



INLEIDING

In opdracht van de gemeente Rijswijk zijn in de periode oktober 2024 - januari 2025 klantreizen gemaakt op basis van de verhalen van zes inwoners uit Rijswijk. Het doel van deze klantreizen is om de ervaringen van inwoners op te halen als het gaat om dienstverlening vanuit verschillende organisaties in Rijswijk, waaronder de gemeente Rijswijk zelf.

Aan de hand van deze klantreizen kan de gemeente Rijswijk toetsen hoe inwoners de toegang naar het sociaal domein ervaren. Er is gekozen voor zes inwoners van verschillende leeftijden, met verschillende ondersteuningsvragen/life events.

Inwoners

1. Oudere inwoner (90 jaar) die huishoudelijke ondersteuning nodig heeft bij zelfstandig blijven wonen.
2. Chronisch zieke inwoner (39 jaar) met een Wajong uitkering die hulp nodig heeft in de vorm van kinderopvang en niet in aanmerking komt voor toeslag.
3. Alleenstaande moeder (60 jaar) van vijf kinderen met problemen op het gebied van bestaanszekerheid (slachtoffer Toeslagenaffaire).
4. Een ouder echtpaar (75 en 80 jaar) met een thuiswonend kind (54 jaar) in verband met autisme en verstandelijke beperking.
5. Alleenstaande moeder (37 jaar) met twee jonge kinderen (8 en 9 jaar) die slachtoffer is van huiselijk geweld vanuit ex-partner.
6. Man (52 jaar) die vanwege relatieproblemen en gezondheidsproblemen problemen heeft gehad met bestaanszekerheid en negen maanden dakloos is geweest.

Met deze zes inwoners zijn diepte-interviews afgenomen. Aan de hand van deze interviews zijn de verhalen in chronologische volgorde beschreven en vervolgens uitgewerkt in een klantreis. Uit elke klantreis zijn verschillende inzichten gehaald door de onderzoeker. Daarnaast zijn de klantreizen besproken met medewerkers vanuit de gemeente Rijswijk. In twee afzonderlijke sessies zijn alle klantreizen doorgenomen. Daaruit zijn ook nog gezamenlijke inzichten voortgekomen.

Leeswijzer

In deel 1 van dit document staan de zes klantreizen beschreven en visueel uitgewerkt. In deel 2 worden de gezamenlijke inzichten gepresenteerd die zijn opgehaald in de twee sessies met professionals vanuit de gemeente Rijswijk.

DEEL 1

**ZES KLANTREIZEN
UITGEWERKT**

Klantreis Roos

De informatie in deze klantreis is afkomstig uit het verhaal van Roos, 39 jaar, getrouwd en moeder van een dochtertje van bijna één jaar. De informatie is niet geverifieerd bij haar partner, de betrokken partijen, zoals de WMO-consulent, het sociaal wijkteam en Stichting Buurtgezinnen.

2020

Aanvraag WMO thuishulp via de gemeente

Sinds 2020 krijgt Roos WMO-thuishulp. Deze hulp heeft wel zelf aangevraagd via de gemeente Rijswijk. Vanuit de thuishulp wordt ze geholpen in de zware huishoudelijke taken zoals stofzuigen en dweilen. Tussen de aanvraag van de hulp en de daadwerkelijke hulp zat slechts drie weken. Eerst krijgt ze deze hulp om de week en tijdens de zwangerschap van Roos krijgt ze iedere week hulp. In september 2024 is er een WMO-consulent langs geweest en is afgesproken dat ze vanaf november 2024 weer om de week hulp gaat krijgen. De WMO-consulent heeft geprobeerd een steentje bij te dragen voor wat betreft het regelen van kinderopvang voor Roos. Maar dit valt buiten het werkveld van de WMO-consulent en die kon daarin dus geen rol spelen. Voor wat betreft de huishoudelijke hulp heeft Roos meer contact met de organisatie Florein dan met de WMO-consulent. Florein regelt namelijk de huishoudelijke hulp.

