat zagen ze eerst niet. Daar heeft de jeugd- en gezinswerker ons eigenlijk best wel goed mee geholpen. Ook hebben we op haar advies een planbord gemaakt voor ons zoontje, dat helpt ook.

We worden snel en goed geholpen. We hebben ook best vaak contact gehad. Er zijn periodes geweest dat de jeugd- en gezinswerker twee keer per week kwam. We hebben ook per mail en telefonisch contact gehad. Als er vragen zijn, mag ik altijd bellen. Dat vind ik prettig, want je spreekt soms voor over twee weken af. Als je tussendoor vragen hebt, is het fijn als je die kunt stellen. We hebben nog een telefonische afspraak en daarna is het contact met de



jeugd- en gezinswerker afgerond. Dat vind ik ook goed. Ondersteuning van een vrijwilliger of van mensen uit onze omgeving is voor ons niet nodig. Het is nu afwachten hoe het verder gaat met mijn zoontje. Zijn gedrag is gewoon soms moeilijk. Maar met de tips die we hebben gekregen, proberen we het voor hem zo rustig mogelijk te maken.

Voor ons is de belangrijkste verandering dat we naar het Jeugd- en Gezinsteam kunnen als ik ergens problemen mee heb of als mijn dochter problemen heeft vanwege wat er met mijn vrouw gebeurd is. Dat is heerlijk. Daardoor hebben wij meer rust gekregen in het hele gezin.

Ik heb zware ADHD en heb een hectische tijd achter de rug. Mijn vrouw heeft een paar maanden geleden een psychose gehad. Mijn vader en oma zijn ziek geweest. We hebben zelf hulp gezocht. Ik vind de opvoeding soms best wel moeilijk. Ik vind het moeilijk als er veel dingen achter elkaar fout gaan. Het is pittig, ouderschap. Maar wel leuk.

We zijn heel snel geholpen door het Jeugd- en Gezinsteam. We hebben een keer in de week een afspraak, soms twee keer. Je kunt altijd bij ze naar binnen lopen. Ze hebben ook contact met school, over hoe het daar met onze dochter gaat. Ik ben er heel erg blij mee. Het Jeugd- en Gezinsteam helpt mij ook met het aanvragen van een zwemabonnement via minimabeleid en dingen aanvragen voor de school. Ik vergeet dat gewoon. Ik zou niet weten wat ik zou moeten doen zonder de mensen om me heen: de maatschappelijk werker, het Jeugd- en Gezinsteam, de schuldhulpverlener. Ik ben blij dat er voor mij een steuntje in de rug is, dat ik bij hen terecht kan met de dingen waarmee ik worstel in het ouderschap, als vader zijnde. Dat zij mij op weg kunnen helpen als ik iets vergeet. Nu gaat het naar mijn idee allemaal soepel en lekker. Misschien dat ik over een jaar kan zeggen of er iets is dat beter zou kunnen. Ik heb een hele rugzak vol. Het gaat met ups en downs. Ik ben met alle hulpverleners tevreden. Ik ben er gewoon blij mee.

Mijn ouders helpen mij ook en ik heb hele goede burens waar ik altijd terecht kan. Als er wat gebeurt met mijn vrouw, kan mijn dochter desnoods midden in de nacht bij de burens terecht. Dat is ideaal. Ik ben blij dat ik in zo'n wijk woon, want dat helpt ook mee met hoe je je voelt. Ik woon in een multiculturele wijk en ik ben multicultureel. Ik kan met iedereen goed opschieten. Maar zij hebben niet de expertise van de hulpverleners die mij helpen. Mijn dochter gaat deze zomer op kamp met Jeugd en Welzijn. Dat mag ze en dat vind ik mooi voor haar. Het zou fijn zijn als er ook de mogelijkheid is om een dagje weg te gaan met het hele gezin. Dat je kind samen met de ouders een leuke dag heeft, bijvoorbeeld in een pretpark of zwembad. Daar zou ik ook wel aan willen bijdragen. Misschien kan de gemeente zoiets organiseren.

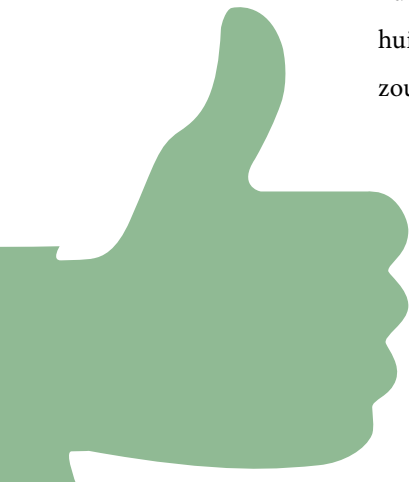
Goede hulp. Altijd tevreden!

Sinds het contact met het Jeugd- en Gezinsteam is de meest belangrijke verandering in mijn situatie dat ik nu goed contact kan maken met mijn kinderen en beter met hen om kan gaan. Ik ervaar dit als een zeer positieve verandering.

Ik zit in de ziektewet en voordat ik contact kreeg met het Jeugd- en Gezinsteam had ik helemaal geen hulp. Ik sprak hier toen vaak over met mijn vriendinnen en heb toen net als zij hulp aangevraagd voor mijn kind via school. Zo ben ik bij het JGT gekomen. Eerst kwam ik daar alleen voor mijn oudste dochter omdat zij heel erg werd gepest op school. Later heb ik ook hulp gevraagd voor mijn jongste dochter.

Nadat ik hulp had gevraagd ging het redelijk snel en binnen een paar weken kwam er een jeugd- en gezinswerker thuis langs. Nu komt er één keer per week een jeugd- en gezinswerker langs. Zij helpt mijn jongste dochter met school. Daar ben ik blij mee. Nu het vakantie is vraagt mijn dochter zelfs wanneer zij weer langskomt, ze vindt het echt leuk. Het enige is dat ze elke keer maar een uurtje komt, langer zou nog beter zijn. Ook kan ik beter met mijn kinderen omgaan door de hulp van de jeugd- en gezinswerker. Ik maak nu echt contact met ze door bijvoorbeeld rustig met ze te praten en oogcontact te maken.

Ik ben heel erg tevreden met de hulp die wij krijgen van het JGT. Maar ik hoop dat er ook huiswerkbegeleiding komt. Nu krijgt mijn kind wel hulp met school maar niet met haar huiswerk. Daarom zou extra huiswerkbegeleiding met rekenen en taal geweldig zijn, daar zouden heel veel ouders en kinderen heel erg blij mee zijn.



Prettig en persoonlijk

De belangrijkste verandering sinds ons contact met het JGT is dat onze dochter vrijwillig uit huis is geplaatst. Het ging echt niet meer, alle twee mijn kinderen gingen er onder lijden. Mijn dochter heeft een hechtingsstoornis en is daardoor heel moeilijk tegen haar eerstverzorgende – en dat ben ik. Ergens anders functioneert ze wel. Ik zie haar ook hartstikke opknappen. Daarom is dit een positieve verandering.

Ik zat al bij Jeugdzorg voor mijn oudste dochter en toen het Jeugd- en Gezinsteam in 2015 nieuw was, ben ik daarnaar overgestapt. Het was even wennen. Eerst dacht ik: het wordt niks met die gemeente. Maar het is heel goed bevallen, we kregen echt een lieve meid die heel veel voor ons heeft gedaan. Ik werd heel snel geholpen. Wanneer je ze nodig hebt, kun je ze mailen of appen met vragen. Bijvoorbeeld als ik vragen heb over minimabeleid of toeslagen aanvragen. Ik ben iemand die alles op de lange baan schuift als ik iets moet regelen. Ik vind dat eng. Nu het beter gaat thuis spreken we eens in de twee weken af, maar als er tussendoor een crisis is, kan ik hen bellen.

Omdat onze dochter uit huis is geplaatst en ik dit samen met de JGT'er heb meegemaakt, hebben we een hechte band. Het waren moeilijke tijden, maar ze heeft me goed begeleid. Ze is ook mee geweest naar het pleeggezin. Het JGT is veel persoonlijker dan Jeugdzorg. Veel betrouwbaarder. Bij Jeugdzorg heb je allemaal verschillende mensen die vaak wisselen. Je ziet ze even drie kwartier en als je meer problemen hebt, moet je volgende week terugkomen. Bij het JGT kan er veel en ze zitten in de buurt. Ze zitten in hetzelfde gebouw als de school en andere instanties, dus ze kunnen snel even overleggen met de juf. Korte lijntjes. Mijn jongste dochter heeft ook een coach bij het JGT. We hebben er allemaal veel hulp van. Ik vind het een verbetering naast Jeugdzorg. Mijn JGT'er is nu met vakantie en dan regelt ze vervanging van een collega. Ik ben gewend van andere hulpverlening dat je het in de vakanties maar moet uitzoeken. Het is fijn dat het JGT je niet alles maar zelf laat uitzoeken. Want als je het mij laat uitzoeken dan komt er niks van terecht. Vitalis helpt mij ook. Mijn oudste dochter gaat naar Prodeba. Ik heb alles al gehad. Cardea, maatschappelijk werk. Ik ben blij dat het er allemaal is. Vroeger had je dit niet, het had mij misschien ook kunnen helpen. Bij het JGT voel je je geen nummertje. Je wordt echt als mens bekeken en niet veroordeeld. Ik ben blij dat ze er zijn.

De belangrijkste verandering in onze situatie is dat we goede steun hebben ontvangen van het JGT in het omgaan met gedragsproblemen rond de puberteit van onze dochter. Dit is een erg positieve verandering omdat we nu veel beter kunnen omgaan met de situatie.

Onze oudste dochter is twaalf jaar oud. Ze heeft een schildklierafwijking en PDD-NOS. Toen zij haar puberteit begon te naderen, liep haar gedrag stuk in het gezin. Toen hebben we aan de bel getrokken om wat nieuwe handvaten te krijgen hoe hier mee om te gaan. Daarbij komt dat ik twee jaar geleden kanker heb gekregen. Als gezin zaten we in een erg zwaar traject waar we allemaal zware klappen van hebben opgelopen. Ik heb toen zelf het initiatief getoond en contact gezocht met het JGT.

De hulp was erg positief. Het meest positieve vond ik dat je altijd op het JGT terug kon vallen en dat je niet als schuldige wordt aangewezen. Je wordt gehoord, je krijgt adviezen en je wordt niet beoordeeld. In het begin zijn wij één keer per maand bij het team langs geweest en kwam de werkster af en toe bij ons thuis. Ze wou graag de sfeer proeven binnen ons gezin. Op zich hebben we niet eens zoveel contacten gehad, hooguit vier of vijf keer in het afgelopen half jaar. De sfeer was erg prettig. Niet dwingend, heel luchtig en vrijblijvend.

Vanuit onze directe omgeving hebben wij ook veel steun gehad. We hebben een erg hechte familie en die helpt waar nodig. Toch besef ik dat zij niet altijd er kunnen zijn wanneer jij dat nodig hebt. Het prettige aan een JGT is dat je er op elk moment aan de bel kan trekken.



De grootste verandering in de situatie van mijn zoontje is dat zijn gedragsproblemen op school adequaat zijn aangepakt door het JGT. Dit is een positieve verandering omdat ik niet het gevoel heb dat ik op een andere manier deze situatie had kunnen veranderen.

Vanwege gedragsproblemen op school heb ik mijn zoontje laten onderzoeken. Het GGZ constateerde dat hij geen psychische problemen had, waarna zij me doorverwezen naar het CJG. Ik heb toen, zo'n half jaar geleden, zelf het formulier ingevuld waarna ik contact heb gelegd met het team. Ik had toen een intakegesprek met twee werksters. Een van die werksters heeft ons in de rest van het traject bijgestaan. Ze bood aan om mee te gaan naar schoolgesprekken, of dat ik haar kon bellen wanneer ik vragen had. Op het moment zijn we de hulp eigenlijk een beetje aan het afronden. Mijn zoon is naar een andere school gegaan. Wanneer dat afgerond is, zal ik haar hulp niet echt meer nodig hebben.

Ik ben erg positief over de hulp die ik heb ontvangen. Ze had erg veel kennis over het onderwerp en zocht veel informatie over trainingen waar mijn zoontje beter van zou kunnen worden. Ik kan me niet voorstellen dat ik dit op een andere manier had kunnen oplossen. Wanneer ik een vraag had of als er iets op school was gebeurd, dan reageerde ze altijd heel snel. Ik kreeg soms het gevoel dat ik haar enige cliënt was! Het gehele proces is eigenlijk heel snel gegaan.

Ik heb niet heel veel contact gezocht met mensen in mijn naaste omgeving. Ik ben ervan overtuigd dat het JGT mij erg goede adviezen heeft gegeven die ik nergens anders, zoals bij vrienden of familie, had kunnen vinden.

Een nieuw begin

Voor ons is de belangrijkste verandering sinds ons contact met het JGT dat we als gezin beter communiceren en eerlijker en duidelijker tegenover elkaar kunnen zijn. Ik ervaar dat als een positieve verandering, wij begrijpen elkaar nu beter.

Mijn zoon heeft ADHD en liep al bij Curium. We hebben daar toen ook gevraagd of ze onze dochter van vijftien konden helpen omdat ze aan zelfbeschadiging deed. Daar kwam niet uit wat we dachten en daar werd ook niet naar haar geluisterd. Daarna kwamen we bij de Jeugdgezondheidszorg en het Jeugd- en Gezinsteam. Een jeugd- en gezinswerker op de school van mijn dochter heeft ons doorverwezen naar het JGT uit ons district.

Eigenlijk is er zoveel gebeurd in ons gezin dat ik wilde dat we met z'n allen een paar gesprekken zouden hebben. Zo is het balletje gaan rollen. Eerst kwam de ene jeugd- en gezinswerker bij ons thuis, later vroeg ze of een andere mee mocht komen. Wij zijn daar niet zo moeilijk in. Met meerdere mensen kun je misschien ook meer van elkaar begrijpen en elkaar beter helpen. Daar hebben we veel aan gehad. Dingen die je al wel weet, maar waarvan je nog bevestiging nodig hebt dat je op de goede weg bent. Of: je kan dit of dat ook eens proberen. Mijn dochter is onwijs aan het puberen. Ik ben zelf nooit echt puber geweest, dus ik snap sommige dingen niet. Zelf ga ik altijd maar door, door, door. Als mensen in mijn omgeving dan zeurderig zijn, kan ik dat niet altijd handelen. Nu leer ik hoe ik hier mee omga, hoe we elkaar nog beter kunnen begrijpen. Mijn man en mijn dochter zijn meer binnenvetters, spreken iets niet uit omdat ze denken dat de ander dat misschien niet leuk vindt. Mijn zoon en ik zijn opener en meer van het praten. Nu kunnen we eerlijker met elkaar praten en elkaar beter begrijpen.

Toen we eenmaal bij het JGT waren, werden we snel geholpen. Mijn dochter heeft ongeveer twaalf gesprekken gehad. Er werd goed naar haar geluisterd. Ik had ook het idee dat ze er rustiger van werd en meer durfde te zeggen. Op een gegeven moment merkten we dat het teveel werd voor haar. Als je uit school komt en er dan weer tijd voor moet maken. Daarom hebben we nu afgesproken dat ze kan bellen als het nodig is. Het gaat hartstikke goed met haar. Met het gezin hebben we eerst vier gesprekken gehad. Ik heb daarna ook alleen met de jeugd- en gezinswerker gesproken. Ik vond het prettig dat de gesprekken bij ons thuis waren, in je eigen omgeving. Het is in het gezin een stuk rustiger en het loopt lekkerder.



Ik vond de openheid van de jeugd- en gezinswerkers prettig. Je voelt je geen nummer of iemand die ziek is. Je komt voor iets waar meerdere mensen voor komen. Je weet dat je op de goede weg zit en dat wordt bevestigd. Er wordt in alles met je meegedacht. Dat is fijn, want thuis trek ik vaak het touwtje en dat moet ik meer loslaten. De jeugd- en gezinswerkers zijn twee schatjes.

Ik zou alleen nog ondersteuning willen voor mijn man. Hij is thuis met een WIA-uitkering. De jeugd- en gezinswerkers hebben voorbeelden gegeven van hoe hij zichzelf verder kan ontwikkelen. Maar dat is lastig. Daar gaat hij niet zo snel zelf naar op zoek en het is jammer dat het JGT daar niet bij kan helpen. Als er een schakel zou zijn, zou het makkelijker gaan.



De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat er nu iemand is om mee te sparren en mee te denken over mijn zoontje, iemand die nieuwe ideeën kan aandragen ook al zijn het soms maar hele kleine dingen. Omdat je er zelf middenin zit en emotioneel zeer betrokken bent bij je kind kom je er zelf niet altijd uit. De jeugd- en gezinswerker kijkt van buitenaf naar de situatie. Dit is positief.

Ik heb een zoontje maar omdat wij gescheiden zijn woont hij alleen bij mij. Op zich ging het wel redelijk. School gaf wel problemen maar thuis ging het op zich wel goed zolang er maar structuur was en een duidelijk dagritme. Uiteindelijk is mijn zoontje toen bij het schooladviesteam terecht gekomen en die hebben mij toen doorverwezen naar het Curium. Bij het Curium hebben ze toen de diagnose ADHD gesteld en van daaruit ben ik op het advies van Curium bij het Jeugd en Gezinsteam terecht gekomen. Dat was na mijn zin een iets te lang traject maar je wil toch verder met je kind. Ik was er eigenlijk vanuit gegaan dat ik bij het Curium was voor een diagnose en een behandeling voor mijn zoontje maar dat was dus niet het geval.

Toen ik eenmaal bij het Jeugd en Gezinsteam terecht was gekomen werd ik snel geholpen. Maar ze waren toen ook pas net begonnen dus er was geloof ik ook nog geen wachtlijst of zoiets. Er is veel tijd voor me. Ik heb volgende week weer een afspraak met mijn jeugd- en gezinswerker omdat we nu mogelijkheden aan het bekijken zijn voor hulp voor mijn zoontje op school. Het nadeel nu is namelijk dat school niet meewerkt. Omdat de problemen van mijn zoontje met zijn concentratie zich vooral op school afspelen heb ik op een gegeven moment aan school gevraagd of de jeugd- en gezinswerker één uur per week langs kan komen. Hij mist heel veel van de les en krijgt zijn werk niet af door zijn ADHD. In eerste instantie was zijn juf heel positief over dit plan maar nadat ze het intern besproken hadden kon het opeens niet. Daar heb ik wel heel veel moeite mee gehad, wij hebben een plan gemaakt zodat mijn zoontje beter mee kan komen en zijn werk op tijd af kan krijgen en dan opeens is er geen medewerking vanuit school. School geeft aan dat mijn zoontje teveel zou missen in de les als hij één uur per week door de jeugd- en gezinswerker uit de klas wordt gehaald. Maar ja dan denk ik, ze kijken ook wel eens een film in de les of hebben tijd om te kleuren en zo. Dus nu met het begin van het volgende schooljaar gaan mijn jeugd- en gezinswerker en ik kijken wat de mogelijkheden verder zijn naast de medicatie waar mijn zoontje deze zomer ook mee begonnen is.



Ik heb meestal eens in de twee tot vier weken contact met mijn jeugd- en gezinswerker en zij gaat dus ook altijd mee naar gesprekken met school. Het contact gaat op verschillende manieren, soms zijn het huisbezoeken, soms telefonisch. En zij heeft natuurlijk ook gesprekken met mijn zoontje alleen. Er zijn wel sommige dingen waarvan je denkt balen. Maar dat gebeurt overal. Er waren een paar afspraken die niet doorgingen en een afspraak die niet goed is opgeschreven. Maar je blijft met mensen werken dus dat kan voorkomen. In het begin was het voor mij nogal verwarrend, ik heb zelf namelijk ook ADHD en ik had het idee dat het vooral over mij ging en niet over mijn zoontje. Dus op een gegeven moment heb ik ook wel aangegeven dat ik wilde dat het meer over hem zou gaan. Over het algemeen ben ik wel echt tevreden. De jeugd- en gezinswerker luistert echt naar wat ik zeg en naar wat ik wil voor mijn kind. Ik vind het belangrijk dat zij meegaat in mijn gedachtegang. Verder heb ik natuurlijk ook wel vrienden waarmee ik dingen bespreek. En ik heb het contact met het medicatieteam van het Curium zelf in gang gezet. Allerlei hulpmiddelen voor de concentratie van mijn zoontje heb ik ook zelf aangeschaft. Het meeste doe ik dus uiteindelijk wel zelf, ook omdat ik eerst het wilde proberen zonder medicatie voordat ik de stap naar de echte ADHD medicatie heb genomen.

Een warm contact

De belangrijkste verandering is voor ons dat we met de jeugd- en gezinswerker beetje bij beetje de dingen hebben aangepakt die mijn zoon nog niet zelfstandig kon. Onze zoon is heel erg gegroeid dit afgelopen jaar. Dat geeft voor ons ook veel meer rust. Voor het hele gezin is dit een grote positieve verandering.

Onze zoon van elf is autistisch. Vorig jaar is hij naar het speciaal onderwijs gegaan en dat is een heel zwaar jaar geweest. Hij wou eigenlijk niet naar school, ik zag heel veel angst bij hem. Met school hadden we het erover dat er hulp moest komen, want dit gingen we niet trekken. Vandaar dat het JGT is ingeschakeld. De school zei eerst dat we naar Curium moesten, maar met het JGT is het ook gelukt.

Onze gesprekken waren heel gewoon, je had niet het idee dat je met een hulpverlener zat te praten. Zij had zelf ook ervaring met een autistische zoon, dat was voor ons heel belangrijk. Dat ze er ook zelf mee te maken heeft gehad. Ze heeft heel goed kunnen helpen en ons ook

kunnen laten groeien. In het begin hadden we een keer in de vier weken contact, later een keer in de zes weken. Best veel, maar dat heb je nodig om elkaar te leren kennen. Mijn man vond het aan het begin wel veel, maar ik wist dat dit wel een jaar zou duren. Je moet er zelf natuurlijk ook wat voor doen. Als je niks doet met de adviezen die je krijgt, heeft het geen zin. Achteraf vinden we allebei dat het heel goed is geweest, voor onze zoon en voor ons. Dit is ook voor de toekomst. Je wilt dat ze later zelfstandig kunnen gaan wonen. Dat je sterker wordt: ik kan het zelf nu ook.

Het is fijn dat je begeleiding krijgt zonder dat er met het vingertje wordt gewezen van: je doet het fout. Tuurlijk doe je dingen fout, maar dat is zo gegroeid. Achteraf zeg je dan: dat is niet zo goed geweest, dat moet anders. Met behulp van een ander kun je zien wat anders had gemoeten.

Mijn zoon kon niet alleen slapen, dus ik ging met hem mee naar bed om bij hem te zijn tot hij in slaap viel. Elke avond kwam ik pas rond elfen naar beneden. Voor ons als echtpaar was dat niet fijn. Nu gaat onze zoon zelf naar bed. Ik zit er nog even bij en hij valt vanzelf in slaap. Dan hebben mijn echtgenoot en ik de avond voor onszelf. Dit was het grootste en moeilijkste om aan te pakken, maar met de jeugd- en gezinswerker is het gelukt. Door vol te houden en erover te kunnen praten, je frustraties eruit te kunnen gooien. Ik had echt een klik met haar, dat hielp ook. Het was gewoon een vriendin die kwam. Nu hebben we gesprekken over hoe we volgende dingen het beste kunnen aanpakken.

Met de jeugd- en gezinswerker kwam een stagiaire mee, die heeft mijn dochter bekeken. Mijn dochter heeft ook autistische trekjes en de stagiaire heeft met haar gepraat. Ze zei dat mijn dochter heel goed weet wat ze wil bereiken in het leven, wat ze wil gaan doen. Het is fijn om dan te weten dat het goedkomt met dit gezin, met deze kinderen.

Wij hadden problemen met het computerdossier met afspraken, dat werkte bij ons niet. Daar waren ze toen ook mee bezig. Uiteindelijk hebben wij daarom vooral telefonisch contact gehad om afspraken te maken. Verder zijn we heel goed geholpen. Ik hoor ook veel andere verhalen, ik zie het zelf weleens anders, maar wij hebben echt een warm contact. Ik heb een collega die met zijn zoon zat ook aangeraden naar het JGT te gaan. Als je geen kinderen hebt met problemen, heb je het JGT niet nodig. Maar als er wat is, dan kun je beter naar hen toe-gaan dan dat je afwacht en later misschien met Jeugdzorg te maken krijgt en je je kinderen kwijtraakt. Bij het JGT word je gewoon geholpen. Ik heb alleen maar lovende woorden. Het is goed dat de gemeente met het JGT begonnen is.

Het herstel van een verstoorde relatie tussen moeder en dochter

Mijn dochter is twee maanden niet bij haar moeder geweest. Ze weigerde om daar de weekenden door te brengen zoals de gewoonte was. Voor ons is de belangrijkste verandering dat zij er sinds gesprekken met de jeugd- en gezinswerker één dag per week is. Soms ook wel tegen heug en meug, maar er is toch weer contact. Dat is alleen maar via de jeugd- en gezinswerker mogelijk geweest. Dat is zeker positief.

De aanleiding voor ons contact met het JGT is de moeizame relatie tussen mijn dochter en haar moeder, van wie ik gescheiden ben. Mijn dochter woont permanent bij mij. Zij is graag bij mij en niet graag bij haar moeder. Mijn ex-vrouw heeft een heel andere manier van opvoeden, is veel strenger, geeft heel veel commentaar op wat mijn dochter doet en keurt veel meer af. Zo wordt dat althans ervaren. Hun relatie is heel slecht. We zijn aan het proberen om daar wat verbetering in aan te brengen. Mijn dochter heeft zelf aangegeven of we daar niet een deskundige bij konden vragen en zo zijn we bij het Jeugd en Gezinsteam terecht gekomen. Het is behoorlijk vlot gegaan. Eerst zijn er twee mensen van Kwadraad voor een intake geweest. Een paar dagen daarna – sneller kan organisatorisch bijna niet – kregen we contact met het Jeugd en Gezinsteam. Ze hebben heel goed geluisterd en binnen een uur was alles in kaart gebracht. Sindsdien voert iemand van het Jeugd en Gezinsteam gesprekken bij ons aan huis. Dat is erg positief. Het is geen makkelijke situatie, maar de jeugd- en gezinswerker toont dat ze ervaring heeft met dit soort zaken en weet hoe ze het moet aanpakken. Er zijn ook dingen uitgetoetst om de situatie te verbeteren. Dat heeft ook wel tot enige verbetering geleid, al verwacht ik niet dat het echt het probleem gaat oplossen. Dat ligt ook niet aan de gezinswerker, zij is professioneel bezig.

Ik vind het positief dat ze er snel bij zijn geweest, want als je weken moet wachten, begin je de moed te verliezen. Ook kregen we echt een ervaren persoon, iemand die de zaken kent en weet wat er mogelijk is.

Mijn dochter had de wens om te gaan logeren bij een vriendin in Engeland en daar alleen naartoe te gaan. Mijn ex was daarop tegen, maar ik had dat in principe toegestaan. Omdat we het er samen niet over eens zijn, kan dat niet zonder meer doorgaan. Naar mijn gevoel



heeft de gezinswerker toen een beetje partij gekozen voor niet gaan. Zij liet blijken dat zij het ook niet zo'n goed plan vindt. Ik bedoel dit niet als een beschuldiging of als kritiek, maar ik vroeg me af of ze hier niet een beetje partijdig is geweest. Op zich kon ik er ook wel vrede mee hebben dat zij gewoon heeft gezegd wat ze dacht.

Verder kan ik mijn zuster gebruiken als praatpaal, die is ook wel een beetje deskundig op dit gebied. Daar heb ik wel steun aan. Ik bespreek het ook wel met vrienden en kennissen. Ik heb wel echt het gevoel dat ik er alleen voor sta, dus dan heb je het wel nodig er af en toe met iemand over te kunnen praten.

Aandacht voor het kind

Voor ons is de belangrijkste verandering dat de jeugd- en gezinswerker bij ons thuis komt – waardoor onze dochter weer ondersteuning krijgt – en dat zij op een heel goede manier met onze dochter omgaat.

Met onze oudste dochter waren we bij Curium, maar daar wilde ze niet meer naartoe vanwege ernstige school- en sociale angst. We wilden daarom dat er iemand bij ons thuis zou komen, omdat onze dochter niet meer buiten kwam. Curium heeft toen de tip gegeven om het bij het JGT te proberen. Anderhalve week later hebben we een intakegesprek gehad en toen heeft onze dochter ook een vaste begeleidster gekregen. Voor ons was het de redding. Zij komt ongeveer een keer per week bij ons thuis en ik weet niet hoe we het anders hadden kunnen redden. De begeleidster is ook een keer mee geweest naar de school van onze dochter. Wij zijn heel blij. Het gaat ook echt beter met onze dochter. Ook een van onze andere kinderen krijgt begeleiding van het JGT. Hij wil juist zelf naar de locatie voor gesprekken. Het is zo fijn dat dat kan. Als ik kijk naar ons gezin ben ik ontzettend blij dat dit kan. Dat je niet te maken hebt met een logge organisatie, zoals Curium toch wel een beetje is, waar alles heel strikt geregeld is. Onze afspraken worden de komende tijd ook voortgezet. Dat past volgens mij niet helemaal bij het JGT, maar voor onze dochter is het echt van heel groot belang dat dit wordt doorgezet. De begeleidster ziet dat ook.



In het begin was onze dochter zeer terughoudend en afwijzend, de begeleidster was dan altijd heel geduldig. Het is weleens voorgekomen dat onze dochter niet naar beneden kwam als de begeleidster er was. Dat was nooit erg, dan kwam ze de volgende keer weer terug. Het heeft onze dochter heel veel vertrouwen gegeven dat de begeleidster niet boos werd. Onze dochter mag het ook aangeven als ze een afspraak te lang vindt duren. Dit alles heeft onze dochter enorm geholpen. Zo gaat ze nu weer naar school. Wij zijn ontzettend blij. Dit was echt een geschenk uit de hemel. Wat wij belangrijk vinden is aandacht voor wat elk kind nodig heeft, in plaats van vaste protocollen. Bij Curium kon onze dochter bijvoorbeeld meedoen aan een standaardprogramma dat gedeeltelijk bestaat uit computerlessen. Maar dan zit je weer in zo'n stramien, terwijl elk kind anders is.

Onze dochter heeft waarschijnlijk een vorm van autisme. Vroeger hadden we dan een Pgb kunnen aanvragen en dat bijvoorbeeld kunnen inzetten voor iemand die haar naar school of naar paardrijles had kunnen fietsen. Al die dingen die ze niet meer durfde. Ik vind het erg dat dat niet meer bestaat. Nog meer zorg op maat. Voor ons was het erg zwaar om dat allemaal zelf te doen, naast ons gezin en werk.

Verder missen wij dat de zorg niet is ingericht op kinderen die hoogbegaafd zijn. Bij Curium weten ze bijvoorbeeld niet zo goed wat ze moeten met hele slimme kinderen. Mensen kunnen er zo weinig mee. Kinderen met een intelligentie van 55 kunnen naar het speciaal onderwijs, maar kinderen met een intelligentie van boven de 145 moeten zich maar redden op gewone scholen. Veel kinderen houden zich staande, maar onze kinderen hebben hier moeite mee. Juist omdat onze dochter zo intelligent is, veel nadenkt en veel oppikt, zijn haar angsten nog sterker. Daar zou meer aandacht voor moeten zijn.



De belangrijkste verandering sinds ons contact met het JGT is dat ik nu meer vrijheid krijg en vooral dat mijn dochter zich kan ontplooiën zonder mama erbij. We hebben een fantastische band met elkaar, maar mijn dochter is met handen en voeten aan mij gebonden en dat is niet gezond. Dus ik ben blij dat daar nu verandering in komt.

Mijn dochter van dertien heeft een verstandelijke beperking. Ze heeft wel een Pgb, maar ze is er aan toe om af en toe even een weekendje onder mama's vleugels vandaan te zijn. Ik heb een zoon met autisme en daar wilde ik ook graag een Pgb voor aanvragen. Ik belde iemand van de gemeente en zo is het balletje aan het rollen gebracht. Ik ben daarna snel geholpen door het JGT. Alleen toen ik daar in het begin kwam, werd er een deel van het Pgb van mijn dochter afgehaald. Daar zijn we toen achteraan gegaan en dat is teruggedraaid. Daar was ik heel blij mee, anders had ik in de vakanties met mijn dochter omhoog gezeten. Het contact is heel fijn verlopen. Volgende week gaan we kijken bij een zorgboerderij waar mijn dochter af en toe een weekend kan verblijven. De jeugd- en gezinswerker gaat dan mee.

Ik vind het heel belangrijk dat ik serieus genomen word. Ik ben iemand die best sterk overkomt en ik vind het fijn dat er mensen zijn die een beetje achter de kaarten kunnen kijken en je goed kunnen inschatten. Dat is voor mij heel erg belangrijk. Dat er begrip is. Een oor. Ik ben eigenlijk heel tevreden. Als ik een cijfer kon geven, zou ik een dikke 8.5 geven.

Eerst waren er woedeaanvallen, nu meer gezelligheid

De belangrijkste verandering voor mij sinds het contact met het JGT is dat ze goede tips en adviezen hebben gegeven. Ik ervaar dat als een positieve verandering, ze hebben mij van buiten naar binnen laten kijken.

Ik ben eerst bij de huisarts geweest omdat mijn zoon woedeaanvallen had en dreigend deed met messen tegenover mij. Die heeft toen contact opgenomen met het JGT. De volgende dag kwamen zij bij mij thuis langs. Dat vond ik wel fijn. We hebben sinds een jaar contact, in het begin twee keer per week en nu om de week. Dat is goed, want het gaat nu veel beter.

Ze nemen de tijd voor je, ze luisteren aandachtig en werken met een schema. Het gaat eigenlijk allemaal heel uitgebreid. Ze beginnen bij het begin en werken langzamerhand naar het probleem toe. Dat is echt een oogopener. Op die manier had je het zelf nooit bekeken. Tot op heden ben ik zeer tevreden.

Ik heb naast het contact met het JGT geen behoefte aan ondersteuning van vrijwilligers of mensen uit mijn omgeving.



Voor jezelf opkomen en sterk staan

Voor mij is de belangrijkste verandering dat ik mij niet voel alsof ik hulp heb gezocht, maar dat ik eigenlijk met een soort vriendin aan het praten ben. Ik heb echt het gevoel dat zij begrijpt waar ik mee zit en dat zij mij ook kan wijzen op wat ik fout doe. Ze vraagt dan: 'Zie je dit zelf ook in?' en 'Hoe heb je het zelf in gedachten?'. Ze weerspiegelt mijn gedrag en dat vind ik heel fijn.

Mijn ouders zijn eerder al gescheiden. Later heb ik een miscommunicatie met mijn moeder gehad en zij heeft mij toen het huis uitgezet. Daar heb ik het heel moeilijk mee gehad en daarom heb ik contact opgenomen met mijn school. Zij hebben mij toen verbonden met een jeugd- en gezinswerker. Ik ben snel geholpen en ze heeft alle tijd voor me genomen. We spreken meestal af bij het station en dan kletsen we wat bij. Zij vraagt dan hoe het gaat, of er nog tegenvallers zijn en waar ik aan wil werken. Ze kan heel goed mijn zwakke punten weerspiegelen en me een andere richting laten zien. 'Zó kan het ook.' Ze laat mij eerst zelf nadenken voordat ze zelf iets zegt. Al bijna twee jaar spreken we elkaar zo één keer in de week. Nu zijn we het aan het afbouwen omdat ik bijna ga afstuderen. Ik kijk dan een maand hoe het gaat en als ik er niet uitkom, kan ik altijd bellen. Ik kan nu aardig mezelf de weg wijzen.

Ik vind het super, het JGT doet hartstikke goed werk. Verder heb ik vrienden en familie bij wie ik terecht kan mocht er iets zijn.



De belangrijkste verandering sinds mijn contact met het JGT is dat ik serieus wordt genomen door mijn coach en dat er naar me wordt geluisterd. Ik ervaar dat als een positieve verandering, voor mij is dat gewoon heel fijn.

Ik ben in contact gekomen met het JGT omdat het niet meer ging, ik had echt een coach nodig die mij kon helpen om mijn leven weer een beetje op te pakken. Mijn buurvrouw zag dat het niet meer ging met mij en die is toen gaan bellen. Ik vond dat dat heel goed ging. Ze hebben geluisterd naar het verhaal dat mijn buurvrouw heeft verteld en ze hebben dat de volgende dag meteen besproken in hun vergadering. Daarna konden we gelijk de eerste afspraak plannen, zonder dat ik eerst de officiële formulieren hoefde in te vullen. Dat was fantastisch, ik zat al langer in de problemen maar nu voelde ik me serieus genomen. Ik werd best wel snel geholpen. Sindsdien heb ik ongeveer twintig keer afgesproken.

Ik ben tevreden over hoe snel ik bij het JGT terecht kon en over hoe mijn coach met mij omgaat. Ze luistert naar me en komt echt met goede ideeën aan. Daardoor heb ik binnen korte tijd veel bereikt en ik merk gewoon dat ik dat heel prettig vind. Ik ben heel blij en dankbaar dat dit bestaat. Het is echt anders dan bij een psycholoog, waar het alleen om persoonlijke zaken gaat. Met mijn coach praat ik, maar ze helpt me ook met praktische zaken. Die combinatie zorgt dat ik nu al best wel veel bereik.

Wat er volgens mij wel verbeterd kan worden bij het JGT is dat de coaches constant heen en weer aan het rennen zijn. Dat vind ik wel een probleem. De druk op hen zou minder moeten. Ik merk ook dat mijn coach op haar vrije dagen soms toch moet werken. Dat vind ik niet heel handig. Vrij zou echt vrij moeten zijn. Misschien is dat iets waar naar gekeken kan worden.

Dit verhaal van een cliënt van 22 die toch bij het JGT terecht kon

De belangrijkste verandering sinds wij contact hebben met het JGT is voor mij dat mijn dochter in het weekend weer een dag bij mij komt. Dat is positief, al komt zij nog niet het hele weekend bij mij.

Mijn dochter van veertien heeft contact opgenomen met het JGT. De relatie met mijn dochter was niet zo goed en zij wilde iemand inschakelen om te praten. Ik wist niet wat er aan de hand was met mijn dochter. Ik was een beetje verbaasd. Ik woonde vroeger in Leiden, maar ben naar Wassenaar verhuisd. Mijn dochter woonde toen de ene week bij haar vader in Leiden en de andere week bij mij. Maar dat was vermoeiend voor haar. Toen hebben we besloten dat ze in de weekenden bij mij zou wonen en door de week bij haar vader. Toen ik een keer terugkwam van mijn vakantie, wilde mijn dochter niet meer bij mij wonen in het weekend. Dat was voor mij een verrassing. Ik heb nu spijt dat ik ben verhuisd, anders was dit misschien niet gebeurd.

Nu herstellen wij onze relatie. Wij hebben gesprekken met de jeugd- en gezinswerker. Het contact met haar is prettig. Ik ben tevreden omdat mijn dochter weer meer zin heeft om bij mij te komen. Ik hoop dat ze in de toekomst weer het hele weekend bij mij komt. We doen het stapje voor stapje. Het is een kwestie van tijd. Voorlopig gaat het goed.

Een goed begin is het halve werk

De belangrijkste verandering in onze situatie is dat mijn kinderen nu goed in hun vel zitten en het weer goed doen op school. En dat ik zelf nu ook weer goed in mijn vel zit nu ik thuis kan blijven om voor mijn kinderen te zorgen maakt het aan alle kanten alleen maar positief

Voor het contact met het JGT zat ik in een vreselijke situatie. Ik was een werkende, alleenstaande, moeder met een leidinggevende functie bij een groot bedrijf. Vier dagen in de week werken in Hoofddorp en dan heb je twee kinderen met een handicap. Dan heb je een heel groot probleem in Nederland. Want je kind is niet welkom in de reguliere opvang (dat hebben we geprobeerd), ik heb geen vangnet want mijn ouders zijn ook allebei hulpbehoevend en er zijn twee vaders die allebei niet voor hun kinderen zorgen. Dus ja, hoe los je het dan op? Op een gegeven moment ben je dan ten einde raad. Ik had via Pgb vier verschillende zorgverleners met vier sets aan regels en voor mijn kinderen met gedragsproblemen werkte dat gewoon niet. Dat was drama voor ze en gaf ontzettend veel onrust. Ik ben daarnaast zelf ook een aantal keer overspannen geweest omdat ik het thuis allemaal wilde laten reilen en zeilen naast mijn leidinggevende functie op mijn werk. Dus uiteindelijk ben ik bij het Jeugd en Gezinsteam terecht gekomen toen ik voor de zoveelste keer weer bijna overspannen was.

Na het eerste telefoontje naar het JGT werd ik heel snel geholpen. Dat is heel rap gegaan en de jeugd- en gezinswerker zag eigenlijk vrijwel meteen de ernst van de situatie in en is er bovenop gedoken. Er is ook echt goed naar mij geluisterd door mijn jeugd- en gezinswerker zodat ik een goede nieuwe start kon maken. Zij en ik zijn samen gaan kijken naar de situatie en ontdekte dat door mijzelf in te huren we niet alleen een hoop kosten uitsparen, maar er ook veel meer rust zou komen doordat ik alles zelf doe. Ook is er geen busvervoer van en naar school meer nodig omdat ik zelf de tijd heb mijn jongste naar school te brengen en halen wat ook zorgt dat daar geen stress situaties meer in zijn. Als het busje te laat was, was ik te laat op werk en kreeg mijn kind die stress mee van het wachten en dergelijken. Het is nogal een verandering na 27 jaar werken om thuis te zijn en zelf voor de kinderen te kunnen zorgen, ongelooflijk hoe veel rust en regelmaat dat geeft in ons geval. Jammer dat het vinden van een baan 's morgens zoveel problemen opleverde, het speciaal onderwijs is namelijk al om 14.15 uit. Maar inmiddels ben ik bij Humanitas in opleiding voor netwerkcoach en sta ik op de lijst voor het maatjes project, zodat ik me in mijn vrije tijd dienstbaar maak voor onze



samenleving en we elkaar zo kunnen helpen. De jeugd- en gezinswerker en ik hebben regelmatig contact want met twee kinderen met een diagnose zijn er altijd wel dingen waar we mee bezig zijn. Maar meestal verschilt het per week of we elkaar spreken. Als ik haar een berichtje stuur heb ik in ieder geval binnen een dag antwoord. Het voelt voor mij als ouder ook echt als een veilig vangnet. Er is altijd iemand bij wie ik terecht kan als het nodig is.