2022

Basalt Revalidatie

In 2022 is Roos aan haar hand geopereerd. Ze is vervolgens beland bij Basalt Revalidatie in Den Haag. Hier heeft ze een kortdurend traject gevolgd met fysiotherapie en ergotherapie.

Via Basalt had ze ook contact met een maatschappelijk werkster, maar destijds had ze niet zoveel hulp nodig.

'Er zijn dus gewoon mensen die hoeven bij wijze van spreken maar in hun handen te klappen en krijgen alles van de gemeente. En ik heb écht hulp nodig en ik krijg het gewoon niet.'

Sept. '23

Kinderopvang

Op 14 september 2023 (twee maanden voor de geboorte van hun dochter) hebben Roos en haar man zich ingeschreven bij de kinderopvang.

Maart '24

In maart 2024 - één maand voordat hun dochtertje erheen zou gaan - krijgen ze via de Belastingdienst te horen dat ze niet voor kinderopvangtoeslag in aanmerking komen. De reden is volgens Roos dat ze een 'oude Wajong-uitkering' ontvangt. Hierbij zou de gemeente Rijswijk er dan vanuit gaan dat je volledig beschikbaar bent om voor je kind te zorgen. In het verleden heeft Roos 'moeten vechten' voor haar Wajong-uitkering. Het was een moeilijk proces om eraan toe te geven dat ze 100% arbeidsongeschikt is vanwege haar lichamelijke beperkingen. Roos kan naar eigen zeggen niet volledig voor haar dochter zorgen, aangezien ze tijd en ruimte nodig heeft voor haar mantelzorgtaken (zorg voor haar dementerende moeder) en voor zorg (fysiotherapie, ergotherapie) die ze nodig heeft in verband met haar hand. Roos heeft in Rijswijk geen sociaal netwerk

waar ze een beroep op kan doen. Qua mantelzorgtaken staat ze er alleen voor aangezien haar enige broer in Australië woont. Haar moeder woont in Voorburg. Roos reist daar met OV heen. Echter, ze kan niet samen met haar dochter reizen. Op dit moment oefent ze samen met de ergotherapeut het reizen met haar dochter. Dat is voor Roos namelijk heel ingewikkeld in verband met haar hand die ze nauwelijks kan gebruiken.

Roos geeft aan dat een vrouw van de kinderopvang heeft verteld dat 'ze pech heeft dat ze in Rijswijk woont'. Volgens deze vrouw wordt in Rijswijk bij de toekenning van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst gekeken naar het feit of je in een uitkeringssituatie zit en in Den Haag wordt bijvoorbeeld verder gekeken en wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten uitkeringen. Roos vertelt dat een telefoniste van de gemeente getipt heeft om voor een inburgeringscursus te gaan om toch in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag. Dit gaat Roos te ver.

Jan. '24

Ergotherapie

Sinds januari 2024 krijgt Roos om de drie á vier weken ergotherapie aan huis. Hierbij leert ze hoe ze dingen moet aanpakken met één hand. Vooral met een babytje is het heel belangrijk om hiermee te oefenen. Dit traject heeft ze aangevraagd toen ze zwanger was. Met de ergotherapeut oefent Roos ook om met de kinderwagen het openbaar vervoer in te gaan, maar dat is vrij pittig, zegt ze.

April '24

Fysiotherapie

Roos kreeg in het verleden tweemaal per week fysiotherapie voor haar (verlamde) hand. Bij de fysio komt ze al haar hele leven. 'Als ik niet structureel fysiotherapie kan krijgen, dan gaat mijn handicap achteruit en kan ik op een gegeven moment mijn dochter niet meer de zorg bieden die zij verdient.' Na haar zwangerschap (november '23) is ze gestopt omdat ze moest bijkomen van haar bevalling. In april 2024 is ze naar een fysiotherapeut in Voorburg gegaan, waar ze één keer per week komt. Naarmate haar dochttertje groter en zwaarder werd, krijgt Roos meer last van haar hand en heeft ze moeite met bijvoorbeeld potjes openmaken. Haar fysiotherapeut gaat naar aanleiding hiervan testjes doen, en daaruit blijkt dat ze het carpaal tunnelsyndroom heeft. Roos wordt doorverwezen naar het ziekenhuis waar ze op 25 juli 2024 is geopereerd aan haar hand. Daarna heeft ze niet meer structureel fysiotherapie gehad, maar dit heeft ze wel nodig. Omdat ze geen opvang heeft voor haar kindje, kan ze niet naar de fysiotherapeut.