Eigenlijk doe ik nu alleen wat vroeger vier zorgverleners van Inzowijs deden. Dat is voor de gemeente veel goedkoper, ik heb helemaal geen stress meer en mijn kinderen hebben de rust en structuur die ze nodig hebben. Er is rust, regelmaat en duidelijkheid ontstaan. Ik kan mijn jongste kind 's ochtends zelf naar school brengen, ik kan mijn kinderen zelf helpen met hun huiswerk, voor ze zorgen en er bovenop zitten. Daar zijn ze echt bij gebaat. Ik kan er nu bijvoorbeeld ook bij gaan zitten als mijn jongste van 10 buiten gaat spelen met andere kinderen en hem zo helpen sociale vaardigheden aan te leren. Anders had hij dit gewoon niet kunnen leren omdat er niemand was om zijn gedrag te corrigeren. Er zijn in deze constructie eigenlijk alleen maar winnaars. De kinderen zijn winnaars, ik als moeder ben winnaar, het JGT hoeft minder tijd aan mij te besteden dus die zijn ook winnaar en het is ontzettend kostenbesparend. Ik vind eigenlijk dat deze constructie standaard aan iedereen met kinderen met een handicap zou moeten worden aangeboden. Ik denk dat je daarmee veel problemen ondervangt.

*Er is rust, regelmaat en
duidelijkheid ontstaan.*

Wat ik trouwens wel heel slecht vind is de administratieve kant van het Pgb. De mensen die zo'n Pgb formulier schrijven weten waar ze mee bezig zijn maar voor de mensen die zo'n formulier moeten invullen is het een ander verhaal. Ik heb het samen met mijn jeugd- en gezinswerker ingevuld en zelfs zij begreep niet alles. Doordat we blijkbaar iets fout hebben ingevuld liepen we vertraging op. Maar ja, wat is fout. Als zij het formulier duidelijker hadden gemaakt hadden wij geweten wat we in hadden moeten vullen. Ze vertellen je ook niet alles bij de Sociale Verzekeringsbank, de informatievoorziening zou dus ook wel wat beter kunnen. Toen ik mijn Pgb budget voor het hele jaar kreeg hebben ze me bijvoorbeeld gezegd



dat ik het door de maanden van het jaar moest delen. Maar ik stapte in april in dus het bedrag had helemaal niet door 12 moeten worden gedeeld, ik hield aan het einde van het jaar geld over. Dat hadden ze wel wat duidelijker mogen uitleggen.

In het begin vond ik het vreselijk om thuis te zitten en ik heb toen ook wel een klap gekregen. Door de rust die er opeens was besepte ik toen ook pas dat ik 15 jaar op mijn tenen heb gelopen en nu snap ik ook waarom ik drie keer overspannen ben geweest. Ik heb nu bijvoorbeeld ook wel weer gesolliciteerd naar een vrijwillige baan. Ik mag nu thuis blijven voor mijn kinderen zodat zij een goede basis meekrijgen en krijg daar geld voor. Dus ik wil me nu voor de maatschappij ook wel nuttig maken. Ik heb wel een bepaalde kunde dus dan kan ik daarmee misschien weer iets voor een ander doen, Zo help je elkaar weer, dat vind ik belangrijk en prettig. Bovendien als mijn kinderen op school zijn dan ben ik hier alleen thuis en dan gaat je kunde verloren.



Help!!! Mijn zoon heeft autisme

De belangrijkste verandering in onze situatie zijn meerdere dingen geweest. De ondersteuning door onze jeugd- en gezinswerker, onderzoek en diagnose bij de GGZ en dat onze zoon uiteindelijk bij een centrum voor Jeugd-GGZ terecht is gekomen is positief, dat de situatie uiteindelijk zo erg was verslechterd natuurlijk niet.

We zaten met een 12 jarige zoon die zich van het balkon af wilde werpen en die regelmatig heel erg boos werd wat dan uit de hand liep. Het was zo erg dat ik zelfs twee keer de politie heb ingeschakeld. De eerste keer toen hij zich van het balkon wilde laten vallen. Later was er nog een incident waarbij hij zelfs door de politie is meegenomen en een aantal uren in de cel heeft gezeten. De politie heeft ons de eerste keer ook meteen doorverwezen naar de huisarts. Daar zijn we toen ook meteen dezelfde dag nog geweest en de huisarts heeft ons toen doorverwezen naar het Jeugd- en Gezinsteam. We hebben ze toen gebeld en gelijk een afspraak gemaakt.

We werden snel geholpen, het is inmiddels alweer meer dan een jaar geleden dat we er voor het eerst kwamen maar zo herinner ik het me. In het begin heeft de jeugd- en gezinswerker ondersteuning thuis geleverd en ook handvaten kunnen geven om de situatie tussen ons en ons kind te verbeteren, om met rode kaartjes te werken als de situatie tussen ons en ons kind uit de hand dreigde te lopen, om conflict te vermijden zeg maar. Ze heeft ons ook doorverwezen naar de GGZ voor onderzoek omdat er een vermoeden was dat onze zoon autistisch was. De jeugd- en gezinswerker heeft ook geholpen met gesprekken met school, om te zorgen dat onze zoon op school minder aan zijn hoofd zou hebben. Het werd aan het begin ook al gelijk aan ons gezegd dat we moesten oppassen dat hij niet zou uitvallen op school. En dat is ook, ondanks dat we geprobeerd hebben dat te voorkomen, toch wel gebeurd.

Ze heeft later ook nog geholpen met het vinden van een plekje waar onze zoon heen kon. Dat is gelukt, hij zit nu bij een instelling voor Jeugd-GGZ sinds mei. Op een gegeven moment was de situatie zo verergerd dat mijn vrouw zelfs uit huis was. Dat was natuurlijk de omgekeerde wereld. Er waren wachtlijsten dus het duurde daarna nog een week of zes voordat mijn zoon ergens terecht kon. Onze jeugd- en gezinswerker heeft dat allemaal in gang



gezet en ons ondersteund. Ze heeft ons ook nog ondersteund met een aanvraag bij de rechter omdat wij een plan B wilden. Plan A was eigenlijk geheel vrijwillig dus als mijn zoon had gezegd dat hij niet naar de instelling voor Jeugd-GGZ wilde dan konden we niks doen.

Met de Jeugdbescherming Raad hebben we ook gepraat, voortvloeiend hieruit wordt er binnenkort officieel nog een gezinsvoogd aangewezen, hoewel dat ook wel weer erg lang duurt. Die voogd zal dan de belangen van ons en ons kind gaan behartigen en kan ons dan ook overrulen. Als wij bijvoorbeeld zeggen dat ons kind gewoon thuis kan komen en zij ziet dat het niet veilig is of niet goed voor het kind is, dan kan ze acties ondernemen.



Een brug tussen mijn kind en school

De belangrijkste verandering in onze situatie thuis is dat mijn zoon meer structuur heeft en daardoor minder boos wordt. Thuis gaat het nu hartstikke goed maar het is heel erg fijn dat het JGT op dit moment ook helpt een brug te slaan tussen de psychomotorische therapie en mijn zoon en school. Dit is positief.

Voordat ik bij het Jeugd- en Gezinsteam terecht kwam had ik steeds allerlei gesprekken met school waar uitkwam dat ze niet waren te spreken over het gedrag van mijn zoon. Op een gegeven moment heeft de juf toen gezegd dat hij misschien wel autisme heeft. Toen ben ik zelf naar een psycholoog gegaan en heb ik van alles laten onderzoeken. Daar kwam uit dat hij geen autisme heeft en hij is ook nog op ADHD getest en dat heeft hij ook niet. Die psycholoog heeft toen een heel mooi rapport geschreven en we zijn samen naar school gegaan om het allemaal uit te leggen: hij heeft wel signalen van autisme en ADHD maar hij heeft niet het stempel. School vond het heel moeilijk om daar mee om te gaan want er was toch wel bepaald gedrag waar ze zich geen raad mee wisten. Ik heb het hele traject bij de psycholoog met mijn zoon doorlopen en hij doet ook nog psychomotorische therapie. De psycholoog heeft ons daarna doorverwezen naar het JGT om verder ook wat handvatten te krijgen om thuis meer grip op de situatie te krijgen. Zij heeft ons toen aangemeld bij het team bij mij in de buurt.

We werden net voor de zomervakantie aangemeld en we konden ook nog daarvoor terecht maar we zijn na de zomervakantie gestart. In het begin zijn er eerst twee mensen van het JGT bij ons langs geweest om te helpen met het ochtendritme om daar wat meer structuur in te brengen samen met mijn zoon. Mijn zoon is 11 jaar trouwens. Dus die zijn een aantal keer hier geweest en dat was heel fijn. Samen met mijn zoon hebben ze een schemaatje gemaakt hoe het gezelliger kan worden 's ochtends. Dat er meer structuur inzit zodat ik niet honderd keer hoeft te zeggen 'ga je tanden poetsen' bijvoorbeeld. Dat heeft heel erg goed gewerkt en ik ben er heel erg blij mee. Het was eigenlijk een heel simpele ingreep maar omdat mijn zoon het schema zelf heeft gemaakt onder begeleiding van de JGTer nam hij het makkelijker aan. In het begin kwam ze iedere week een uurtje langs en ik kon ook aangeven of ik dat genoeg vond of niet. Op een gegeven moment hebben we het eens in de twee weken gedaan en daarna hebben we het afgebouwd. Toen hebben we gezegd het gaat nu zo goed thuis, het hoeft eventjes niet meer en ik bel wel weer als het nodig is.



Dat moment was eigenlijk toen school toch het ondersteuningsteam bij elkaar wilde laten komen om te gaan kijken hoe de situatie daar beter te maken. Toen wilde ik graag dat de mensen van het JGT daar ook bij betrokken zouden zijn en niet alleen de psycholoog. Dus toen is het traject wat meer van huis ook naar school verplaatst. Ondertussen is degene die in het begin hier thuis kwam vervangen door iemand anders en inmiddels zijn we tot een oplossing gekomen dat weer iemand anders van het JGT een brug gaat slaan tussen de psychomotorische therapie die mijn zoon volgt en school. Om te zorgen dat alles wat mijn zoon op therapie leert ook land op school en om ook de juf te helpen mijn zoon een beetje beter te begrijpen. Het is heel fijn dat het JGT ook kan helpen met de gesprekken met school. Ik voel me heel erg gesteund doordat er andere, gespecialiseerde mensen kunnen meekijken en meepraten op school. Nu is er dus een jeugd- en gezinswerker die met de juf heeft afgesproken dat ze een paar uurtjes per week met mijn zoon meeloopt in de klas om te kijken wat er daar gebeurt. Zij gaat ook met degene die de therapie geeft in gesprek. Dus er wordt nu aan gewerkt zonder dat ik daar bij ben. En we hebben nu wel nog iemand van het JGT die regelmatig langs komt om een werkboekje over emoties en het reguleren van boosheid door te werken samen met mijn zoon. Gemiddeld één uur per week, hoewel het soms ook wel eens uitgesteld wordt en het wordt afgebouwd.

Ik vind het heel goed dat de jeugd- en gezinswerkers heel erg betrokken zijn en ook heel makkelijk benaderbaar. We communiceren via het PlusPlan maar dat verloopt niet altijd even makkelijk dus we doen ook wel eens via de mail of de app. Als ik vragen heb kan ik altijd nog bij ze terecht en dat vind ik heel erg fijn, er is totaal geen drempel.

We zijn tussendoor verwisseld van JGTer maar ja dat was door omstandigheden en dat is allemaal heel snel en goed verlopen. Dus dat is ook een pluspunt eigenlijk, dat is allemaal heel goed opgepakt. En het is ook heel fijn dat ze bij je thuis komen. Vooral voor mijn zoon, dan hoeft hij niet na school nog ergens naartoe en in een kamertje zitten waar hij dan iets moet gaan doen. Het is daardoor heel ongedwongen en daardoor werkt hij ook heel goed mee. En ik wil wel benadrukken dat ik de functie die ze nu ook vervullen met school ook echt, echt heel erg fijn vind. Een stukje uitleg tussen ouder en school is het eigenlijk. Daardoor voel ik me meer gehoord en wordt het op school beter opgepakt.



Ik ben al jaren met mijn zoon bezig, om hem wat sterker te maken en hem wat meer zelfvertrouwen te geven zodat hij zich ook veiliger voelt. Voordat ik naar de psycholoog ben gegaan heb ik hem een cursus sociale vaardigheden laten doen op advies van school en ook kunstzinnige therapie laten volgen op advies van de huisarts. Ik heb daar eigenlijk altijd wel mijn eigen wegen in gevonden. Maar het is natuurlijk heel erg fijn dat er nu het JGT is, dat je eerst naar het JGT stapt en daarna verder gaat. Want ik heb wel echt zitten zoeken wat er allemaal is en waar ik mijn kind mee kon helpen.



Waar is hulp als je het nodig hebt?

De belangrijkste verandering in onze situatie is dat onze zoon uit huis is geplaatst en dat hij eindelijk de hulp krijgt die hij nodig heeft en wij de rust hebben die wij nodig hebben. Dit is een positieve verandering hoewel het heel veel moeite heeft gekost om de juiste hulp te krijgen.

Wij hebben één zoon van veertien. Sinds zijn achtste heeft onze zoon de diagnose ADHD maar we hadden altijd al het idee dat er meer met hem aan de hand is. Hij wilde bijvoorbeeld nooit naar school terwijl hij wel goed kan leren. Dus we hebben destijds hulp ingeroepen om van verschillende instanties handvaten te krijgen hoe met hem om te gaan. Onze zoon is zelf toen ook naar Cardea geweest om weer een beetje in het gareel te komen. Het ging toen een tijdje wel beter maar toch bleven wij denken dat er meer aan de hand was. In groep 7 is onze zoon echt helemaal vastgelopen en wilde hij helemaal niet meer naar school. Op een gegeven moment belde één van zijn leraressen zelfs regelmatig of we hem alsjeblieft thuis konden houden omdat zij niet met hem om kon gaan. Uiteindelijk zijn we toen naar de huisarts gegaan voor een verwijzing naar het centrum autisme en daar is de diagnose ADHD en PDD NOS uitgekomen. Het ging toen ook weer even beter maar op een gegeven moment wilde hij weer echt niet naar school. We kregen hem niet meer zijn bed uit, hij wilde alleen nog maar computeren en we konden hem gewoon niet meer bereiken, hij zat echt in zijn eigen wereldje. Zijn begeleider van Prodeba, die hier al jaren over de vloer komt, lukte het ook niet meer. Toen heeft Prodeba geregeld dat het Jeugd en Gezinsteam werd ingeschakeld.

In het begin zijn twee medewerkers van het Jeugd en Gezinsteam een paar keer bij ons thuis geweest en daarna moesten we naar hen toe voor gesprekken. Meestal hebben we om de veertien dagen contact en soms dan ook weer een hele tijd niet. Het contact verliep niet altijd goed. Als je belde dan belde hij niet altijd terug, dan werd er weer niet geantwoord of duurde het dagen voordat je iets hoorde of moest je er zelf achteraan zitten. Dat vind ik toch eigenlijk wel heel slecht. De maatschappelijk werkster op school zei ook meteen al dat ze dacht dat we veel zwaarder moesten gaan inzetten dan het JGT. Maar het JGT zei dat ze ook zelf konden helpen en hebben de intake en alles gedaan. We hebben toen ook om KEI gevraagd (korte en intensieve hulp thuis) maar dat werd bij het JGT afgewimpeld. Ik heb het idee gehad dat het inzetten van zwaardere middelen de hele tijd is tegengehouden.



Dat onze zoon naar school ging was volgens het JGT ook niet het belangrijkste. We moesten eerst maar zorgen dat hij goed in zijn vel zat en dat wij het aankonden. De jeugd- en gezinswerker had het ook over een piramide of zoiets waarbij de school in de top zit en wij aan de basis staan en dat wij ons eerst goed moesten voelen. Op zo'n moment voel je je zo in de steek gelaten. We wisten dat er meer moest gebeuren en dat onze zoon naar een andere omgeving moest om weer soort van gereset te worden. Al met al kwam dus alles bij ons terecht en met onze zoon werd niks gedaan terwijl daar de stoorzender zit, onze zoon is degene die moet veranderen en met hem moest wat gedaan worden. Hij heeft hulp en handvaten nodig voor zijn gedrag. We hadden echt het idee dat ze dat niet beseften bij het JGT. Wij drongen namelijk echt helemaal niet meer door tot onze zoon en dan kun je zelf nog zoveel handvaten en training hebben, met een kind dat zich helemaal afsluit krijg je niks voor elkaar. Ondertussen zijn wij nog wel op een cursus geweldloos verzet geweest en moesten we een supportersgroep oprichten en een brief aan hem schrijven. Dat hebben we ook gedaan. We hebben de brief geschreven en aan onze zoon gegeven samen met mijn zwager die zelf ook in de zorg zit. Maar mijn zwager zei ook: "je dringt niet tot hem door." Hij is zelfs nog een aantal avonden terug gekomen om met onze zoon te praten, zonder resultaat. De methode werkte gewoon niet.

Hij heeft hulp en handvaten nodig voor zijn gedrag.

Op een gegeven moment werd onze zoon ook steeds meer boos en heeft hij zelfs met een glazen schaal door de woonkamer gegooid en dat soort dingen. Toen was het gewoon echt klaar, de maat was vol, er moest weer iets met hem gebeuren in plaats van met ons. Uiteindelijk hebben we toen een brief aan het JGT geschreven met de hulp van twee van onze supporters. Via de geweldloos verzet cursus hadden we over het Curium gehoord en wij dachten dat onze zoon daar ook naartoe moest voor hulp. Maar onze jeugd- en gezinswerker hield dat eerder dus steeds tegen waardoor ik mij dus juist heel erg in de steek gelaten voelde. Ik hou heel erg veel van mijn kind maar hij moest gewoon echt weg uit huis. Uiteindelijk is het wel gebeurd nadat we de brief hebben gestuurd, toen heeft de jeugd- en gezinswerker onze zoon aangemeld met de door ons aangeleverde brief met inhoud, die hij letterlijk overgenomen heeft, waardoor wij weer het nodige werk zelf verricht hebben. Want het was een exacte kopie van onze brief waardoor er nu wel opeens plek was bij het Curium. Drie

weken geleden is hij voor zes maanden uit huis gegaan. We hebben hier nu rust en voor hem is dit beter. Dat er uiteindelijk de hulp is ingezet die er nodig was is goed maar alles wat daar aan vooraf is gegaan heeft ons niet geholpen omdat het niet de oplossing bood die nodig was. Eigenlijk hebben we nu door eigen inbreng de hulp gekregen waar we in het begin al om gevraagd hebben.



“Er zijn nog twee verhalen van cliënten van Jeugd en Gezinsteams opgehaald waarvoor geen toestemming tot publicatie is gegeven.”



Hoezo hulpverlening?

De belangrijkste verandering in onze situatie is dat er nog steeds geen verandering is geweest. Volgens de geruchten zijn er inmiddels wel fondsen vrij gekomen voor EED maar tot op heden hebben wij geen bericht gehad over wanneer mijn zoon getest kan worden. Dit is negatief.

We zijn bij Centrum Jeugd en Gezin terecht gekomen omdat mijn zoon via school daar aangemeld was om eventueel ernstige enkelvoudige dyslexie vast te stellen. Alleen kregen wij in mei een bericht dat de fondsen die daarvoor nodig waren vanuit de gemeente al volledig verbruikt waren voor het kalenderjaar 2016. Uiteindelijk zijn we dus verschillende partijen gaan bellen omdat dat nogal een vreemde situatie lijkt vanuit het ouderschap gezien. Zeker omdat er wel steeds meer aandacht is voor dyslexie en er dan kennelijk geen budget is om de kinderen die daarvoor in aanmerking komen te begeleiden. Dat staat een beetje haaks op elkaar en zodoende zijn we ook bij Centrum Jeugd en Gezin terecht gekomen als één van de aanspreekpartners.

Zoals gezegd zijn er volgens de geruchten wel meer fondsen vrij gekomen maar er is met ons nog niet gecommuniceerd op welke termijn mijn zoon getest zou kunnen worden op EED. In het kader van tijd was er bij het CJG voldoende tijd om mijn vragen te beantwoorden. Maar ik vind wel dat als je op voorhand ongeveer weet hoeveel kinderen er jaarlijks voor in aanmerking komen en je weet bij aanvang van het jaar hoeveel budget er beschikbaar wordt gesteld dan kunnen de hulpverleners zelf denk ik ook wel uittellen dat dat bij lange na niet toereikend is. En dan vind ik het een beetje jammer dat je als ouder op het moment dat het nodig is aan de bel moet trekken voordat de hulpverlening zelf in het verweer komt en zegt dat het niet toereikend is. Het is altijd reactief en daarmee loop je onnodig vertraging op in plaats van dat er proactief gereageerd wordt. En ik heb inmiddels ervaren dat er een hele waslijst aan partijen zich tegen dit soort hulpverlening aan bemoeit en ik heb destijds bij andere partijen ook al aangegeven dat ik de indruk heb dat het aantal hulpverleners haast groter is dan het aantal hulpbehoevenden. En dat helpt natuurlijk ook niet in het verstrekken van de budgetten.



Op dit moment heb ik geen contact meer met het CJG maar wel contact met de beoogde hulpverlener voor mijn zoon. Zoals gezegd mijn zoon staat op een wachtlijst en wanneer er een einde komt aan die wachtlijst dat vertellen ze dan weer niet. Er schijnen dus middelen te zijn en men zou bezig zijn met het wegwerken van achterstanden maar wanneer dat dan voor onze zoon relevant gaat zijn daar krijg je dan geen antwoord op. Ik heb een hele waslijst aan mensen en instanties gesproken en iedereen vindt het reuze sneu maar er is niemand die dan echt actie kan ondernemen. Dat is een beetje een wrange constatering natuurlijk. Men verschuilt zich dan achter het achterwege blijven van het budget en dan ben je als ouder gewoon gezien. En iedereen heeft goede intenties maar daar koop je niet zoveel voor in de praktijk. Dat begrip vind je overal alleen de oplossing vind je niet zo vaak.

Het gaat mij er ook niet zozeer om dat ik ontevreden ben over de contacten die ik heb gehad maar ik ben ontevreden over het gebrek aan resultaat. Inmiddels is het alweer half september en is school alweer een maand aan de gang, en als er dan geen zicht is op überhaupt de mogelijke vaststelling van dyslexie kan de daaraan gekoppelde hulpverlening ook niet geboden worden. Nou is er bij ons weinig twijfel over dat het onderzoek naar de eventuele EED van mijn zoon zal plaatsvinden maar totdat dat heeft plaatsgevonden kunnen wij niks. We zitten in een impasse waar je zonder dat onderzoek niet uit kan komen en dan ben je dus veroordeeld tot de hulpverleners die zeggen daar ook niet uit te kunnen komen. Er is zogenaamd sprake van marktwerking maar toch niet echt want als de hoofdleverancier de kraan dicht draait dan heeft iedereen daar last van.



Voor ons is er nog geen belangrijke verandering geweest, omdat het nog niet duidelijk is of ons kind – net als veel andere kinderen in de regio Holland Rijnland – hulp kan krijgen bij ernstige enkelvoudige dyslexie. Op budgetniveau is er iets misgegaan bij de aanbieders van deze hulp, die in februari-maart 2016 al aan hun plafond zaten. Er is nog geen oplossing in zicht, ouders moeten zelf enorm veel moeite doen om te proberen een andere aanbieder te vinden en de infolijnen zijn op z'n zachtst gezegd dramatisch.

In ons geval verwees de school ons naar OnderwijsAdvies, de grootste aanbieder, en die verwees weer naar het CJG. Via school en het CJG kwamen we uiteindelijk in contact met de gemeente. Ik merk – en hoor dat ook van meerdere ouders – dat je van het kastje naar de muur gestuurd wordt en dat de verantwoordelijkheid steeds wordt afgeschoven. Ik merk dat zelfs bij mijn contactpersoon bij de gemeente, die ik enorm waardeer omdat ze altijd terugbelt. Zij zei tegen mij: 'de scholen moeten ook hun verantwoording nemen'. Dan merk ik dat zij het protocol niet kent. Scholen moeten anderhalf jaar doorlopen voordat zij een kind ergens mogen aanmelden. Ik merk dat dat steeds meer irritatie opwekt. Ik heb voortdurend mensen aan de lijn die eigenlijk geen verstand van zaken hebben. Ze doen heel erg hun best om brandjes te blussen en gooien daarbij dingen door elkaar. Als ouder, en dit hoor ik ook van andere ouders, voel ik mij dan niet serieus genomen. Het is niet de verantwoording van scholen, maar van gemeentes. Scholen hebben hierbij een rol, maar als gemeentes de rol van scholen groter willen maken, zullen ze toch echt met hen moeten communiceren in plaats van dat tegen ouders te zeggen. Het is toch niet de verantwoording van scholen om een lijst te hebben met aanbieders die plek hebben? De taak van scholen is om de protocollen goed te doorlopen.

Van mijn contactpersoon bij de gemeente hoorde ik dat dit nooit bij het CJG had neergelegd mogen worden. Maar wie is er dan wel verantwoordelijk? Als je als aanbieder merkt dat je aan je plafond zit, verwijs je naar degene die daar de regie over zou moeten hebben. Daar gaat het mis, er is geen regie. Gemeentes verwijzen naar ONL, ONL weer bij de gemeente. Scholen zijn helemaal de weg kwijt. Er zijn ook scholen die een brief gekregen hebben waarin staat dat er geen groot probleem is en dat het wel goed komt. De communicatie vanuit de gemeente is: het komt wel goed. De intentie zal wel zijn om daarmee mensen hoop te geven, maar het resultaat is een groeiend wantrouwen, omdat ouders merken dat het helemaal niet goed komt. Vorige week heeft een iemand namens Holland Rijnland in de krant gezegd: er is geen probleem. Dan schoffeer je een behoorlijke groep ouders die dagelijks bellen om te



vragen of hun kind nog ergens terecht kan. Er is geen centraal aanspreekpunt voor ouders, niet de gemeente, niet het CJG, niet Holland Rijnland. De informatie die ouders krijgen, verschilt ook per gemeente. Ook de communicatie vanuit Holland Rijnland en vanuit de aanbieders komt niet overeen. Dat wekt geen vertrouwen. Ik begrijp dat fracties in de gemeenteraad hier ook niet over geïnformeerd zijn. Ook daar gaat blijkbaar iets niet goed in de informatievoorziening.

Het is bijna niet te doen om als ouder een overzicht te krijgen van aanbieders die nog plek hebben. Informatie is tegenstrijdig. Alle aanbieders die ik heb gesproken, zeggen allemaal een budgetteringsprobleem te hebben. Nu heb ik van OnderwijsAdvies begrepen dat er daar 130 kinderen op de wachtlijst staan en dat er geen budget is of harde toezegging daartoe. Er is dus sprake van een groot regionaal probleem. Als dit probleem niet snel opgelost wordt, is in januari 2017 het budget voor heel 2017 ook op. Als de budgetten al in februari-maart op zijn, is er gewoon niet genoeg geld voor vrijgemaakt. De gemeente moet duidelijk zijn en óf geld beschikbaar stellen óf uitleggen waarom ze het niet belangrijk vinden en er geen geld voor beschikbaar stellen. Het geschipper van nu is niet oké.

Er worden nu heel veel creatieve toeren uitgehaald om toch kinderen te kunnen helpen. Ik weet dat er twee grote aanbieders zijn die bereid zijn hun budgetplafond te overschrijden. Ik vind dat geen oplossing, maar een noodscenario. Ook wordt het 'opgelost' door kinderen eerder uit de behandeling te gooien.

Van ouders uit een naburige gemeente heb ik gehoord dat hun kind terecht kan bij een aanbieder die op scholen werkt. Maar de school van dit kind kon geen ruimte beschikbaar stellen voor de behandeling. De ouders, die vlakbij school wonen, stelden voor de behandeling thuis te houden. Maar dat bleek niet te voldoen aan de eisen die er aan een behandelruimte gesteld worden. Dat is opgelopen tot in de gemeenteraad, waarbij uiteindelijk de gemeente een andere school de opdracht heeft gegeven een ruimte vrij te maken. Toch kan ook hen niet gegarandeerd worden dat deze behandeling in augustus start. Dit staat in schril contrast met de communicatie vanuit de gemeentes en Holland Rijnland.



Waar ik me heel veel zorgen over maak, is dat deze hulp ook particulier is in te kopen. Dat kost een heleboel geld. Er zijn een heleboel gezinnen die dit niet kunnen betalen. Terwijl het wel gaat om heel basale dingen in de samenleving: goed onderwijs. Daarop beknippen is winst op korte termijn, maar verlies op lange termijn. De ongeveer veertig ouders met wie ik te maken heb, zijn over het algemeen hoogopgeleid en mondig. Je kunt aannemen dat hun kind al meer kansen heeft dan andere kinderen. Maar dat is niet de samenleving die ik wil. Zonder zorg is mijn kind intelligent genoeg om op eigen kracht naar de mavo te gaan. Omdat hij hoogbegaafd is, is de kans groot dat hij uitvalt of zelfstandig doorgaat naar de havo en het vwo en negen jaar over de middelbare school doet. Beide mogelijkheden zouden een hoop geld kosten.

Ook als mijn kind mogelijk ergens in behandeling kan gaan, wil ik nog steeds het grote symptoom op de kaart hebben. Het gaat mij ook om het grote verhaal.



Voor ons is de belangrijkste verandering dat mijn dochter zo enorm gegroeid is door de behandeling voor ernstige enkelvoudige dyslexie. Zowel op school als in de thuissituatie. Er is een bepaalde frustratie bij haar weggenomen. Nu het erkend is, ze ruimte krijgt op school en door de behandeling handvatten krijgt om alles aan te pakken, is er zo'n stijgende lijn. Ik heb een heel ander kind thuis. Het onzekere kind dat zich alleen kon uiten in boosheid en frustratie is eruit. Dat geeft zo'n rust. Als je kind groeit en ze waarschijnlijk naar de school kan waar ze graag heen wil, dan is dat zo'n opluchting. Dan komt er een bepaalde blijheid in je kind naar boven. Het is voor mij niet uit te drukken in één woord wat deze behandeling met mijn dochter heeft gedaan.

Mijn dochter heeft altijd al een taalprobleem gehad, al was dat vroeger bij spraak. Omdat mijn dochter altijd heel nauwkeurig las en met spelling tot groep vijf kon meedraaien, heb ik nooit aan ernstige dyslexie gedacht. School moet een heel protocol doorlopen voordat er getest kan worden en in de vragenlijsten herkende ik veel. Het kwartje viel. Toch verbaasde het me. Het stempel 'ernstige' krijg je niet zomaar. Na 26 behandelingen bij OnderwijsAdvies kregen wij plotseling te horen dat mijn dochter om financiële redenen maar 30 behandelingen zou krijgen in plaats van de geplande 48.

Vanuit OnderwijsAdvies is een ouderinitiatief gestart en daarbij ben ik ook aangehaakt. Ik ben op internet gaan zoeken naar hoe het zit met de gemeente en ernstige dyslexie en las dat je bij het Centrum voor Jeugd en Gezin moet zijn. Ik heb 's avonds een mail gestuurd en had de volgende dag direct antwoord terug, waarin werd aangegeven dat het uitgezocht zou worden. Dat was heel prettig, al hoor je natuurlijk het liefst dat je je geen zorgen hoeft te maken. Ongeveer anderhalve week later kreeg ik als antwoord dat de gemeente intussen afspraken had gemaakt met OnderwijsAdvies en dat alle kinderen die in 2015 gestart zijn hun behandeling mogen afronden. In ons geval was het dus vrij snel geregeld, al weet ik niet of de gemeente toen al veel klachten had gekregen en al lang aan het overleggen was. Later heb ik wel begrepen van een andere ouder dat alle kinderen die nog op de wachtlijst stonden in 2016 niet meer behandeld gingen worden. Die was daar heel verbolgen over, zeker omdat het al heel veel moeite had gekost om van school de verklaring te krijgen dat hun kind getest moest worden. Een hoogbegaafd kind met ernstige dyslexie kan bijvoorbeeld op toetsen steeds net een C of D halen vanwege zijn of haar intelligentie, terwijl je constant een E moet scoren om getest te worden. Als je dan pas in 2017 aan de beurt bent, is dat zo ontzettend frustrerend. Want je weet dat je kind met iets kampt waarvoor het behandeld moet worden.



Mijn dochter krijgt in september nog zes behandelingen met een toets om te zien waar ze dan staat. Als spelling dan nog niet goed gaat, krijgt ze meer behandelingen, maar als het alleen aan het lezen ligt, stopt de behandeling en moet ze thuis en op school verder zelf oefenen. Ik hoop dat mijn dochter ook de twaalf verdere behandelingen nog gaat krijgen. Gezien haar ontwikkeling vind ik dat heel erg belangrijk. Uiteindelijk gaat het mij ook om alle kinderen die na mijn dochter gaan komen. Het is zo belangrijk dat de kinderen die daadwerkelijk met ernstige enkelvoudige dyslexie gediagnosticeerd worden ook echt geholpen worden. Als je de lessen zo aanpast dat er maar 30 behandelingen gegeven worden, krijgen de kinderen in korte tijd te veel te verwerken. Als ik zie wat ik met mijn dochter dit jaar na school aan huiswerk en lezen heb moeten doen, is dat al zoveel. In de zorgverzekeringswet is vastgelegd dat kinderen 48 tot 60 behandelingen moeten krijgen, met waar nodig nog extra behandelingen. Die 48 lessen zijn dus echt de ondergrens. Je kan iets leren op korte termijn, maar bij deze kinderen moet het ook op de lange termijn blijven hangen. Ernstige dyslexie is een stoornis en die raak je nooit meer kwijt. Maar na 48 behandelingen hebben kinderen in ieder geval een basis gekregen en goede handvatten gekregen om te groeien. Het ligt daarna ook aan de ouders, aan hoeveel zij hun kind blijven begeleiden met lezen. Als het voor mijn dochter inderdaad ophoudt na 36 behandelingen kan zij mogelijk verder met een aantal groepsbehandelingen bij Quadraat. Daar verwacht ik later meer over te horen.

Ernstige dyslexie is een DSM 4 stoornis in de gespecialiseerde GGZ. In wet- en regelgeving is heel duidelijk beschreven dat kinderen met ernstige dyslexie het recht hebben om behandeld te worden. Ik hoop dat de gemeente het belang van deze behandeling inziet. Als je geestelijk in de knoop zit met wat voor stoornis dan ook, moet je ook tot op een bepaald niveau behandeld worden. Ik hoop dan ook dat de gemeente geld vrijmaakt voor de behandeling van ernstige dyslexie.





Voor mij is de belangrijkste verandering in mijn situatie dat ik nu een bijstandsuitkering krijg waardoor ik in staat blijf om te werken aan mijn toekomst en aan een duurzame terugkeer op de arbeidsmarkt. Ik vind het alleen jammer dat het zo lang geduurd heeft en zoveel stress heeft opgeleverd. Ook vind ik het jammer dat DZB zo weinig maatwerk levert, al ben ik blij dat ik soms interessante vacatures van hen krijg.

Ik heb ruim twee jaar een WW-uitkering gehad en toen die afliep, moest ik bijstand aanvragen. Ik was daar niet blij mee, want ik wilde graag snel aan het werk komen. Vanuit de WW wordt er geadviseerd de aanvraag ruim op tijd te doen. Toen ik de aanvraag vier weken van tevoren deed, vertelde de consulent mij dat dit nog niet kon. Hij kon mij geen duidelijk antwoord geven over waarom niet. In de aanvraag had ik aangegeven dat ik met mijn ex-partner in hetzelfde huis woon en mijn ex-partner huurder is bij mij. Volgens de consulent had ik dat niet goed aangegeven, maar hij kon niet zeggen hoe het wel moest. Hij zei alleen maar: we komen toch wel achter alles. Alsof ik gegevens achterhoud. Dat is gewoon niet prettig.

Ik heb toen een tweede aanvraag gedaan en kreeg een andere consulent. Je moet dan ook al solliciteren. Als je uit de WW komt, is dat moeilijk. Ik sta al bij alle uitzendbureaus ingeschreven en heb al heel veel gesolliciteerd. Bestaande inschrijvingen bij uitzendbureaus bijwerken, is heel belangrijk in mijn situatie, maar volgens de consulent valt dit niet onder de sollicitatieplicht. Zij had geen begrip voor mij. In Alphen doen ze een warme overdracht bij mensen die van de WW naar de bijstand gaan, zodat je door kunt gaan op het begonnen traject. Dat zou ook goed zijn voor Leiden.

Toen werd mijn aanvraag voor een bijstandsuitkering afgewezen, omdat ik een gezamenlijke huishouding zou voeren met mijn ex-partner. Ik had er inmiddels zelf de participatiewet op nagelezen en daar staat dat als je al twee jaar gescheiden bent, ze er niet van uit mogen gaan dat je een gezamenlijke huishouding voert. Ze moeten dan de daadwerkelijke situatie toetsen. Toen ik mijn consulente hierover belde, was ze gelijk heel stellig en luisterde ze niet naar mij. We kregen een enorme discussie. Mij werd de mond gesnoerd. Toen heb ik als laatste mogelijkheid een bezwaarschrift ingediend. Dat heeft grote consequenties. Een bezwaarschrift heeft een afhandelingsijd van twaalf weken. In die tijd moet je zien te overleven, je krijgt geen uitkering. Men constateerde na huisbezoek dat ik wel recht heb op een bijstandsuitkering. Het gevolg is wel dat de uitkering niet begin februari maar pas half



mei is toegekend. De consulent is niet onaardig of onwelwillend, maar zei: ja, ik had het even bij het verkeerde eind. Ik heb haar gevraagd of ze wel beseft wat de impact op iemand leven is. Het heeft mij heel veel stress opgeleverd. Iedereen kan fouten maken, maar van een consulent verwacht ik een andere houding. We hebben er nog wel goed over kunnen praten, ze zag het als een leermoment.

Daarna kwam ik bij het participatiecentrum. Ik had daar aangegeven dat ik problemen heb met mijn weerstand en daardoor soms ontzettend moe ben. Dat werd terzijde geschoven. Na een week ging het echt niet meer. Ik wilde met mijn consulent overleggen om één of twee weken wat minder te solliciteren. Maar ik kan alleen alles doen of mij helemaal ziekmelden. Er was geen overleg mogelijk. Ook was er helemaal geen informatie over waar ik mij eventueel zou moeten ziekmelden, de consulenten van het participatiecentrum en W&I wisten dat niet en overlegden niet met elkaar. Op een gegeven moment denk je: laat maar.

Ik ben nu wat langer bij de DZB. Ik merk dat ik van de consulent vacatures krijg waarbij ik niet voldoe aan driekwart van de functie-eisen. Als je dat zegt, hoor je al heel snel: als je zo gaat beginnen, kom je natuurlijk nooit aan werk. Maar ik heb al bij heel veel bedrijven gesolliciteerd en ik weet waar bij mij de knelpunten zitten. Ik mis goede begeleiding van de consulent, dat je samen ergens naartoe werkt. Maar dat 'samen' valt heel erg tegen. Vanuit de WW is geconstateerd dat ik bepaalde kennis tekort kom en daarom doe ik nu een thuisstudie van twee jaar. Ik wil best een baan voor twee weken accepteren, maar ik wil daarna ook goed naar de toekomst kijken. Zeker omdat ik een oudere werknemer ben. Bij mij moet op duurzame uitstroom worden ingezet. Op deze manier gaat dat niet lukken. Dat vind ik heel erg jammer. Ik las dat de DZB en het LUMC samenwerken. Omdat ik medisch secretaresse ben geweest en nu bepaalde kennis mis, overwoog ik mij daar melden om te kijken of ik stage zou kunnen lopen. Toen ik dat aan de consulent vroeg, zei ze: nee, dat lijkt me niet nuttig, als je dat wil, moet je er zelf maar achteraan gaan. Ik had gehoopt dat ze zou aanbieden daar eens heen te bellen of er met mij over te praten. Dat is toch geen maatwerk. Het zou zo anders kunnen. Door een menselijke benadering en door aan te sluiten bij waarmee iemand bezig is.



Hulp in een moeilijke tijd

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik de gelegenheid heb gekregen om te werken aan mijn psychische moeilijkheden. Hierdoor gaat het beter met mij. En nu ben ik weer aan het werk (in deeltijd). Dit ervaar ik als een zeer positieve verandering in mijn situatie.

Ik had geen werk. Ik had het psychisch erg moeilijk. Hierdoor kon ik niet goed functioneren op de werkvloer. Omdat ik geen werk had en omdat ik het psychisch erg moeilijk had waardoor mijn mogelijkheden om te werken beperkt waren heb ik mij aangemeld bij het CWI.

De overdracht van het CWI naar de gemeente ging niet snel herinner ik mij. Pas toen ik belde om te vragen hoe het zat kwam het voor elkaar. Toen ik eenmaal in contact was gekomen werd er wel voldoende tijd uitgetrokken om mijn hulpvraag te beantwoorden. Ongeveer één keer per zes maanden heb ik contact met mijn consulent. Dat is meestal telefonisch. Als ik een formulier moet overleggen ook weleens persoonlijk. Dit vind ik een goede manier om contact te hebben. Ik ben zeer dankbaar voor de hulp van de gemeente. Heel waardevol om in een moeilijke tijd hierop terug te kunnen vallen.