Aug '24

Handtherapeut

Na de operatie is Roos doorgestuurd naar een handtherapeut waar ze nu twee keer op vrijdag (wanneer haar man thuis is) is geweest. Omdat Roos ook andere medische afspraken heeft (om de 4 maanden botoxinjecties in haar spastische spieren) en mantelzorger is voor haar moeder op vrijdagen, is dit heel moeilijk te plannen. Vooralsnog kan ze er iedere vrijdag heen. Maar het is onvoldoende in plaats van de fysiotherapeut, want haar hand gaat achteruit.

Sept. '24

Sociaal wijkteam

Roos merkt dat haar hand achteruit gaat. Ze heeft fysiotherapie nodig, omdat ze anders haar dochter straks niet meer kan optillen. Ze heeft zelf gegoogeld op 'hulp in Rijswijk' – in september 2024 - en toen kwam het sociaal wijkteam bovendrijven. Haar ervaringen met het sociaal wijkteam lopen uiteen, omdat ze door verschillende mensen is geholpen. Er is in het contact geen sprake geweest van 'breed uitvragen'. In eerste instantie heeft ze telefonisch contact gehad. Degene die haar te woord staat, wil haar helpen door een andere woning voor Roos te zoeken in Zoetermeer, waar haar schoonfamilie woont. Die kunnen dan gaan oppassen. Dit vindt Roos geen goede oplossing omdat ze nog steeds mantelzorger is voor haar moeder in Voorburg. Bovendien wil ze helemaal niet weg uit Rijswijk waar ze het naar haar zin heeft.

Volgens Roos geeft het wijkteam als andere oplossing 'haar moeder in Rijswijk zien te krijgen', maar dan moet de huisarts van moeder meewerken.

'Altijd heb ik zelf de instelling gehad; als ik iets zelf kan, hoef ik geen hulp'

Maar Roos vertelt dat haar moeder de dementie vooralsnog goed weet te verbloemen waardoor de huisarts niet meewerkt. Roos heeft het wijkteam nog eens opnieuw gemaïld en toen kreeg ze contact met een andere medewerker. Zij ging kijken of ze een medische indicatie (SMI) konden opvragen voor het kinderdagverblijf. Roos krijgt te horen dat dit alleen kan als er medisch iets niet in orde is met het kind zelf, dus hiervoor komt Roos niet in aanmerking. Roos voelt zich gelukkig wel gehoord door het wijkteam. Via het wijkteam heeft Roos gehoord dat er buurtgezinnen zijn in Rijswijk. Hier heeft ze zich online voor opgegeven.

Sept. '24

Stichting buurtgezinnen

Roos komt terecht bij Sanne, die bij Roos thuis is geweest om kennis te maken. Ze heeft voor Roos een profiel gemaakt en op de website geplaatst. Het is een kwestie van afwachten tot een steungezin zich meldt. Onlangs heeft Roos gevraagd of Sanne al meer weet, maar tot dusver is dat niet geval. Sanne verwacht dat er wellicht in het najaar een gezin is dat Roos kan helpen, omdat ze rond die periode meestal een piek zien in het aanbod. Deze hulp zou in de praktijk waarschijnlijk neerkomen op een gezin dat wekelijks een paar uur kan oppassen op haar dochttertje. Dit zou fijn zijn, maar dit voelt voor Roos een beetje als een pleister op de wond plakken. Roos wil nog steeds heel graag dat haar dochttertje naar de kinderopvang kan, maar helaas is er niemand die daar momenteel nog mee bezig is. Zelf gaat ze eraan onderdoor als ze bedenkt dat ze de komende drie jaar op deze manier verder moet. Zeker wanneer haar man vanaf januari weer vijf dagen moet werken en er helemaal geen doordeweekse dag meer is om haar eigen noodzakelijke dingen te kunnen doen.