Ik vind het fijn dat ik de ruimte heb gekregen om te werken aan de psychische moeilijkheden. Hierdoor gaat het nu beter met mij. Ik vind het ook goed dat ik vrijwilligerswerk mocht gaan doen. Hierdoor had ik het gevoel dat ik mij nuttig maakte. En ik kon weer wennen aan het deelnemen aan het arbeidsproces. Dit heeft mij goed op weg geholpen richting betaald werk. Er was wel een periode dat ik een aantal keer een andere (arbeids-) consulent kreeg toegewezen. Ik vond dat moeilijk. Dan had ik voor mijn gevoel een goede verstandhouding met een consulent opgebouwd en die werd dan overgeplaatst. Waarna ik mijn persoonlijke verhaal weer aan iemand anders moest uitleggen. Verder is het ook weleens moeilijk geweest om mijn consulent aan de telefoon te krijgen.



Waar een wil is, is een weg

De meest belangrijke verandering in mijn situatie is het feit dat mijn klantmanager er op heeft gewezen dat het misschien wel een idee was om voor mezelf te beginnen. Dit ervaar ik deels als positief en deels als negatief, het is natuurlijk leuk om voor jezelf te beginnen maar als het fout gaat sta ik gewoon op straat met mijn dochter.

Ik heb altijd gewerkt in de bouw voor een baas en ben toen crisis gerelateerd op straat komen te staan. Ik heb ruim twee jaar in de WW gezeten maar dat hield op een gegeven moment op en toen stond ik voor het voldongen feit dat je dan ineens de bijstand in moet. Dan zit je dus op werk.nl ellende en moet je alles aanvragen voor de bijstand.

Mijn klantmanager wees mij er op dat er op zich wel werk zat is maar dat alleen de banen er niet zijn. Als ZZP'er ben je van harte welkom maar als werknemer kunnen ze je niet aannemen. Toen kwam hij er mee dat ze daar speciale programma's voor hebben. Bijzondere bijstand voor zelfstandigen (BBZ), met behoud van een uitkering voor jezelf beginnen. Dat idee heb ik toen met beide handen aangegrepen. En dat was wel heel positief. De hulp die ik persoonlijk heb gekregen met name dankzij mijn klantmanager was eigenlijk gewoon buitensporig goed. Hij zei zelf ook: "jij hoort hier eigenlijk niet thuis." Nadat ik mijn ondernemingsplan had geschreven wist hij het zeker en zei: "jij wordt gewoon eigen baas en dan zien we je hier nooit meer terug." Hij had er meteen het volste vertrouwen in. Vanaf het moment dat mijn plan in behandeling werd genomen duurde het, (ondanks de standaard termijn van acht tot dertien weken) slechts vier weken voor ik als eigen baas op de werkvloer stond. Ik heb het idee dat ik gewoon de hulp heb gekregen die ik nodig had en dat ik daarmee er weer boven op kom.

Het hele proces is op sommige momenten wel wat erg ingericht op mensen met minder capaciteit. De hele opstartprocedure naar de sociale dienst, die hele malle molen waar je dan in komt, die website waar je je op aan moet melden et cetera. Dat is zo een ongelofelijk vervelend iets als je wel verder kan kijken dan je neus lang is. Dat heeft me ergens wel tegen de borst gestoten. Dat hele traject wat er aan vast zit heb ik gelukkig met hulp van mijn klantmanager en BBZ kunnen omzeilen. Dat traject is niet toegespitst op mijn segment met kaderfuncties. Dan komen ze aan met dat je verplicht sollicitatiebrieven de deur uit moet



doen. En ik weet het niet maar de laatste sollicitatiebrief die ik heb geschreven was in de tweede klas op de middelbare school, dat is dertig jaar geleden. In mijn hele tak van sport belde ik normaal gesproken op en vroeg ik of ik kon komen werken en dan was het ja of nee. En je krijgt in het begin ook helemaal geen hulp met die sollicitatie dingen.

Het contact met mijn klantmanager is nu afgerond. Hij heeft me uiteindelijk overgedragen naar BBZ en daar ben ik nog steeds als uitkeringsgerechtigde (voorlopig voor een periode van zes maanden, met een optie tot een jaar verlenging) dus dat is nog niet afgerond. Maar als het zo doorgaat ga ik volgende maand de aanvraag indienen voor het parkeren van mijn uitkering. Mijn klantmanager is wel echt één van de betere ambtenaren, hij hielp te kijken naar de mogelijkheden en pakte die op. Zes weken later was ik gewoon aan het werk. Dat waar ik eigenlijk voor gekomen was want ik wilde ook aan het werk en weer voorzien in mijn eigen mogelijkheden. Waar een wil is, is een weg!

*“jij wordt gewoon
eigen baas en dan zien
we je hier nooit meer
terug.”*



Voor mij is de grootste verandering dat ik sinds twee jaar betrokken ben bij Gilde Samenspraak als taalmaatje. Dat is heel erg leuk. Ik begeleid soms wel vijf verschillende mensen bij het leren van Nederlands. Dit is voor mij een positieve verandering.

Ik ben jaren geleden bij Werk & Inkomen gekomen omdat mijn boekhoudbedrijfje niet meer liep. Eerst kreeg ik een aanvullende bijstandsuitkering, later een volledige. In het begin moest ik steeds wisselen van begeleider, dat was niks. Nu heb ik alweer bijna vijf jaar dezelfde consulent. Eerst leek het alsof zij het erg druk had en weinig tijd had voor mij. Dan had ze bijvoorbeeld veel telefoontjes. Nu hebben wij een band opgebouwd. Ons contact is goed. Ongeveer één keer per jaar heb ik een afspraak. Dat is een verplichting. Deze herfst krijg ik helaas een nieuwe consulent. Ik heb ook een periode post rondgebracht. Daardoor werd mijn uitkering twee maanden stopgezet. Gelukkig kon mijn familie mij toen steunen. Naast mijn vrijwilligerswerk als taalmaatje ga ik ook een of twee dagen per week naar mijn vader van 96. Ondersteuning uit mijn omgeving krijg ik verder niet. De uitkering is soms weinig om van te leven. Vakantie gaat niet, maar naar Katwijk of de Vlietlanden is ook leuk.



Succesvolle bemiddeling naar werk met toekomstperspectieven

Voor mij is de belangrijkste verandering dat ik sinds mijn contact met W&I nu een baan heb, waarin ik toekomstperspectieven hoop te hebben en veel plezier heb in mijn werk.

Ik werkte als leerkracht, maar had geen lesbevoegdheid en kon de opleiding ook niet afmaken. Daar werd ik heel onrustig van – daarom heb ik mijn baan opgezegd, waardoor ik geen recht meer had op WW – en heb ik een uitkering aangevraagd. Ik solliciteerde veel, maar de combinatie van geen afgeronde HBO opleiding en heel specifieke werkervaring als leerkracht, maakte dat ik niet eens uitgenodigd werd voor een gesprek.

Ik weet nu dat je in het begin van het traject wat intensiever wordt begeleid door je klantmanager van W&I en daarna naar de DZB gaat. Zelf viel ik een beetje tussen wal en schip. Ik heb mijn klantmanager één keer gesproken en ben gelijk naar de DZB gegaan (zonder 6 weken zoektijd naar een baan). Ik vond het fijn dat er persoonlijk contact was. Ik wist erg weinig van uitkeringen en vond het fijn meer te weten over wat mij te wachten stond en wat er van mij verwacht werd. Het gesprek met de klantmanager was daarom prettig en stelde mij gerust. Het contact met mijn consulent van de DZB verliep prettig. Zij gaf mij snel het gevoel dat de intentie was, om een baan te vinden waarmee ik langdurig kan uitstromen uit de uitkering. Al gauw werd duidelijk dat ik graag bij een gemeente wilde werken (met een voorkeur voor afdeling W&I) en ben ik met haar gaan onderzoeken hoe we dat in werkelijkheid konden brengen. Zij heeft hiervoor zowel haar persoonlijke netwerk ingezet als alle mogelijkheden via reïntegratie Leiden benut. Ik ben gestart met een opleiding die betaald is door DZB en zij heeft een participatieplaats geregeld bij de afdeling W&I van de gemeente Leiden. Gedurende het traject deelde zij veel over haar werk en ervaring bij verschillende gemeentes in verschillende functies. Als de nadruk enkel zou liggen op het zo snel mogelijk financieel afhankelijk zijn, dan weet ik niet of ik momenteel ook een baan zou hebben waarin ik zowel toekomstperspectieven als veel plezier heb.

Alles verliep snel, het eerste gesprek, het traject van zes weken bij de DZB en de Startwerklocatie voor de tegenprestatie. Dat was een fascinerende periode. Ik was niet goed geïnformeerd over wat de tegenprestatie was. Ik had alleen een brief met ‘u moet u melden op



maandagochtend om negen uur'. Wat mij te wachten stond, was mij niet bekend. Ik wist niet dat ik daar toen zes weken lang vier dagen per week van negen tot vier moest zijn. Ik heb het vermoeden dat dat nu wel duidelijker wordt gemaakt. Voor consulenten is de Startwerklocatie denk ik een nuttig instrument om meer te weten te komen over hun klanten, over hoe ze samenwerken en zich om negen uur melden. Maar er zijn ook veel mensen voor wie dit niet nuttig is. Bijvoorbeeld mensen die liever vrijwilligerswerk willen doen in een bejaardentehuis dan dat ze shampooflessen voorzien van een sticker. Ik vond het vreemd dat dit niet werd aangemoedigd. Er was een vrouw wier man net was overleden, die nog in de rouw zat en die daar toch zes weken moest werken, terwijl haar uitkering uiteindelijk niet eens werd toegekend. Het is volgens mij ook consulent-afhankelijk of je daar naartoe wordt gestuurd. Sommigen kijken of het zinvol is voor hun klanten, anderen sturen iedere cliënt er naartoe. Zelf dacht ik: laten we er voor gaan. Nuttig was het voor mij niet. Meer maatwerk zou hier goed zijn, dan wordt de tegenprestatie ook nuttiger. Wel zag ik dat er ook een groep klanten is, voor wie de Startwerklocatie een fijne en nuttige plek is. Na een lange tijd in de (ww)-uitkering, vonden zij het prettig weer wat structuur in hun leven te hebben en sociale contacten op te doen. De workshops die gericht waren op zoeken naar werk waren niet vervelend. We hadden een leuke groep, de consulent die de workshops gaf was goed en positief, ik heb er ook wel dingen geleerd. Wel moeilijk om te geven lijkt me, omdat de groepen zo divers zijn, met mensen met verschillende startposities op de arbeidsmarkt.

*Wat mij te wachten stond,
was mij niet bekend*

Wat voor mij het meest nuttig is geweest, is dat er een participatieplaats vrijkwam bij de gemeente, waar ik uiteindelijk mijn baan aan heb overgehouden. Als buitenstaander is het heel moeilijk om bij een gemeente binnen te komen, omdat veel vacatures niet zichtbaar zijn. Ik heb het idee dat ik hier kan doorgroeien. Ook betaalt DZB mijn opleiding, wat mijn toekomstperspectieven binnen de gemeente vergroot. Nu ik werk bij W&I zie ik wat voor (financiële) regelingen er allemaal zijn voor mensen met een laag inkomen. Toen ik in de uitkering zat, had ik hier geen idee van. Ook van andere mensen die ik heb gesproken en die uitkering ontvangen, weet ik dat er veel onwetendheid is op het gebied van bijzondere bijstand/individuele inkomenstoeslag et cetera.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik nu een uitkering heb. In contact komen met Werk & Inkomen is in principe altijd een triest moment en ik ervaar deze verandering deels negatief en deels positief.

Ik ben beeldend kunstenaar. Dat is een kwetsbaar beroep, zeker in deze tijd. De opdrachten liepen terug en op een gegeven moment kon ik het niet meer zelf redden. Ik heb eerst rond kerst 2012 een poging gedaan om een uitkering aan te vragen. Toen bleek dat de lijfrentepolis die ik had net uitkwam boven wat je mag hebben. Degene die mij toen geholpen heeft, deed erg haar best, maar ik bleek nergens voor in aanmerking te komen. Ik moest de lijfrentepolis aanspreken. Dan moet je heel veel inleveren, een soort boete. Ik heb daar een paar maanden op geleefd. In de zomer van 2013 heb ik opnieuw een uitkering aangevraagd. Dat ging toen allemaal veel vlotter en makkelijker. Er waren toen ook dingen veranderd. In 2012 kreeg ik echt vragen als “woont u alleen?” en “heeft u weleens logees?”. Het ouderwetse tandenborstelverhaal. In 2012 was er ook een begeleidingstraject van drie weken. Bij deze introductiecursus zat je eerder met lager en hoger opgeleiden bij elkaar. Als hoger opgeleide heb je daar toch wat minder aan. Ik wil er niet elitair over doen, maar zo is dat gewoon. Ik vind het daarom goed dat ze de cursussen nu gesplitst hebben.

Ik ben tevreden over de uitkering. Er is ook een speciaal potje om sportactiviteiten en cursussen van te doen, waar je per jaar een bedrag voor krijgt. Dat vind ik wel een cadeautje. Ongeveer twee keer per jaar heb ik contact met de consulent. Soms heeft die specifieke vragen, maar meestal bespreken we zaken als waar sta je en waar ben je mee bezig.

Het is zo dat ik af en toe opdrachten heb. Dan geef ik op wat ik daarmee verdien. Verder heb ik contact gehad over vrijwilligerswerk voor de Participatiewet. Ik ben daar nu ook mee bezig. Ik ben een Française de Nederlandse taal aan het leren als taalmaatje. Ik heb dit gevonden via iDOE, een fantastische website. Je moet ook wat vinden dat bij je past. Het gaat prima. We spreken een keer per week af. Dan zijn we paar uurtjes bezig met het theorie- en praktijkgedeelte en combineren we dat met iets cultureels. Zo bezoeken we bijvoorbeeld een tentoonstelling.



Ik heb een CV moeten invullen dat op de site van Werk & Inkomen staat. Eigenlijk vind ik de mogelijkheden om te beschrijven wat ik doe te beperkt. Je moet iets aanklikken. Ik zit met het dilemma dat ik cursussen en workshops geef, maar geen lesbevoegdheid heb. Ik sta wel als docent beeldende kunst geregistreerd, maar krijg dan vacatures doorgestuurd waarop ik niet kan reageren. Ik kan niet genuanceerd genoeg doorgeven wat ik doe. Verder vind ik het jammer dat de mogelijkheden om als kleinschalig ZZP'er uit te stromen beperkt zijn. Je kunt alleen een grootschalig commercieel plan indienen met leningen waar een bank iets in moet zien, maar dat ben ik niet van plan. Alles wat ik nu verdien, lever ik in. Dat is logisch, maar je blijft wel in een vicieuze cirkel zitten. Als ik een wat grotere opdracht heb, heb ik een groter inkomen dat wordt uitgesmeerd over meerdere maanden. Je kunt niet zeggen: nu heb ik wat extra dat ik kan investeren in materialen of reproducties van werk. Je mag ook niet geregistreerd staan bij de Kamer van Koophandel. Daar zit een hiaat.



Werken is belangrijk voor gezondheid

Voor mij is de belangrijkste verandering sinds mijn contact met Werk & Inkomen dat mijn consulent goed naar mij geluisterd heeft en goed begrijpt wat ik wil. Zij heeft gemerkt dat ik echt wil werken en daarom heeft zij mij steun gegeven.

Ik woonde in de vrouwenopvang en heb moeilijke dingen meegemaakt. Daarna heb ik een huis gekregen en wilde ik werken. Maar op dat moment was dat door andere problemen niet mogelijk. Sinds twee jaar doe ik vrijwilligerswerk in het buurthuis. Ik ben ook vrijwilliger in een bejaardentehuis om te praten met oudere mensen of iets leuks te doen. Ik houd van kinderen en van ouderen, onze toekomst en ons verleden. Ik wilde ook stage lopen om mijn Nederlands te verbeteren. Ik zou een boekhoudingsstage lopen. Maar mijn stageplek was niet zo. Er waren genoeg administratiestagiaires, dus ik heb altijd producten ingepakt en zulke dingen. Ik heb stage gelopen via het Leerwerk Centrum.

Ik heb een uitkering. Ik wil graag op eigen benen staan. Zo ben ik het gewend en zo ben ik opgevoed. Het gaat mij niet alleen om geld, maar om nuttig zijn. Ik zit in de schuldsanering maar juist daarom weet ik dat geld niet alles is. Werken is kracht en ook gezondheid. Psychisch en lichamelijk. Als ik werk heb, moet ik bewegen, contact maken met anderen en regelmatig leven. Daarom vind ik werken ook leuk. Dan kan ik voor anderen meer nuttig zijn dan nu. Dan kan ik anderen helpen, daar houd ik van. Ik doe nu een cursus Nederlands. Als ik na de cursus geen werk vind, ga ik door met mijn vrijwilligerswerk. Maar nu moet ik mij erop concentreren om heel goed Nederlands te leren. Ik heb heel veel huiswerk om te maken. De cursus is voor mij een heel goede steun. Ik ben hier alleen en ken bijna niemand. Pas als ik goed Nederlands spreek, kan ik misschien zelf werk vinden, mijzelf duidelijk maken aan andere mensen en durven iets te doen. Maar als ik niet genoeg Nederlands spreek, trek ik me terug. Ik wil ook een opleiding volgen en werken via BBL. Drie dagen werken en één dag naar school. Ik vind het heel leuk om te doen. Ik kan meer, maar die opleiding is ook voor mijn Nederlands. Taal is belangrijk.



De eerste ontmoeting met mijn nieuwe consulent van Werk & Inkomen was heel gezellig. Ik vond het heel leuk, want zij was heel aardig tegen mij en zij heeft mij goed begrepen. Dat is belangrijk, want ik heb ook slechte ervaringen. We hebben over heel veel dingen gesproken. Over mijn situatie, mijn ervaring en wat voor werk ik vroeger heb gedaan. Ik vond het heel goed. Ik heb een zwaar ongeluk gehad en heb daarna ook andere problemen gehad. Mijn situatie was heel moeilijk. Op dat moment had ik weinig hoop. Ik heb heel veel dingen geprobeerd, maar dat lukte niet. Soms heb je iemand nodig die je een duwtje geeft. Ik had echt steun nodig en mijn consulent heeft gesteund. Als ik een vraag heb, kan ik haar makkelijk mailen of bellen. Zij heeft mij goed geholpen. Nu vertrouw ik ook mezelf. Ik durf nu meer dan vroeger.

Wat ik nog wel wil zeggen is dat als een contactpersoon een cliënt niet goed begrijpt en niet weet hoe die steun moet geven en als mensen al lang in de uitkering zitten, contactpersonen dan kunnen proberen hen beter te helpen. Mijn contactpersoon heeft alles aan mij uitgelegd, ik heb een kans gekregen van haar.

Een vrijwilliger helpt mij ook, met financiële dingen of als ik echt iets nodig heb. Zij is heel aardig en ik heb heel veel dingen geleerd van haar. We hebben samen mijn papieren klaargemaakt.



De belangrijkste verandering in mijn situatie is eigenlijk dat ik financieel gezien niet zoveel kan en dat ik aan mijn kinderen merk dat ze het ook zwaar hebben. Ik vind het erg om te zien dat zij nu soms ook wel eens schuld maken en dat ik voor hen financieel niet kan doen wat de ouders van hun vrienden wel kunnen doen voor hun kinderen. Dit is negatief.

Ik heb altijd in het plantencentrum gewerkt en toen ik kinderen kreeg heb ik samen met mijn ex besloten dat ik thuis zou blijven. Maar helaas zijn we niet bij elkaar gebleven en toen belandde ik in de uitkering. Inmiddels alweer jaren geleden heb ik dus een afspraak gemaakt om een uitkering aan te vragen. Destijds had je een wet dat je geen sollicitatieverplichting had totdat je laatste kind ook naar school ging. Daar heb ik toen gebruik van gemaakt. Toen alle kinderen naar school waren heb ik ook veel hulp van de sociale dienst gehad met allerlei cursussen maar het is nooit echt gelukt om een baan te krijgen. Natuurlijk ook omdat ik gewoon geen diploma heb dan is het moeilijker om een baan te krijgen. Zo is het eigenlijk al jaren. Ik had nooit gedacht dat ik zo lang in een uitkering zou zitten. Maar ik krijg wel hulp, ook nu, om te kijken of ik toch nog ergens aan het werk kan. Ik wil ook echt graag werken.

Ik heb het contact met mijn klantmanagers altijd wel als prettig ervaren. Ik heb voor het laatst twee maanden geleden met mijn klantmanager gesproken. Ik spreek haar niet heel erg vaak, maar dat komt natuurlijk ook omdat ik via haar naar allerlei anderen wordt doorgestuurd zoals DZB. Qua hulp vind ik dat het ook echt wel goed zit. Ik heb best wel veel kansen gehad en krijg die ook nog steeds met cursussen en zo waar ik naar toe kan. Mijn klantmanager luister ook echt goed naar me en als ik aangeef dat iets wel of niet goed gaat dan gaat ze daar ook in mee. Dat is echt heel fijn. Wat dat betreft heb ik niks te klagen over hoe ze me helpen.

Het is alleen wel lastig om mijn hoofd erbij te houden omdat ik op het moment in een rot-situatie zit. Twee jaar geleden had ik nogal wat schulden en toen mocht ik bij de Stadsbank in de schuldsanering. Daar zou ik nu uit zijn geweest. Maar veranderingen moet je altijd aan de Sociale Dienst doorgeven en dat heb ik ook altijd gedaan behalve die ene keer. Ongeveer een jaar geleden had mijn zoon een baantje om zijn studiekosten te betalen en ik heb daar hier toen ook een gesprek over gehad. Ik heb dat toen alleen niet doorgegeven aan de Sociale Dienst. Niet expres, het is ook heel stom van mij, maar ik had toen zoveel aan mijn hoofd met mijn dochter die het leven niet meer zag zitten dat het er niet van is gekomen. Sindsdien houden ze maandelijks dik €120 in op mijn uitkering en ben ik uit de schuldsanering ge-



goid omdat ik er volgens hen nu weer een schuld bij had. Terwijl ze bij de sociale dienst zeiden dat het een boete was en geen schuld, maar goed. Dus dat is nu wel even heel naar in mijn hoofd, ik zit er echt helemaal doorheen. Het is gewoon heel moeilijk nu met al die deurwaarders en hoe dat allemaal weer opgelost moet worden, ik heb geen idee. Dus dat is wel lastig en voor mij niet een leuke ervaring dat ze het op deze manier gedaan hebben. Ik vind eigenlijk wel dat ze wat beter hadden kunnen kijken naar mijn geschiedenis en dat ik echt altijd alles verder heel netjes doorgaf en dat dit een eenmalige fout was. Wat ik verder ook wel naar vind is dat je steeds maar brieven krijgt met u hebt hier recht op of daar recht op. Zoals laatst een brief met u heeft recht op schoolgeld voor u kind en een brief over de ziektekosten die niet vergoed worden die je kon terugvragen. Maar dan ga je het aanvragen en dan krijg je vrijwel altijd afwijzingen. Dus ik vraag die dingen maar niet meer aan.

Hulp uit mijn omgeving krijg ik eigenlijk niet. Ik vraag wel eens advies aan vrienden over hoe ik mijn financiële problemen zou kunnen oplossen maar niet meer dan dat. Toen ik de schuldsanering zat had ik wel een SchuldHulpMaatje maar dat is nu niet meer.



De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik nu een beetje contact heb met andere mensen anders zit ik alleen en blijf ik maar denken. Dit is positief.

Ik ben uit mijzelf naar Werk & Inkomen gekomen. Ik kwam in Nederland en kende niemand. Ik ben hier alleen. Mijn klantmanager kan goed helpen. Ik spreek haar twee of drie keer per jaar. Op woensdag en zaterdag ga ik nu sporten met andere mensen. Ik heb ook Nederlandse taalles twee keer in de week op maandag en donderdag. Dan ben ik vier dagen per week bezig. Dan heb ik een beetje contact met mensen en maak ik praatjes. Dit is goed voor mij. Anders zit ik alleen en blijf ik maar denken.

Het liefst wil ik weer in mijn eigen beroep werken. Ik ben boekhouder. Ik weet alleen niet hoe het werkt met computers. Als ik alles met de hand op papier en een rekenmachine kan doen dan kan ik het allemaal wel. Ik heb ook geen werkervaring in Nederland. Door mijn leeftijd is het ook moeilijk om weer te gaan studeren. Ik heb wel heel lang geleden een cursus basis computeren gedaan. Ik ben heel tevreden met de hulp van mijn klantmanager. Het zou alleen nog beter zijn als ik uiteindelijk in mijn eigen beroep zou kunnen werken.



“Er zijn nog twee verhalen van klanten van Werk & Inkomen opgehaald waarvoor geen toestemming tot publicatie is gegeven.”



Jongeren die iets mankeren, hebben hulp nodig

Voor mij is de belangrijkste verandering dat ik nu een opleiding kan doen en weer regelmaat in mijn leven heb. Toen ik moest stoppen met mijn vorige opleiding had ik maanden lang dat ik helemaal niets deed. Mijn hele ritme was ervan kapot. Nu heb ik iets te doen wat ik leuk vind. Ik zie een toekomst voor me en ben daar nu echt voor aan het studeren. Dat is een heel positieve verandering.

In 2014 ben ik begonnen met een opleiding aan het ROC, maar omdat dat niet goed ging, ben ik weer gestopt. Toen heb ik een paar maanden stage gelopen om te kijken wat bij mij paste. Daarna heb ik een kleine opleiding kunnen volgen via het REA College, in de Topklas waar ik ook een mentor had.

Toen heb ik te horen gekregen dat ik subsidie kon aanvragen bij de gemeente voor mijn opleiding. Eerst moest ik een WAJONG-uitkering aanvragen, waar ik in principe geen recht op zou hebben. Via die aanvraag ben ik contact gekomen met de gemeente en die hebben me geholpen met een kleine uitkering voor levensonderhoud. Via hen heb ik toestemming gekregen om op mijn opleiding te komen. Daar zit ik nu een paar maanden. Het duurde aardig lang voor het lukte, maar dat kwam door veranderingen in de regels van de gemeente, omdat ze wilden bezuinigen. Via mijn contactpersonen hebben we gevochten om te laten zien dat ik deze opleiding nodig heb en dat deze opleiding echt nodig is voor mensen met aandoeningen zoals ik heb. Ik had laatst nog een gesprek met een contactpersoon over hoe het gaat. Het is positief dat ik mensen heb die er voor mij zijn, qua opleiding en problemen rond de opleiding. Het enige wat volgens mij verbeterd kan worden, is dat het bij mij zo lang duurde voor ik op de opleiding kon. Van anderen op mijn opleiding heb ik gehoord dat het bij hen sneller ging. Dat het bij mij zo lang duurde komt denk ik door mijn problemen en door de personen die mij tot drie keer toe hebben afgewezen. We hebben tijden gehad waarin we geen moed meer hadden.

De hulp die ik aangeboden heb gekregen is voor mij het belangrijkste. Jongeren die iets mankeren, zoals autisme of het syndroom van Down, hebben echt hulp nodig met dit soort organisaties. De opleiding waar ik zit, zou top zijn voor dat soort mensen. Bij de mensen om mij heen die dit hebben, zie ik dat zij daar echt mee geholpen worden.

De meest belangrijke verandering in mijn situatie is dat ik door Project JA weer structuur in mijn leven heb gekregen en het me weer ruimte gaf om te ademen financieel gezien. Dit is zeker positief.

Ik was net gestopt met mijn studie en had heel erg last van depressieve gevoelens. Daardoor was ik niet echt in staat om naar een baan te zoeken en eigenlijk om überhaupt dingen te ondernemen. Op een gegeven moment ben ik daarom maar gewoon op het internet gaan googelen wat ik dan wel kon doen en daar kwam Project JA uit. Dus toen ben ik uiteindelijk gaan bellen met de gemeente die me toen door verwezen naar de website om me aan te melden.

Ik heb ook wel steun gehad van familie, met name mijn vader. Die berichtte me af en toe hoe het ging met werk zoeken en of ik nog ergens hulp bij nodig had. In eerste instantie is mijn deelname aan Project JA ook door mijn vader in gang gezet. Ik had het zelf een klein beetje uitgezocht en het toen weer een tijd laten liggen dus mijn vader heeft me uiteindelijk deze kant opgeduwd.

Na mijn aanmelding duurde het best wel lang voordat het eindelijk allemaal in gang werd gezet. Misschien ligt dat ook wel aan mij maar ik vond dat het lang duurde. Op een gegeven moment kreeg ik in ieder geval een bericht dat ik naar een info uur moest komen. Er werd zeker genoeg tijd voor me uitgetrokken, iedereen kreeg natuurlijk zijn eigen klantmanager toegewezen en ik vind dat best wel persoonlijk allemaal. Dat vind ik wel fijn, er wordt echt naar jouw situatie gekeken en hoe dat aangepakt kan worden. Het gaf ook weer structuur aan mijn leven want er werd van me verwacht dat ik tweemaal in de week op de Startwerklocatie kwam werken. Daarnaast had ik ook nog twee dagen per week dat ik Introtraining en vervolgens Empowermenttraining moest volgen. Dat heeft me geholpen.

Mijn algemene beeld van hoe alles is verlopen is eigenlijk heel goed. Die Startwerklocatie is gewoon heel simpel dingen in elkaar zetten en dat is aan de ene kant wel gezellig maar ik kan begrijpen dat veel mensen daar helemaal niks aan vinden. Maar daar is denk ik ook niet zoveel aan te veranderen, het moet natuurlijk laagdrempelig blijven. Wat ik sowieso wel heel goed vind zijn de Empowermenttrainingen, daar heb je echt iets aan. Je wordt daar heel goed begeleid en ze kijken ook echt weer wat jouw situatie is en wat je nodig hebt om weer aan een baan te komen. Ik vond dat zelf heel prettig. Het enige minpuntje vond ik dat de website (werk.nl) heel vaak eruit ligt en dan ben je midden in het invullen van een formulier en moet je weer opnieuw beginnen. Dat is me echt een paar keer gebeurd. En het is niet heel overzicht-



telijk, het is niet gelijk duidelijk waar je wat kan aanvragen. Dus dat zou juist naar mijn mening heel simpel en duidelijk moeten zijn want het is serieuze business, het is van de overheid dat moet gewoon goed zijn. Juist de mensen die zoiets nodig hebben kunnen minder goed zo'n website doorgaan.

Drie weken a een maand geleden begon ik me weer ontzettend slecht te voelen. Het kwam er eigenlijk op neer dat ik spontaan niet meer naar de Startwerklocatie en de trainingen kwam. En vandaar heb ik het eigenlijk een beetje laten lopen. Nu, tijdens mijn vakantie afgelopen week, ben ik gebeld door mijn klantmanager en uiteindelijk zijn we nu wel weer in contact en ga ik het allemaal weer oppakken.

Positieve ervaringen

Voor mij is de belangrijkste verandering dat ik met mijn bijstandsuitkering korting krijg op kinderopvang voor mijn zoontje, waardoor ik kan deelnemen aan het programma van Project JA.

Door persoonlijke omstandigheden ben ik gestopt met school. Toen moest ik een uitkering aanvragen. Je hoort zo veel slechte dingen over de uitkering. Maar ik ben er heel blij mee. Het valt soms alleen niet mee. Alles is zo duur, zoals luiers, melk en eten voor mijn kindje. Maar met de uitkering krijg ik 75 procent korting op de kinderopvang voor mijn zoontje. Daardoor kan ik meedoen aan Project JA. Ik ga naar de dagbesteding en deed werk, zoals schroefjes in zakjes doen. Ook kregen we sollicitatietrainingen. Mijn CV zag er bijvoorbeeld helemaal niet goed uit, nu weet ik hoe het wel moet. Mijn begeleider is een geweldige man, hij begrijpt mij echt. Het enige niet fijne vind ik dat de pauzes zo lang duren. 's Middags een uur. Ik weet niet wat ik dan moet doen. Je wacht gewoon en gaat meer roken.

Met behoud van uitkering heb ik stage gelopen bij een stomerij. Omdat het met mijn zoontje niet goed ging op de crèche en ze bij het consultatiebureau zeiden dat hij daar echt moest stoppen, ben ik met mijn stage gestopt. Nu kan ik overdag weer voor hem zorgen. Mijn uitkering loopt binnenkort toch af. In augustus begin ik weer met een opleiding.

Naast Project JA heb ik een coach van Cardea. Ik woon nu ook in een huis van Cardea. In mijn omgeving zijn geen mensen die mij kunnen helpen. Veel mensen van mijn leeftijd hebben geen kinderen en zijn met heel andere dingen bezig, zoals uitgaan. Dat werkt niet voor mij. Het lijkt me wel leuk om andere ouders te leren kennen, vooral als hun kinderen van dezelfde leeftijd zijn als mijn zoontje.

“Er is nog één verhaal van een deelnemer aan Project JA opgehaald waarvoor geen toestemming tot publicatie is gegeven.”

Dankbaar

Voor mij is de belangrijkste verandering sinds ik begonnen ben bij Project JA dat zij mij de hulp gaven die ik nodig had. Net het schopje onder m'n kont. Onbewust of bewust ben ik die stappen ook zelf gaan nemen. Dat is voor mij een positieve verandering geweest. Wel een late keuze, maar alles heeft zijn reden.

Ik heb vier jaar geleden een trauma gehad en zat sindsdien thuis. Ik was geïsoleerd en wilde geen moeite meer voor mezelf doen. Via een vrijdagavond voor meiden in de moskee ben ik in contact gekomen met Project JA. Een informatieavond met mensen van de gemeente. Het was een last minute voor mij, ik twijfelde maar ben toch gegaan. Ik heb toen ook gelijk een privégesprek gehad met een van de dames. Zij heeft naar mijn verhaal geluisterd en wilde moeite voor mij doen.

Ik heb nu een uitkering, al werk ik liever voor mijn geld. Ook ben ik naar de introtraining van zes weken geweest, steeds twee dagen per week. Omdat ik aan vrijwilligerswerk deed, hoefde ik niet elke dag te komen. In het begin was ik alleen, omdat alle anderen de eerste vier weken niet kwamen opdagen. Dat vond ik een beetje jammer, maar daardoor had ik wel meer tijd voor mezelf. Ik kon er makkelijk praten. Nu de introtraining is afgelopen, heb ik een keer per week contact met mijn twee begeleiders.

Mijn begeleiders hebben mij goed geholpen tot nu toe. Ik ben om privéredenen bewust uit huis gegaan. Daarbij hebben zij mij ook heel goed gesteund. Zij hebben mij ook open gemaakt. Ik ben een best gesloten persoon en ik vraag niet zo makkelijk hulp. Ik geef liever hulp. Zij vroegen me wat mijn doelen zijn en wat ik wil bereiken. Zulke vragen had ik mezelf niet gesteld. Ik deed te veel voor andere mensen en cijferde mezelf weg. Ik zou het niet zomaar doen, maar door hun advies en steun kreeg ik echt de kick om wat voor mezelf te doen. Zij hebben mij aandacht gegeven en luisterden goed. Ik vertelde hen echt alles, ik wil niet dingen achter houden. Ik wil liever dat ik alles duidelijk maak en dat zij mij daarbij goed kunnen helpen. Dat heeft mij geholpen om zo ver te komen. Ik ben ze dankbaar. Ik heb het aardig ver geschopt in zes weken. Het gaat nu beter.

Ik heb het liefst vertrouwde mensen om mij heen. Het kost mij energie om over alles te praten en bij mijn begeleiders voelt dat vertrouwd. Ik houd hulp liever zo kort en klein mogelijk. Anders blijf je steeds in de herhaling. Mijn begeleiders weten alles nu en we vallen daardoor niet terug, we nemen steeds stappen.

Integration



Het gesprek is heel belangrijk. Dit is positief. De grootste uitdaging in mijn situatie is werk.

Ik kwam één jaar geleden in Leiden. Ik woonde in veel AZCs in Nederland, 9 of 10 verschillende AZCs. Ik kwam uit Syrië twee jaar geleden. Ik ben alleen gekomen, mijn vrouw en kind bleven in Syrië omdat de reis heel gevaarlijk was. Ik reisde naar Afrika: Algerije, Libië en Tunesië en met de zee naar Italië. Ik kon mijn gezin niet meenemen. En dan moet je wachten en wachten. Ik heb één jaar gewacht.

De eerste keer dat ik bij DZB kwam was voor kennismaken. Ik heb hier een contactpersoon. Mijn contactpersoon is goed. Als ik iets wil dan vertel ik dat aan haar. Meestal spreek ik haar één keer in de week op dinsdag. En ik e-mail met mijn contactpersoon. Soms belt zij. Ik vind mijn contactpersoon heel belangrijk. Zij helpt mij. Sinds twee maanden geleden is mijn fiets kapot. Ik heb dat verteld aan mijn contactpersoon. Zij zei: 'dat is goed stuur een briefje.' En ik wacht op antwoord. Voor een huis, ik woonde eerst op een tijdelijke plek maar het huis kwam snel. Voor mijn kind en naar de crèche gaan want ik en mijn vrouw gaan samen naar school, zelfde dag en zelfde tijd. Mijn contactpersoon helpt mij dan en nu gaat mijn kind naar de crèche. Voor werk, ik wil werk. Zij zegt dan wat voor werk wil jij? Ik zeg dokter, meester geen probleem maar ik wil werk. Ik wacht één week en na één week heb ik kennismaking gedaan bij een bedrijf. Alles is snel hier. Maar in AZC nee, alles is rustig. Daar moet je wachten. Alleen de fiets, ik wacht al bijna twee maanden voor de fiets. En ik moet wel een fiets, ik ga naar school, ik breng mijn kind naar de crèche, ik kom bij DZB.

Ik heb Nederlandse les sinds 7 maanden. Ik ken de woorden maar grammatica in het Nederlands is moeilijk. De woorden begrijp ik maar soms samen, nee. Elke dinsdag heb ik Het Gesprek bij DZB. Het Gesprek is heel belangrijk om Nederlandse mensen te begrijpen. Ik heb ook een mentor. Mijn mentor is heel erg leuk. Ze stelden een vraag, wie kan werken? En ik zei: "ja ik kan werken, makkelijk." Maar ik moet misschien een opleiding doen, misschien voor een nieuw apparaat dan moet ik alles ook begrijpen en alles weten. Ik heb tien jaar in een bedrijf voor drinkwater gewerkt. Mijn werk was heel gevaarlijk. Ik moest met water en elektriciteit bij elkaar omgaan. Een groot apparaat voor elektriciteit en grote motoren voor water. Vorige week ben ik naar dat bedrijf gegaan. Zij zeggen in maart 2017 moet ik een opleiding doen van twee maanden. Na twee maanden krijg ik misschien een contract voor één jaar in dit bedrijf. Ik ga dan technisch werk doen.

Dit interview is gehouden in het Nederlands

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik Nederlands leer en bezig ben met een stage. Ik heb van mijn mentor een stage gekregen en ik krijg nu ervaring voor mijn diploma. Ik vind dat heel belangrijk voor mij voor de toekomst. Dan kan ik werken en stop ik met de uitkering. Dit is positief.

Ik kom uit Syrië en ik woonde in Damascus. Ik kwam naar Nederland omdat ik naar het leger moest gaan in Syrië, bij een groep zijn. Als ik naar een Arabisch land ging kreeg ik maar één jaar verblijfsvergunning. Ook moest ik naar de Syrische ambassade. Zij weten dat ik naar het leger moet dus ik moest hen of betalen of terug naar Syrië. Niet zoals in Europa. In Europa krijg je 5 jaar verblijfsvergunning en je hoeft niet naar de Syrische ambassade te gaan. Daarom dat veel jonge mensen naar Europa komen. Ik ben met de auto van Syrië naar Libanon gegaan. Eerst wilde ik daar werken maar ik heb niet werk gevonden en na één jaar moest ik weer terug naar Syrië. Daarom ging ik met het vliegtuig naar Algerije. Dan van Algerije naar Tunesië, soms lopen en soms met de auto. Ook van Tunesië naar Libië soms een beetje lopen en een beetje met de auto. En van Libië met een heel gevaarlijke boot naar Europa. Met 200 mensen hadden wij één boot van 9 meter lengte en 3 meter diepte. Ik had een kleine plaats. Het was heel gevaarlijk. Nu denk ik het was zo gevaarlijk, ik was gek. Waarom ben ik met de boot naar Europa gekomen? Maar ik kon niet kiezen. Ik moest dit doen.

Ik heb in Syrië voor Assistant Engineer geleerd, ik heb een diploma van deze studie. Mijn specialisatie is verwarming, airconditioning en koeling. Ik heb alleen theorie geleerd en heb nog geen ervaring omdat de oorlog was begonnen. Van mijn familie: mijn vader is advocaat, mijn moeder is docente voor kleine kinderen. In mijn familie hebben alle broers en zussen geleerd in Syrië. Mijn vader houdt van leren, je moet leren. Ik had twee banen per dag in Syrië. Ik werkte bij de gemeente Damascus. Ik was achter op het kantoor. Ik moest opschrijven wanneer de auto weggaat en wanneer terug naar de gemeente. Mijn andere werk, ik zat achter de kassa in een service restaurant.

Ik ben alleen in Nederland. Mijn vader en moeder en drie zussen zijn in Syrië gebleven. Ik heb drie broers in Duitsland en één zus met haar man in Denemarken. De rest van mijn familie is in Damascus. Als zij internet hebben spreek ik met hen. Maar dat werkt niet altijd. Ik heb vijf maanden gewacht voor een verblijfsvergunning. Ik heb ook 1 jaar en 3 maanden voor een huis gewacht bij AZC Katwijk. Ik verhuisde naar Leiden op 17 maart 2016. Toen ik



in AZC Katwijk was heb ik 1 jaar en 3 maanden voor een huis in Leiden gewacht. Toen wilde zij mij naar Maassluis verhuizen na 1 jaar en 3 maanden wachten. Ik weet niet waarom. Maar ik was heel boos. Ik wilde Leiden. Ik vind Leiden heel goed. Het is de beste stad als iemand wil leren, Leiden is heel goed om te leren. Er is een universiteit.