(Voorliggend) probleem	Moeder van het gezin heeft een lichamelijke beperking, wat haar belemmert in de zorg voor haar kind en reizen. Ze kan geen auto rijden en reizen met OV kan ze niet samen met haar dochtertje. Vanwege deze beperking heeft ze consequent fysiotherapie nodig. Het gezin wil graag gebruik maken van twee dagen kinderopvang aan de hand van kinderopvangtoeslag. Zij komen daarvoor niet in aanmerking vanwege de Wajong-uitkering van mevrouw. Het was de bedoeling dat het dochtertje (van toen 6 maanden) in april 2024 naar de kinderopvang zou gaan. Dan zou moeder twee dagen per week haar handen vrij hebben voor andere zaken. Moeder is namelijk in haar eentje mantelzorger voor haar dementerende moeder die in Voorburg woont. Daarnaast heeft moeder eigenlijk twee keer per week fysiotherapie nodig voor haar hand die ze nauwelijks kan gebruiken. Zonder fysiotherapie gaat haar hand steeds verder achteruit en wordt ze belemmerd in het verzorgen van haar dochtertje. Sinds haar geboorte is mevrouw rechtzijdig verlamd en zeer beperkt in het gebruik van haar rechterhand.
Aanmelding, signalering	Mevrouw heeft zichzelf in 2020 aangemeld voor WMO-thuishulp, wat na drie weken is toegekend. Mevrouw heeft zich in augustus 2024 aangemeld bij het sociaal wijkteam. Ze is via Google bij het sociaal wijkteam terecht gekomen. Het sociaal wijkteam heeft haar doorverwezen naar Stichting Buurtgezinnen.
(Kleine / brede) vraagverheldering	De WMO-consulent richt zich voornamelijk op het regelen van de huishoudelijke hulp. In augustus 2024 heeft de WMO-consulent wel meegedacht in het regelen van de kinderopvang. Echter, dit valt buiten het werkveld van de WMO-consulent.
Informatie en advies	Mevrouw heeft informatie en advies gekregen van: - de WMO consulent - Het sociaal wijkteam - Stichting Buurtgezinnen
Casusregie	Er is geen casusregisseur voor deze casus
Hulp, ondersteuning	De hulp en ondersteuning is inzichtelijk gemaakt via de klantreis.
Afronding	De casus is nog niet afgerond

Roos (39 jaar)

Roos is getrouwd en heeft een dochtertje van bijna één. Tot haar 13^e woonde ze in Oud-Rijswijk. Na de scheiding van haar ouders is ze naar Den Haag verhuisd. Tien jaar geleden is Roos weer in Rijswijk gaan wonen, waar ze zich thuis voelt. Roos is rechtszijdig verlamd door een hersenbloeding door zuurstoftekort kort na haar geboorte. Ze kan lopen, maar haar grootste belemmering is dat ze haar rechterarm amper kan gebruiken. Ze heeft altijd veel hulp nodig gehad, zoals levenslange fysiotherapie. Roos heeft een opleiding gedaan voor de gehandicaptenzorg. Maar uiteindelijk heeft ze op-en-af slechts anderhalf jaar (betaald) gewerkt via ‘Randstad Zorg’ vanwege haar lichamelijke beperkingen. Momenteel zorgt Roos voor haar dochtertje en is ze mantelzorger voor haar moeder in Voorburg, die beginnend dementerend is. Haar ene broer is een aantal jaar geleden overleden en haar andere broer woont in Australië, waardoor ze de mantelzorgtaken alleen oppakt. Roos plant al haar afspraken (zoals therapie en mantelzorg) vooral op vrijdag omdat haar man tot het einde van het jaar op vrijdag vrij is. Daarna moet hij weer fulltime aan het werk. Roos wil heel graag opvang voor haar dochtertje om fysiotherapie te krijgen vanwege haar hand en de mantelzorgtaken te vervullen. Vanwege haar handicap kan Roos nog niet met OV reizen samen met haar dochtertje.

Inzichten

- WMO consulent twee keer gesproken. Heeft geprobeerd om te helpen met regelen kinderopvang, maar het valt ‘buiten hun specialisatie’. Heeft sociaal wijkteam getipt.
- Recht op kinderopvangtoeslag vanuit Belastingdienst is blijkbaar per gemeente anders geregeld. In Rijswijk is de regel geen toeslag wanneer je een uitkering ontvangt. Er zijn andere gemeenten waarin maatwerk per soort uitkering wordt geleverd.
- Wijkteam probeert op verschillende manieren mee te denken, maar kan uiteindelijk niets betekenen. Een medische indicatie kan een reden zijn voor kinderopvang, maar dan moet er iets met het kindje aan de hand zijn en niet met mevrouw.
- Het gaat bij mevrouw om een lichamelijke handicap, waar zorg (en dus tijd) voor nodig is in combinatie met mantelzorgtaken en het niet kunnen reizen samen met kindje in OV vanwege handicap. Daar wordt bij beoordeling toeslag niet naar gekeken.
- Er is niet ‘breed uitgevraagd’
- Er is geen casusregisseur.

Tijdbalk	2020	3 weken later	2022	2023-2024	Juli '24	Aug '24	Sept '24
Stappen	Aanvraag WMO thuishulp via gemeente	WMO thuishulp toegekend	Doorverwezen naar Basalt na operatie.	Sept '23 aangemeld voor kinderopvang. Maart '24 bericht van belasting dat opvang niet doorgaat. April '24 zou opvang starten	Geen fysiotherapie meer na operatie aan hand. Sindsdien gaat ze naar handtherapeut. Bij geen fysiotherapie gaat handicap achteruit	Wijkteam via google. Advies is verhuizen in buurt bij schoonfamilie, SMI aangevraagd en St. Buurtgezinnen aangeraden.	St. Buurtgezinnen heeft profiel aangemaakt en op website geplaatst. Hopelijk is in het najaar een steungezin beschikbaar.
Zoektocht							
							
	De hulp was snel geregeld en is afgestemd op wat nodig is. Tijdens de zwangerschap en in het eerste jaar met de baby kreeg Roos meer hulp.		Kortdurend traject inclusief contact met maatschappelijk werk				
							
							
							
Wens				Maatwerk bij beoordeling toeslagen			Dat er snel een steungezin is wat kan bijspringen

Ergotherapie aan huis, om de 3 weken om met 1 hand te leren functioneren

Ervaring is wisselend. De een zegt verhuizen, de ander denkt beter mee



Kan niet 2 keer per week naar fysiotherapie vanwege zorg voor kind



Klantreis Hans

De informatie in deze klantreis is afkomstig uit het verhaal van Hans. Hans is bijna 52 jaar, is gescheiden begin 2022, heeft geen kinderen en is arbeidsongeschikt vanwege fibromyalgie. De informatie is niet geverifieerd bij de betrokken partijen, zoals de WMO-consulent, Limor en het sociaal wijkteam.