Ik heb een contactpersoon bij de gemeente Leiden. Als mijn contactpersoon iets van mij wil weten of als ik iets nodig heb stuur ik een e-mail en maken we een afspraak. Dat gaat heel snel. Ik heb ook een mentor, ik heb van mijn mentor een stage gekregen. Ik krijg nu ervaring voor mijn diploma, dat is heel belangrijk. En ik heb les voor Nederlandse cultuur elke dinsdag. En ik vraag altijd mijn coach van het team voor hardlopen wat de cultuur van Nederland is. Bijvoorbeeld voor het direct regelen voor iets of iemand. In Nederland gaat dat sneller. Ik ben ongeveer één jaar Nederlands aan het leren. Ik woon in Nederland dus ik moet deze taal leren. Ik moet praten in de eigen taal, Nederlands. Daarom is het handig om Nederlands te leren. Mijn Engelse taal is ook niet zo goed daarom moet ik harder leren voor Nederlandse taal.

Ik krijg hier een uitkering. Ik kwam naar Nederland en ik had geen werk en moest ook mijn taal verbeteren. Ik vind het heel goed van de gemeente Leiden voor Project JAS. De mensen kunnen nu niet werken en ze hebben niet veel geld voor hun eigen leven. Bijvoorbeeld voor fietsen of sporten of een huis. Werken kan nog beter in Leiden als je vergelijkt met andere gemeenten zoals Zoetermeer. Een vluchteling gaat daar werken bij de gemeente en dan ga je bijna hetzelfde werk doen wat je in jouw land ook hebt gedaan. Maar in Leiden, veel mensen blijven Nederlandse taal leren maar werken niet in hetzelfde als voorheen. Ik vind dit moet veranderen, sneller werken. Bijvoorbeeld, ik zoek een stage voor zes maanden maar de gemeente Leiden heeft niet een plek voor mijn diploma. En ook, ik was één jaar bezig met Nederlandse taal. Ik leer iets op school van de Nederlandse taal maar spreektaal is anders. Ik luister naar de docent op mijn school. Maar toen ik op mijn stage begon, de eerste twee weken begreep ik niets van de mensen. Zij praten heel snel, eigen accent en het is anders bij de school. Daarom vind ik ook met werken gaat het sneller met de Nederlandse taal leren.

Ik doe ook sport maar niet bij gemeente Leiden. Ik doe sport met mijn team, het is voor hardlopen, en ik heb deze groep bij AZC Katwijk ontmoet. Ik heb een fobie voor water. Ik ben veel naar Wassenaar gegaan om te trainen daar op het strand. Dan gaat de fobie een beetje weg. Eerst begon ik met een kleine afstand want toen ik in Nederland kwam was ik een beetje dik. Ik ben bijna 20 kilogram afgevallen. Ik doe nu 15 km hardlopen in een goede tijd. Misschien ga ik op 21 mei de halve marathon in Leiden proberen.

De meest belangrijke verandering voor mij is dat ik natuurlijk wel een idee had van Nederlanders van vroeger maar dat ik nu veel meer weet over Nederlanders door de cursus die we volgen: Het Gesprek. Ik kende vroeger Nederlanders, heb met hen gereisd en wist veel over Nederlandse mensen. Maar nu weet ik meer over waarom ze zijn zoals ze zijn: de tradities, de oorsprong van de geschiedenis, hoe Nederland tot Nederland is geworden. De cursus is echt nuttig en het is ook een plek waar je vragen kan stellen over Nederland. Het daagt mensen uit om meer te leren. Dit is positief.

Door de oorlog moest ik alles achterlaten en hierheen komen. Ik heb in 2015 een huis in Leiden gekregen. Ik vind Leiden leuk. Het komt niet doordat wij nu met elkaar praten maar ik hou echt van deze stad. Het is zeer schoon en de mensen zijn aardig. Mijn burens zijn heel erg aardig, ze zijn vriendelijk en gastvrij. In het begin was ik bang omdat het zo stil was en er niemand op straat te vinden was. Ze hadden me namelijk verteld dat Leiden een levendige studentenstad is en in het begin zag ik het tegenovergestelde: iedereen zat thuis. Maar toen ik zelf meer op pad ging en om me heen keek merkte ik op wanneer men hier erop uit gaat en wanneer men thuis is.

Vanwege de procedures krijg je hier eerst een contactpersoon bij de gemeente om je te helpen met je uitkering, met hoe je hier kan overleven, met het regelen van je documenten, om met je te praten en misschien om je te helpen met informatie over bepaalde dingen. Dus dit was de eerste stap toen ik hier bij DZB kwam. De tweede stap was ook bij DZB: de cursus Het Gesprek. Ik heb Het Gesprek vorig jaar gedaan. Ik zat in de eerste groep die de cursus gedaan heeft. Het Gesprek heeft mijn beeld van de Nederlandse cultuur echt verbeterd en ik heb veel geleerd dat ik nog niet wist. Ik zat bijvoorbeeld te denken aan het zoeken van een baan of het openen van een klein particulier bedrijf. Dat was voor mij logisch omdat ik in Dubai ook een klein particulier bedrijf had. Maar nu, vanwege de cursus, heb ik van alles geleerd over belastingen in Nederland en probeer ik de afweging te maken wat het beste is om mee te beginnen: het bedrijfje of de baan. Dus Het Gesprek helpt me ook bij het maken van beslissingen. Het was niet makkelijk om alles achter te laten en hierheen te komen. Ik heb genoeg ideeën over werk en een eigen bedrijf maar ik heb iemand nodig om me hierover te adviseren. Voor het beginnen van een eigen bedrijf hebben ze bij de gemeente niemand om advies te geven of om informatie te verstrekken over dingen zoals de Kamer van Koophandel. Ik hoop echt dat ze hiervoor alsnog iemand kunnen vinden want het is mijn droom om weer een eigen bedrijf te hebben als dat mogelijk is.



Aan het einde van Het Gesprek toen we de participatieverklaring tekende in het Stadhuis in november 2015 heb ik mijn docenten van Het Gesprek echt gesmeekt om iets dat ik kan gaan doen. Natuurlijk had ik mijn contactpersoon al verteld dat ik vrijwilligerswerk zocht om mijn Nederlands te verbeteren en om niet thuis te hoeven zitten, eerst had ik namelijk vier dagen per week cursus aan de universiteit. Bij de gemeente hebben ze ook gezegd dat mijn Nederlands nog niet goed genoeg is om iets te doen zoals een baan vinden, een project beginnen of als ik steun van de gemeente nodig heb. Wat ik ook maar wil doen, ik heb de taal nodig als Nederlanders met mij werken of ik met Nederlanders werk. Dus ik probeer de Nederlandse taalcursus zo snel mogelijk af te maken want ik wil zo snel mogelijk uit de uitkering en aan het werk.

Uiteraard zoals ieder ander die een nieuw leven begint in een nieuw land is het moeilijk. Je mist een heleboel dingen uit je eigen cultuur en de dingen die je normaal gesproken deed kun je hier niet doen. Dus in het begin is het niet leuk want zelfs als de mensen aardig zijn voel je je alleen. Beetje bij beetje heb ik ontdekt dat het wel fijn kan zijn maar het heeft tijd nodig want Nederlanders zijn niet gemakkelijk om vrienden mee te worden. Je moet heel veel moeite doen. Vanwege de manier waarop wij hier in Nederland zijn gekomen, door de oorlog die nog steeds doorgaat in Syrië, nemen de mensen vaak een stapje terug als ze vragen waar je vandaan komt en je zegt dat je uit Syrië komt. Misschien dat dit bij je burens niet het geval is omdat zij je beter willen leren kennen. Maar in het algemeen heb ik het overal gezien: op straat, in het café, in de winkels. Als je vloeiend Engels spreekt verwachten mensen niet dat je uit Syrië komt. Ik ben ook erg verbaast dat Nederlandse mensen niks over Syrië weten terwijl Nederlanders zo goed zijn opgeleid. Van 1992 tot 1995 heb ik in Syrië als reisgids gewerkt en al mijn reisgroepen kwamen uit Nederland. Maar nu hier in Nederland denken ze dat we bedoeïenen zijn, nog steeds in de woestijn wonen en dat we de WC niet kennen. Dat is niet waar, we kennen al deze dingen. En ik zeg altijd: “waarom zijn er geen cursussen over Syrië en Syrische mensen? Jullie leren ons over de Nederlandse cultuur en dat is goed want er zijn een heleboel Syriërs die geen flauw idee hebben hoe mensen in Nederland leven net zoals de Nederlanders geen flauw idee hebben over Syrië. Dus waarom is er geen cursus over Syrië?” Of gewoon een programma op televisie. Iets om het geheugen van de Nederlanders op te frissen dat Syriërs geen terroristen zijn, dat Syriërs niet gevaarlijk zijn, dat er in elke cultuur goede en slechte dingen zijn, dat Syriërs niet dom zijn. Achter het scherm van de oorlog was een heleboel moois in de Syrische cultuur te vinden, in onze tradities, in onze levens. De manier waarop wij leefden was aangenaam. Dus als men enig idee zou hebben van wat voor soort leven wij leefden.



Ik waardeer heel erg wat iedereen hier voor ons doet want ze hebben een ingewikkelde taak met het helpen van de vluchtelingen. Maar in het begin toen ik hier net was, was het een rommeltje tussen VVN (Vereniging Vluchtelingen Werk Nederland) en de gemeente. De meeste Syriërs raakte daardoor de weg kwijt in de wirwar. Nederlanders zijn heel georganiseerd en ze leren ons om ook georganiseerd te zijn. Dus ik was geschokt dat het een rommeltje was tussen de gemeente en VVN. Het eerste wat ze ons leerde in het AZC: wees op tijd, wees georganiseerd, raak geen papieren kwijt, bewaar al je post in een map. Ze willen dat je afspraken respecteert. Maar soms raak ik teleurgesteld als ik ergens op tijd ben en zij er dan niet zijn. En dan moet ik wachten omdat ik geen andere keuze heb. Als ik geen vluchteling was zou ik niet op je wachten, dan zou ik weer naar huis gaan. Maar omdat ik wel een vluchteling ben en omdat ik een uitkering krijg zeggen ze elke keer als we praten: “ok, dan stoppen we je uitkering et cetera.” En geloof me er zijn veel Syriërs die dat zouden willen: “ok, stop het maar.” En gebruik het niet als een dreigement om me iets te laten doen dat ik niet wil doen. Overtuig me, zeg dat dit goed voor me is en dat dat niet goed voor me is. Natuurlijk zeg ik niet dat dit voor iedereen geldt want er zijn ook veel mensen die zo’n dreigement wel nodig hebben om actie te ondernemen. En vanuit mijn eigen ervaring waardeer ik alles wat ze voor me doen echt heel erg en iedereen is aardig voor me. Maar het probleem was de papieren en dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Dan zeggen ze ga naar die persoon, en die persoon zegt dan nee je moet niet bij mij zijn en dan sturen ze je weer terug naar VVN. En soms wordt je daar een beetje gek van.

Wat ik in het algemeen zeg zijn twee dingen: georganiseerd en op tijd zijn. Als je mensen leert om georganiseerd te zijn laat me dan zien dat je zelf ook georganiseerd ben. En tijd omdat als ik ook maar één minuut te laat ben je me niet meer wil helpen. Dus respecteer me alsjeblieft als ik op tijd ben en kom zelf ook op tijd. Als je me vraagt om bewijs en papieren respecteer me dan alsjeblieft.. Dat ik nog niet zo goed Nederlands spreek betekent niet dat ik dom ben, ik begrijp het en als je me dingen uitlegt zal ik de uitleg opvolgen en doen wat er van me gevraagd wordt. En help me als je wil dat ik me nuttig maak in deze samenleving, help me met de kleine dingen. Kleine dingen zullen mij heel veel helpen.

Dit interview is in het Engels gehouden en later naar het Nederlands vertaald



Een levensuitdaging en dankjewel Nederland

De meest belangrijke verandering voor ons is dat we nu kennis hebben over de cultuur in Nederland. In Leiden is er een inburgeringsproject dat Het Gesprek heet. Dit project is er alleen in Leiden en introduceert ons aan de Nederlandse cultuur en leert ons hoe we kunnen omgaan met Nederlanders. Dit is zeer positief.

Ik zal beginnen aan het begin van ons verhaal. Zelf ben ik nu bijna twee jaar in Nederland. Mijn vrouw en kinderen bijna één jaar. Onze zoon is vier jaar oud en onze dochter is anderhalf. We zijn nu bijna één jaar samen in Leiden. Sinds 2006 woonde ik in Dubai en mijn vrouw is in 2010 ook naar Dubai gekomen en daar zijn we toen getrouwd. In Syrië heeft mijn vrouw vijf jaar voor een groot communicatiebedrijf gewerkt en in Dubai werkte ze voor Emirates Airlines. Ik werkte voor hetzelfde communicatiebedrijf in Syrië, dat is ons liefdesverhaal. En in Dubai heb ik voor verschillende autoproducenten gewerkt: Toyota, Mercedes, Suzuki. Tijdens die acht jaar heb ik gewerkt als sales consultant en later als sales manager en in de marketing. Daarna zijn we hier gekomen en opnieuw begonnen.

Ik ben naar Nederland gekomen omdat mijn regering wilde dat ik in militaire dienst ging en dat vond ik niks en daarbij was ik sinds 2006 al weg uit Syrië. In 2014 weigerde de Syrische overheid om mijn paspoort te verlengen en in de Golf regio bestaan er geen vluchtelingen. Afhankelijk van je baan krijg je een verblijfsvergunning voor twee of drie jaar en het is verplicht om een paspoort te hebben. Het was een moeilijke beslissing maar ik had geen andere mogelijkheden en in Europa waren er visa voor Syriërs. Ik begon in mijn eentje met een gevaarlijke reis in Turkije, van Turkije naar Griekenland en na Griekenland kwam ik naar Nederland. Gedurende deze reis was mijn vrouw zwanger en moest ze werken. In mijn ogen is ze echt super woman omdat ze een baan had, zwanger was en in haar eentje voor onze zoon zorgde want in Dubai hebben we geen familie. Ze is bevallen van onze dochter toen ik in Nederland was en ook al mijn status had gekregen. Maar voor gezinshereniging moet je minstens drie tot zes maanden wachten. Dus mijn vrouw en kinderen zijn in december 2015 hierheen gekomen. Mijn vrouw steunt me veel, zij heeft geen problemen met de regering in Syrië. En toen zij de beslissing maakte om ook hierheen te komen was het moeilijk omdat ze alles achter heeft gelaten om hier weer opnieuw te beginnen. Het ene



moment heb je alles en het volgende moment moet je alles vergeten en weer opnieuw beginnen. Maar het is onze mening dat het niet goed is voor onze kinderen als ik hier ben en mijn vrouw in Dubai. We zijn een gezin, we willen samen zijn.

Ik en mijn gezin willen niet alleen maar hier blijven. We zijn nu op zoek naar manieren om onszelf te verbeteren en weer vooruit te komen want we zijn positieve mensen. We hebben een verblijfsvergunning voor vijf jaar dus moeten we leren over de Nederlandse cultuur en de taal, over alles hier eigenlijk. We hebben alles verloren maar we zijn nu op een veilige plek en de gemeente helpt ons om vooruit te komen, zeer behulpzame mensen. We hebben een super contactpersoon bij de gemeente. En ook bij VVN (Vereniging Vluchtelingen Werk Nederland), in het begin hebben ze ons echt goed geholpen vooral met de vertaling van papieren en DigiD.

Mijn vrouw en ik zijn ook begonnen met het leren van Nederlands. Mijn vrouw heeft volgende week een A2 examen en ze gaat volgende week ook de participatieverklaring tekenen. Ik begin in januari met de cursus voor Nederlands A2. We krijgen onze Nederlandse lessen aan de universiteit, het is hoger onderwijs, goed onderwijs. Maar om een taal te leren moet je veel oefenen en de Nederlandse taal is lastig. We begrijpen Nederlands nu wel, niet alles maar het meeste begrijpen we. We zijn ook begonnen met het lezen van Nederlandse brieven maar vooral het praten is nog moeilijk. Maar we ook nog nieuw hier en we hebben nog niet heel veel contact met Nederlandse mensen waarmee we Nederlands kunnen oefenen. Onze contacten zijn bij DZB en in de projecten die we daar doen en af en toe in de winkel. Mijn vrouw is nu ook begonnen met een project waar je Nederlands leert tijdens het sporten.

Daarnaast gaan we twee uur per week naar een inburgeringsproject. Dat is de belangrijkste verandering voor ons omdat we nu de Nederlandse cultuur begrijpen en hoe we met Nederlanders moeten omgaan. Wat de gewoontes en tradities zijn. De kleine details. We houden van Nederlanders, ze zijn actieve mensen. Directe mensen. In Dubai hebben we al een heleboel geleerd over Europeanen omdat er in Dubai bijna 200 verschillende nationaliteiten zijn en we dagelijks met mensen met verschillende nationaliteiten omgingen. Dus mijn vrouw en ik voelen ons niet ongemakkelijk bij Europeanen. Ook hadden we in Dubai een Nederlandse vriend, een Britse vriend en een Deense vriend waar we nog steeds contact mee hebben.

Leiden is ook een goede stad voor onderwijs. Dubai daarentegen is een bedrijfsstad, zelf werkte ik overdag 12 tot 13 uur en had een reistijd van 4 tot 5 uur, alsof ik een machine was.



Een probleem met Dubai is ook dat het een enorme stad is, een bedrijfsstad maar er is geen aandacht voor de menselijke kant zoals in Europa. Ik zal je een voorbeeld geven: in Dubai bestaat er niet zoiets als een alleenstaande moeder, als er geen vader is kan je je kind niet laten registreren. Dit is iets waar we zelf ook mee te maken hadden toen mijn vrouw beviel van onze dochter. Er ontstonden een boel problemen omdat ik al hier was en niet naar Dubai kon gaan om mijn dochter aan te geven. Daarom beginnen we nu opnieuw. Hoewel het niet makkelijk is om weer bij nul te beginnen, helemaal niet als je eerder een goed leven had. Maar wij leiden onze levens en zijn weer begonnen met studeren.

Misschien weet je het al, maar bij Project JAS is de minister is ook bij ons langs geweest net als de burgemeester. Achteraf vroegen ze ons wat we van hun bezoek vonden en toen zei ik: “weet je dat dit de eerste keer is in mijn leven dat ik het gevoel heb dat ik op een democratische plek ben. Want de minister en de burgemeester komen langs om te vragen naar jouw mening en ideeën, om te praten. Dit is een gevoel van democratie.

De ondersteuning die de gemeente ons biedt is heel erg goed. Mijn vrouw, mijn kinderen en ik zijn zeer blij. Het belangrijkste nu is om ons leven weer opnieuw te beginnen en de gemeente helpt ons daarbij. Zoals met het huis en leefgeld, met het leren van Nederlands, met alle dingen die we nodig hebben om ons leven weer op te bouwen. En ze kijken niet alleen maar naar algemene dingen. Er is bijvoorbeeld ook geld voor een fiets of voor schoolkleding voor mijn zoon wat betekent dat er aandacht is voor details. Dat is een goede manier om een budget samen te stellen voor een gezin. Ik heb mijn zoon bijvoorbeeld net aangemeld voor gymnastiek en voor voetbal met het minimabeleid. Maar de gemeente heeft me bijvoorbeeld ook een voorschot gegeven toen ik in dit huis kwam en er helemaal niks was zodat ik meubels kon regelen. Op dit moment hebben onze kinderen weer een stabiel leven, vooral onze zoon nu hij naar school gaat en dagelijkse activiteiten heeft. En we hebben een super docent die een uur per week langs komt om onze zoon verhalen in het Nederlands voor te lezen zodat hij kan wennen aan het horen van de Nederlandse taal. Hij heeft inmiddels op school ook contact gelegd met ander kinderen. En onze dochter gaat nu elke woensdag naar de kinderopvang omdat wij zijn begonnen met een project over hoe je met kinderen om kan gaan en gezond eten en al deze dingen. Dus ze gaat nu elke woensdag spelen met andere kinderen.

Het enige wat we nu nog nodig hebben is werk. Ze hebben gezegd dat we kunnen leren en ons leven kunnen opbouwen en tegelijkertijd een kwalitatief goed leven kunnen hebben. Het



hangt af van je werkervaring en de diploma's die je eerder hebben gehaald en of je bent afgestudeerd. Dus als ze ons zouden kunnen helpen met het vinden van een baan in hetzelfde vakgebied waar we eerder in hebben gewerkt of iets wat daar op lijkt zou dat goed zijn. Dat zou het gevoel geven dat je iets doet wat goed is voor jezelf en tegelijkertijd ook goed is voor de samenleving en voor de toekomst van je kinderen. Het is heel belangrijk om te werken. En we kunnen natuurlijk allerlei soorten werk doen maar we zijn op zoek naar iets dat ons een goede levensstandaard kan bieden. Nu leven we namelijk in de basis, er zijn beperkingen aan alles. We hebben ons CV als opgestuurd en ze helpen ons nu met het vinden van een baan of iets zoals een stage maar de Nederlandse taal is gewoon heel belangrijk. Maar op zijn minst zouden we nu in de Engels taal kunnen werken. We hebben werkervaring en hebben een bedrijf iets te bieden. Mijn vrouw is afgestudeerd in Engelse literatuur en ik ben afgestudeerd in bedrijfsadministratie. Maar als we een goede baan willen zullen we onze kennis moeten vergoten en terug moeten naar de schoolbanken want onze diploma's uit Syrië zijn niet hetzelfde als hier. Maar als we een baan zouden krijgen is dat ook geen probleem, wij kunnen beginnen met werken.