2018-2021

Aanloop naar problemen

In 2018 ontmoet Hans zijn vrouw. Hij is in die tijd aannemer en beiden hebben een eigen woning. Ze kopen samen een huis in Oud-Rijswijk en verkopen de andere huizen. In die tijd scheurt Hans zijn biceps, waardoor hij een operatie moet ondergaan. Tijdens de operatie wordt er een zenuw geraakt, en kan hij niet meer werken. Hans had al fibromyalgie en kan niet anders dan zijn bedrijf opgeven vanwege chronische klachten. Er volgt een periode zonder inkomen. In september 2021 geeft zijn vrouw aan dat ze wil stoppen met de relatie. Hans kan het niet geloven en vraagt een gesprek met de dokter en de psycholoog aan, waar hij pas drie maanden later terecht kan. In november 2021 krijgt Hans de kans om als gastheer bij een coffeeshop aan het werk te gaan. De sfeer in huis gaat achteruit, er volgt meer ruzie en Hans verblijft in een klein kamertje in huis. Rond de kerstperiode ontvangt Hans een aangetekende brief dat hij moet voorkomen bij de rechter omdat zijn vrouw wilt dat hij het huis verlaat.

11 febr. '22

Dakloos

Op 11 februari 2022 belandt Hans op straat. De rechter sprak uit *'liever een man in de noodopvang dan een vrouw'*. Hans is uiteindelijk 14

'Ik zie dit gewoon als een uitdaging, alsof je een onderneming start'

maanden dakloos geweest, aangezien hij geen inschrijvingen had op Woonnet Haaglanden. Hans overnacht regelmatig in zijn auto, bij iemand uit zijn sociale netwerk en heel soms in een hotel. In de eerste periode denkt Hans dat hij dit zelf kan oplossen en beschouwt hij zijn situatie *'als een uitdaging, alsof je een onderneming start'*. Maar al snel realiseert Hans zich dat je echt hulp nodig hebt vanuit een instantie, want anders lukt het niet.

Maart '22

Sociaal wijkteam

De eerste plek die in beeld kwam bij het zoeken naar hulp was het sociaal wijkteam. Ongeveer een maand nadat Hans op straat is beland, klopt hij daar aan. Hans heeft ze in die tijd vaak gebeld. Wanneer hij uiteindelijk wordt teruggebeld is het al te laat. Ze geven aan dat ze niets voor Hans kunnen betekenen. Twee keer heeft hij een afspraak gemaakt en komt de medewerker van het wijkteam niet opdagen. Want iedere afspraak betekent voor Hans *'een opening om verder te komen richting een positieve toekomst'*. In totaal heeft Hans in 2022 en 2023 zo'n zes

'Dus je wilt graag, maar wordt tegengehouden door het systeem'

keer contact gehad met het wijkteam. Maar het blijft bij informatie geven. Verder kunnen ze niets voor Hans betekenen.

April '22

Werkgeversservicepunt

Hans probeert via het WSP een baan te regelen en kan gaan werken in een kringloopwinkel in Zoetermeer. Het enige wat er nog ontbreekt is een 'een vast adres'. Om dat te regelen heeft hij zich ingeschreven bij het Daklozenloket in Den Haag. Voor Hans is dit erg confronterend. Maar vervolgens hoort hij niks meer van het WSP. Het probleem blijkt de postcode te zijn, want hij 'woont' nu officieel niet meer in Rijswijk. Maar Rijswijk heeft zelf geen Daklozenloket, dus hij moest wel uitwijken naar Den Haag.

April '22

Daklozenloket

Zo rond april 2022 is Hans zich gaan inschrijven bij het Daklozenloket in Den Haag omdat hij een postadres nodig heeft. Rijswijk kent zelf geen Daklozenloket, dus er was geen andere optie. Hans kiest er zelf uitdrukkelijk voor om niet terug te keren naar Den Haag, omdat hij zich in Rijswijk veel prettiger voelt. Verder kunnen ze niet veel voor Hans betekenen. Zo zegt iemand van het Daklozenloket tegen Hans *'ik heb gisteren een meisje van 18 jaar hoogzwanger weg moeten sturen. Die slaapt ook op straat'*.

Eind april
'22

Kessler Stichting Den Haag

Eind april 2022 heeft Hans contact opgenomen met de Kessler Stichting in Den Haag (Schenkkade). Zij bieden noodopvang aan mensen die dakloos zijn. Op het moment dat Hans belde, waren ze druk en zou hij teruggebeld worden. Maar dat is nooit gebeurd.