Dit interview is in het Engels gehouden en later naar het Nederlands vertaald





Uit de Ellende

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat mijn schulden zijn overgenomen door de Stadsbank en ik krijg nu weekgeld. Het is niet dat ik iedere dag biefstuk kan eten maar ik kan nu wel rustig leven. Als je iets wil bereiken moet je er wat voor over hebben en ik heb het er voor over. Dit is een positieve verandering.

Het was eerst echt ellende. Ik kwam met mijn geld niet uit en kon dit niet betalen en dat niet betalen. Ik kon niet met een computer omgaan, alles ging mijn ex voor mij doen. Ik weet niet wat zij allemaal geflikt heeft, ja of nee. Maar ik wil er ook niet meer over nadenken, voor mij is het voorbij. Maar het was echt ellende. Ik kon geen boodschappen halen. Ik kon geen benzine in de auto doen om naar mijn werk te gaan. In zo'n situatie zat ik. Eerder hebben mensen me gezegd, al jaren terug, vraag maar hulp en ga naar de Stadsbank. Toen zei ik: "nee, ik schaam me en dit en dat." Ik durfde niet. Maar dat was nu geen optie meer voor mij. Dus toen heb ik toch bij de Stadsbank aangeklopt.

Begin 2015 ben ik al voor het eerst hier bij de Stadsbank geweest maar toen hebben ze mijn aanvraag afgewezen omdat ik een verklaring van mijn werkgever had moeten meenemen dat ik mijn auto echt nodig heb. Maar die verklaring heb ik wel hier geleverd bij de balie, die is hier kwijt geraakt want ik heb diezelfde verklaring van 2015 van mijn werkgever nog overhandigd in 2015 aan mijn schuldhulpverlener. Toen heb ik daarna nog een paar maanden overleefd maar toen kwam ik echt niet meer uit en moest ik wel weer een afspraak maken. Mijn verhaal is toen wel geloofwaardig overgekomen en ze hebben me geholpen. Na drie jaar zijn mijn schulden afbetaald.

Ik ben echt dankbaar voor mijn schuldhulpverlener. Zij heeft haar uiterste best voor mij gedaan. Alle papieren waren bijvoorbeeld door elkaar in mijn huis. Ik had geen overzicht meer. En ik kon niet met papieren omgaan. Nu is alles in een map gedaan, heel netjes. Als ik nu iets moet hebben pak ik die map en dan heb ik het. Alles is nu georganiseerd. Ik heb nu niet meer zoveel contact met mijn schuldhulpverlener want ik heb een bewindvoerder gekregen. De rechter heeft dus alles uitgesproken.



Ik ben tevreden met alles wat de Stadsbank voor me heeft gedaan, ik heb echt niks te klagen. Het enige waar ik minder tevreden over ben is dat ik niet aanvullend verzekerd ben. Maar ik geef de schuld daarvoor niet aan jullie want ik weet ook niet precies hoe dat allemaal is gegaan dus misschien is het wel mijn eigen schuld. Maar ik heb echt een bril nodig. Alleen kan ik die nu niet halen omdat ik niet aanvullend verzekerd ben. Dus ik moet tot januari wachten want dan kan mijn bewindvoerder me aanvullend verzekeren. In het begin had ik ook een maatschappelijk werker en een SchuldHulpMaatje. Maar ze hebben me nu allemaal verlaten want ze zeggen: "het gaat goed met jou, je doet je best." Alleen maar als ik dingen niet snap dan kan ik gewoon bellen. Ze hebben gezegd wat ik moest doen en dat heb ik allemaal gedaan. Ik ben gewoon probleemloos nu, ik heb niks te klagen. Zoals ik al zei, ik kan niet elke dag biefstuk eten maar dat geeft niet want je moet er iets voor over hebben en het komt nu allemaal goed. Ik ben echt dankbaar voor de mensen bij de Stadsbank ook al was het de eerste keer niet gelukt met de aanvraag, ik ben toch dankbaar. Ik ben heel goed geholpen en ik wordt nog steeds heel goed geholpen. Ik kan drie jaar rustig leven, al mijn zorgen zijn bij me weggenomen en ik kan echt tot rust komen. En als ik het haal die drie jaar dan haal ik het en als ik dood ben dan ben ik dood en ben ik zorgeloos weg gegaan. Zo zie ik het.

Een Vicieuze Cirkel

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik een aantal afspraken over afbetalingen heb kunnen maken met schuldeisers. Dit is op zich heel positief.

Ik had een depressie waardoor ik financiële achterstanden heb opgelopen waaronder een flinke huurschuld. Ik had ook een probleem met de belastingdienst die alle toeslagen had gestopt en nog drie of vier kleinere schulden. Alles bij elkaar totaal zo'n 15 of 16 duizend euro. Dat was helemaal niet wat ik me had voorgesteld. Ondertussen was ik depressief en heb ik ook nog een zoontje thuis die niet al teveel van de problemen mag merken. Er is toen door de woningcorporatie een sociaal werker van het Sociaal Wijkteam ingeschakeld om bij mij te gaan kijken. In eerste instantie heeft zij mij helemaal niet kunnen bereiken want de brievenbus pilde uit. Toen heeft zij met de buurvrouw gesproken en gevraagd of de buurvrouw mij een brief wilde overhandigen. Die brief heb ik toen van mijn buurvrouw gekregen en daarna heb ik contact met de sociaal werker opgenomen. Nadat ze de situatie een beetje in beeld had heeft zij mij in contact gebracht met SchuldHulpMaatje en via hen heb ik contact gelegd met de schuldhulpverlening.



De tijd van mijn schuldhulpverlener was op zich beperkt maar zij was wel altijd bereid en bereikbaar. Ik vind dat ze alles op een prettige manier deed. Ik vond de communicatie met mijn schuldhulpverlener heel goed gaan, ze was ook heel deskundig en verwees me goed door. Ze deed haar best in de tijd die ze voor me had. De manier waarop het budget beheerst werd was minder prettig, die persoon had waarschijnlijk ook veel te weinig tijd. Over het algemeen denk ik ook dat de budgetbeheerder een beetje slordig was en niet proactief maar altijd achteraf reagerend. Dat was wel vervelend. Ik had het idee dat ze dingen een beetje afraffelde. Het idee is dat je wat verlichting kan krijgen door het budgetbeheer neer te leggen bij de Stadsbank. Maar in de praktijk ben je daar toch zelf ook heel veel mee bezig omdat er ook wel eens foutjes worden gemaakt waardoor betalingen niet goed verlopen. Dan heb je dus alsnog veel gedoe en stress. Wat ik zelf ook lastig vond is dat mijn schuldhulpverlener ook niet zo heel veel heeft kunnen bereiken met de hoofdschuldeiser, de woningcorporatie. Eigenlijk is er door de bemiddeling van mijn sociaal werker een betalingsregeling met de woningcorporatie tot stand gekomen. Dat heb ik ook wel als bijzonder prettig ervaren, dat iedereen daar voor openstond.

Met het gedeelte dat binnen hun vermogen lag heeft de Stadsbank me wel goed kunnen helpen zoals het budgetbeheer opzetten en de toeslagen die waren gestopt. Daarvoor heeft mijn schuldhulpverlener mij doorverwezen naar een andere afdeling binnen de Stadsbank die over belastingen gaat. Met behulp van die consultants heb ik in ieder geval kunnen aantonen dat ik wel belasting heb betaald over mijn werk in bepaalde jaren. Het probleem met de toeslagen is nu deels opgelost. Maar de kinderopvangtoeslag loopt bijvoorbeeld nog steeds niet, dat is ook de reden van de schuld die is ontstaan bij de kinderopvang. Volgens mij is het niet terecht dat ze de kinderopvangtoeslag hebben stop gezet maar de belastingdienst heeft op grond van een schatting van mijn inkomen besloten dat ik daar geen recht op had in het jaar 2014. Ondanks dat nu aangetoond is dat ik niet zoveel verdiend heb in dat jaar kunnen ze niet terugkomen op hun beslissing tenzij ik een bezwaarschrift schrijf maar ik heb er een hard hoofd in dus dat doe ik niet. Maar dat is wel iets waar ik nog steeds mee zit.

De reden waardoor ik uiteindelijk uit de schuldhulpverlening ben geraakt is dat ik mocht werken. Met een uitkering kon ik bijvoorbeeld nauwelijks de huur opbrengen. Ik werk nu als tolk. Zo kan ik mijn schulden iets sneller aflossen. Als je een vast contract hebt bij een bedrijf kun je in de schuldhulpverlening blijven maar als je als ZZP'er werkt kunnen ze geen berekeningen maken van wat je kan aflossen per maand dus dan kun je niet in de schuldhulpverlening blijven. Maar ik heb toch besloten om te gaan werken om dus mijn schulden sneller



te kunnen aflossen en ook wel omdat ik het helemaal zat was, van 50 euro per week kan ik niet rondkomen met een klein kind. Nu maak ik met behulp van SchuldHulpMaatje zelf afspraken over betalingen. Voor het huis heb ik nu een andere oplossing. Mijn vriend is bij mij in komen wonen en wij delen nu de huur. Alleen de woningcorporatie wil nu dat ik zo snel mogelijk het hele bedrag betaal. Voor de woningcorporatie was het relevant dat ik inmiddels een medebewoner heb die mee kan betalen aan de aflossing van de huurschuld en er is een nieuwe regeling getroffen. Niettemin is het huurcontract ontbonden en ben ik mijn huurdersrechten nu kwijt. De opvang van mijn zoontje heb ik ook anders kunnen regelen, de kinderopvang is inmiddels niet meer nodig. Omdat hij nu twee ouders heeft in een gezin kan hij door ons allebei opgevangen worden en kunnen we ook allebei blijven werken. Daarvoor, toen ik alleenstaand was, was dat niet mogelijk en ging alles wat ik aan kinderbijslag en dergelijken kreeg op aan de kinderopvang. Nu kan dat geld gebruikt worden waarvoor het ook echt bedoeld is.

De hulp die ik heb gekregen was op veel punten goed maar op een aantal punten hebben ze me inderdaad niet kunnen helpen. De meeste financiële problemen die ik had daar was ik niet mee geholpen. Maar het is wel goed voor mij geweest dat het budgetbeheer een tijdje werd overgenomen. Alles wat eigenlijk door regelgeving niet mogelijk is daar hebben ze me niet mee kunnen helpen. Soms was het zelfs zo dat regelgeving elkaar wederzijds uitsloot. Op een later moment ben ik via de schuldhulpverlening nog benaderd om via BBZ (met behoud van aanvullende bijstand) met mijn ZZP werkzaamheden een doorstart te kunnen maken. Dit zou eventueel in combinatie met budgetbeheer kunnen. Alleen, omdat mijn partner inkomsten heeft, behoor ik waarschijnlijk niet tot de doelgroep voor BBZ. Dit betekent dat ik, in het uiterste geval, geen recht heb op aanvullende bijstand en omdat er nog schulden afgelost dienen te worden zal ik mogelijk moeten stoppen met verdienen en terug moeten naar een minnelijk traject bij de Stadsbank. Ik doe het mogelijke om uit het traject te blijven. Het zou verder voor de Stadsbank toch eigenlijk ook wel mogelijk moeten zijn om ZZP'ers te ondersteunen.

De belangrijkste verandering in mijn situatie is dat ik weer een beetje tot mezelf kan komen nu ik na een lange weg in een schuldhelpverlenings-traject bij de Stadsbank zit. Dat er uiteindelijk een begripvolle en ondersteunende, helpende factor is. Die niet alleen mij uitzicht biedt op een eindscenario maar ook de crediteuren. Dat is prachtig en bijzonder positief!

Het speelt een jaar of tien dat er omstandigheden hebben plaats gevonden waardoor ik in een situatie belande waarin datgene wat opgebouwd was qua werk, qua leven, qua gezinssamenstelling, qua opbouw van reservepotjes kort na elkaar als een soort domino wegvielen. En dat viel precies samen met het begin van de economische en financiële crisis in 2007. Precies in die periode speelde en zakelijk en privé bij mij omstandigheden waardoor alles in een rap tempo afbrokkelde. Ik had mijn eigen bedrijf in de financiële dienstverlening en er waren oorzaken van buitenaf waardoor mijn bedrijf onder druk kwam te staan. In 2007 was er net een nieuwe beloningsregeling provisie gekomen. In plaats van dat de provisie in één keer werd betaald ging dat binnen de nieuwe regeling getrapt over 20 à 30 jaar. Net daarvoor had ik ook financiering geregeld voor het openen van een tweede filiaal. Die financiering was alleen nog gebaseerd op het oude stelsel terwijl er aan de inkomsten kant geen liquiditeiten binnen kwamen door de nieuwe beloningsregeling. Dit is eigenlijk de oorspronkelijke reden dat het slecht ging met mijn bedrijf. De kiem van het probleem was het nieuwe beloningsmodel en eigenlijk was er vooral sprake van ongelukkige timing.

Ik woonde toen niet in de gemeente Leiden. Maar ik ben in de gemeente waar ik toen woonde hulp gaan zoeken. Als ik er op terugkijk dan is er geen vangnet geweest voor mijn situatie. Mensen bij de gemeente bijvoorbeeld wilde mij wel helpen maar dat kon niet vanwege de regelgeving, ik paste niet in een hokje. Ik had een eigen bedrijf en ook een eigen woning en kwam daardoor niet in aanmerking voor bijstand. Mijn bedrijf heb ik verkocht op een moment dat ik dacht als ik het nu niet doe wordt het alleen maar erger. Als de liquiditeiten opdrogen kun je de financiering niet meer opbrengen. Dus ik heb een koper gevonden voor mijn bedrijf en op 1 september 2008 heb ik de sleutels van mijn bedrijf overgedragen aan de kopende partij. Veertien dagen later vielen de eerste grote instituten in Amerika om en begon de economische crisis echt. Het was voor mij een zware aderlating om die transactie te doen maar terugkijkend is het heel fijn dat het zo heeft mogen zijn op dat moment. Want het grootste gedeelte van mijn lopende zakelijke lasten heb ik op deze manier nog wel kunnen opbrengen. Na vele jaren is het uiteindelijk ook gelukt om mijn woning te verkopen met een zwaar verlies. Maar goed ik ben wel met hele hoge schulden achtergebleven. In de praktijk



kwam het er daardoor op neer dat ik mijn hoofd boven water moest houden door het aan elkaar knopen van losse eindjes. Maar ja, als alles afbrokkelt en wegvalt heb je uiteindelijk niet zoveel meer om je aan vast te houden. En dus betekende dat het niet meer kunnen verkrijgen van nieuw werk en dus ook geen inkomen. Uiteraard heb ik het met hart en ziel geprobeerd maar dat leidde tot niks. Ik heb nog wel wat losse klussen gedaan maar dat was allemaal van zeer tijdelijke aard en ook een druppel op een gloeiende plaat want de schulden waren gigantisch. En ook noodzakelijke lopende dingen die betaald moesten worden zoals ziektekostenverzekering konden niet meer betaald worden en daarmee sloot zich een netwerk van boze crediteuren en daardoor ingeschakelde deurwaarderskantoren.

Als er elke dag telefoontjes komen van deurwaarders en dreigende beslagleggingen dan heeft dat ook zijn weerslag op je psyché. En er is wel een tijd geweest dat ik mij verstopt heb voor de deurwaarders en de wereld. Niettemin heb ik alle balletjes in de lucht weten te houden. Ik heb in ieder geval de levenservaring opgedaan dat wat er in tientallen jaren is opgebouwd qua carrière, qua status, qua financiële speelruimte, qua gezinssamenstelling in de kortste keren verdampt en verdwijnt. En dan sta je met niks. Uiteindelijk had ik ook geen woonplek meer en zou ik dakloos op straat komen te staan. Ik stond ingeschreven bij verschillende woningcorporaties maar zonder inkomen konden ze niks voor mij doen. Uiteindelijk ben ik toen vanuit de bibliotheek maar gaan mailen naar allerlei woningcorporaties en toen was er een woningcorporatie in Leiden die zei: goh we hebben een appartement en er zijn een aantal mensen afgehaakt zou dat wat voor u kunnen zijn? Ik heb toen mijn situatie uitgelegd en ze hebben mij toen een helpende hand geboden. En toen kon ik met het hebben van een adres direct bij de gemeente terecht voor bijstand en kwam ik wel door de intake van de bijstand. Toen kon ik mijn geluk echt niet op want er was eindelijk inkomen! Daarvoor was er natuurlijk jaren niks. Ik heb het mijn schuldhelpverlener ook wel eens verteld maar ik liep destijds bijvoorbeeld rond bij de Mediamarkt op zoek naar muntjes. Er ligt daar namelijk tapijt op de vloer, ook bij de kassa's, dus als iemand muntjes laat vallen dan hoort niemand dat. Of ik zocht in de betaalautomaten bij parkeergarages naar wisselgeld dat mensen waren vergeten. Zo verzamelde ik dan een paar euro per week en kon ik een brood kopen en twee pakken melk en kwam ik de week weer rond. Kun je je voorstellen hoe intens gelukkig ik toen ben geweest met die bijstand?

Voor mij begon er zich toen een heel nieuw leven af te tekenen. Een adres, een dak boven mijn hoofd, bijstand. En met die bijstand kon ik opeens wel mijn schuldenproblematiek aanpakken. Mijn klantmanager heeft mij toen op het pad gezet van de Stadsbank en daar ben ik



toen naar toe gegaan. In eerste instantie konden ook zij mij niet van dienst zijn omdat ik eerst zelf nog mijn zakelijke restanten moest opruimen. Dat is me ook gelukt en dat heb ik geheel zelf gedaan. Daarna ben ik in contact gekomen met mijn schuldhulpverlener. Ook toen kwam er weer zo'n moment waarop we het traject even stil moesten zetten omdat er nog iets was wat ik echt zelf op moest lossen, dat was met de belastingdienst. Maar ook dit is me gelukt. Ik ben uiteindelijk gewoon persoonlijk naar het hoofdkantoor van de belastingdienst gegaan en heb gezegd hier ben ik en ik wil heel graag een gesprek. Dat heeft uiteindelijk geleid tot een daadwerkelijke oplossing. En daarmee kon ik weer in de schuldhulpverlening, dat is nu zo'n anderhalf jaar geleden.

En nu kom ik weer een beetje tot mijzelf nu ik niet meer elke dag bestookt wordt door schuldeisers of deurwaarders. Het is nog niet helemaal uit mijn systeem maar het ebt wel weg en langzaam kom ik weer tot mijzelf. De schuldhulpverlening is daarmee voor mij een licht aan de horizon dat weer een beetje perspectief geeft voor de rest van mijn leven. Ik ben in de 60 en dit had zich op een andere manier nooit meer kunnen oplossen want het zijn allemaal grote crediteuren. Mijn schuldhulpverlener heeft ook hele complexe materie weten op te pakken en daar heb ik bewondering voor. Het biedt me echt perspectief dit traject in de schuldhulpverlening en het biedt de crediteuren ook houvast dat het is zoals het is omdat dit via het traject van de Stadsbank als zodanig is aangetoond. De Stadsbank wordt gezien als een betrouwbare onderhandelingspartner. Hoewel het nog altijd op mijn schouders drukt dat ik het niet zelf kan betalen en daarmee mijn verplichtingen niet heb na kunnen komen. Ik ben overigens ook uit de bijstand. Ik heb er een tijd ingezeten maar ik heb toen besloten een pensioenvoorziening eerder aan te spreken. Want het ten laste komen van de gemeenschap drukte ook op me. En dat heeft mij in ieder geval geholpen, ik voel me er beter bij nu ik leef van mijn eigen uitgestelde salaris. Ik doe de schuldhulpverlening ook in eigen beheer. Dat was voor mijn eigenwaarde en zelfrespect heel erg goed en ik ben mijn schuldhulpverlener zeer dankbaar dat ze dat goed vond. Voor mij is schuldhulpverlening ook veel meer dan alleen het oplossen van de schulden maar de mogelijkheid om weer te leven als mens en weer mezelf te kunnen worden. Mijn schuldhulpverlener ben ik ook daarom zeer dankbaar. Ze is altijd eerlijk, duidelijk en integer. En naast de functionaliteit als schuldhulpverlener heeft ze aandacht voor de mens die voor haar zit. De Stadsbank is wat mij betreft een instituut waar we dankbaar voor moeten zijn dat het bestaat.

Colofon

Gemeente Leiden.

Cluster Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling.

Onderzoek Verandering in Beeld.

Verhalenbundel 2016.

Contactgegevens: info@leidenincijfers.nl

Maart 2017.

”