Mei '22 -
heden

Limor Rijswijk

Limor biedt maatschappelijke opvang, vergelijkbaar met de Kessler Stichting. Op 5 mei 2022 belt Hans voor het eerst met Limor en in juni krijgt hij zijn eerste gesprek daar.

Hans kan zijn verhaal vertellen en Limor neemt contact op met een WMO-consulent van de gemeente, aangezien er vooral praktische hulp nodig is. Met name het vinden van een woning is urgent voor Hans.

'Ik vind het wel prachtig dat er zoveel werkgelegenheid is gecreëerd om iemand die hulp nodig heeft te helpen, maar uiteindelijk heeft niemand mij geholpen toen'

Deze vorm van ondersteuning wordt bekostigd vanuit de WMO.

In november 2022 komt Hans via Limor in een noodwoning (noodopvang) terecht. Op dat moment begint de echte begeleiding van Hans. Van februari tot november is Hans dus echt dakloos geweest en was er nog geen echte begeleiding op gang gekomen. In de noodwoning heeft Hans zo'n vier maanden gewoond. De noodwoning was helemaal roze aan de binnenkant, zelfs de plafonds. Hans is zelf schilder geweest en heeft het huis helemaal geverfd als blijk van zijn dank aan Limor.

In februari 2023 komt Hans in een zogenaamde doorstroomwoning

terecht. Per toeval belandt Hans in zo'n woning om de hoek van het huis waar hij met zijn ex heeft gewoond. Er worden per jaar zo'n zeven woningen beschikbaar

gesteld aan Limor vanuit woningcorporatie Vidomes, voor mensen die uit een hulptraject komen en met ambulante begeleiding zelfstandig gaan wonen.

Ondertussen heeft Hans al bijna twee jaar begeleiding van Limor. Momenteel heeft hij alleen nog 'waakvlam' begeleiding, wat wil zeggen dat ze ongeveer één keer in de twee weken checken of het goed gaat met Hans. Daarnaast staat Limor nog garant voor het huis waar hij in woont.

Limor is de enige organisatie die Hans daadwerkelijk heeft kunnen helpen. Hij heeft binnen Limor meerdere begeleiders gehad. Zelf geeft Hans aan dat hij gelukkig heel zelfredzaam is en veerkracht heeft.

'Vroeger gingen begeleiders naar kantoor toe en maakten ze daar een verslag. Nu zitten ze in de auto en schrijven ze snel een rapportage.'

Mei '22

Gemeente Rijswijk: WMO-consulent

Door de hulp van de WMO-consulent kon Hans in een hulptraject komen bij Limor. Je moet zoals gezegd eerst toestemming krijgen vanuit de WMO, alvorens een dergelijk traject kan starten. Het CAK toetst of je daar een eigen bijdrage aan moet leveren.

De ervaring met de WMO-consulent is erg goed. De betrokken consulent was empathisch en heeft op een positieve manier kunnen bijdragen aan het traject van Hans. Via deze hulp vanuit de gemeente kan Hans in aanmerking komen voor de noodwoning (noodopvang). De beslissing over het toekennen van hulp was voor Hans een enorm spannend moment.

Sept - nov
'22

Gemeente Den Haag

Hans ontvangt een daklozenvergoeding vanuit de gemeente Den Haag waar hij staat ingeschreven. Om hiervoor in aanmerking te komen, weten de instanties alles van je naar zeggen van Hans. Hij heeft te laat geld gekregen en te veel geld gekregen. Want later moet hij weer gaan terugbetalen.

"Ik ben een werkgelegenheidsproject geweest, iedereen heeft dossiers van mij aangemaakt."

Nov '23

Gemeente Rijswijk

Vanaf november 2023 ontvangt Hans een bijstandsuitkering. Een jaar lang heeft Hans geen uitkering ontvangen omdat hij ondertussen geld uit de overwaarde van zijn huis heeft. Met dat geld heeft hij zelf alle mensen terugbetaald waarvan hij geld heeft geleend in de periode dat hij dakloos was. Zo heeft hij geld geleend om een nacht in een hotel te slapen en om een advocaat te betalen. Dit had hij achteraf bekeken allemaal in overleg met de gemeente



moeten doen. De overwaarde heeft naar zeggen van Hans tegengewerkt bij het krijgen van een woning. Want voor een woning heb je een inkomensverklaring nodig en overwaarde is geen inkomensverklaring. Daardoor is Hans een stuk later uitkeringsgerechtigd verklaard.

(Voorliggend) probleem	Dakloosheid, geen eigen woning hebben
Aanmelding, signalering	Hans meldt zichzelf aan bij het sociaal wijkteam en kort daarna bij het daklozenloket nadat hij vier maanden daarvoor op straat is beland. De eerste vier maanden denkt hij dat hij zijn problemen zelf kan oplossen.
(Kleine / brede) vraagverheldering	Vanuit het sociaal wijkteam is aan het begin van het traject verbreed uitgevraagd.
Informatie en advies	Vanuit het sociaal wijkteam heeft Hans informatie en advies gekregen. Ze zijn wel laat met informatie geven en twee keer komt de medewerker van het wijkteam niet opdagen.
Casusregie	Er is geen echte casusregisseur, wel een vast contactpersoon bij Limor. Hans heeft wel zijn verhaal steeds weer opnieuw moeten vertellen.
Hulp, ondersteuning	De hulp en ondersteuning is inzichtelijk gemaakt via de klantreis.
Afronding	De casus is zo goed als afgerond. Hans ontvangt vanuit Limor nog 'waakvlam-begeleiding'. Hans is gestart met een opleiding tot ervaringsdeskundige en wil daar zijn werk van gaan maken. Een groot deel van de opleiding heeft hij al afgerond.

Hans (51 jaar)

Hans is een alleenstaande man van bijna 52 jaar. In het verleden heeft hij altijd een eigen onderneming gehad en was hij aannemer. Maar sinds een aantal jaar is hij arbeidsongeschikt vanwege fibromyalgie en een geraakte zenuw in zijn arm na een operatie aan een scheur in zijn biceps. In 2018 ontmoet Hans zijn vrouw. Ze besluiten op een gegeven moment om allebei hun woning te verkopen en samen een huis te kopen in Oud-Rijswijk. Dat gaat goed, totdat Hans arbeidsongeschikt raakt en geen eigen inkomen uit werk meer heeft. In september 2021 geeft zijn vrouw aan dat ze wil stoppen met de relatie. Hans gaat in november nog aan het werk als gastheer bij een coffeeshop. Maar de sfeer in huis gaat achteruit en rond de kerstperiode ontvangt Hans een aangetekende brief dat hij moet voorkomen bij de rechter omdat zijn vrouw wilt dat hij het huis verlaat. Op 11 februari 2022 belandt Hans op straat. Aanvankelijk denkt hij dat het niet zo lang zal duren, maar uiteindelijk is Hans 9 maanden echt dakloos geweest. Overnachten doet hij vaak in zijn auto of bij bekenden. Zijn periode van dakloosheid beschouwt Hans als *‘een uitdaging, alsof je een onderneming start’*. Al snel nadat Hans op straat is beland wordt duidelijk dat je afhankelijk bent van hulp en gemeentelijke loketten om uit een periode van dakloosheid te komen. Zonder inschrijven bij Woonnet Haaglanden gaat het namelijk echt niet lukken om zelf aan een woning te komen. Momenteel volgt Hans een opleiding tot ervaringsdeskundige die hij al deels heeft afgerond. Hans wil graag binnen het sociaal domein gaan werken.

Inzichten

- Een (kleine) daklozenopvang in Rijswijk wordt gemist.
- Een laagdrempelig informatiepunt wordt gemist, je wordt nu verwezen naar Welzijn Rijswijk.
- Binnen de gemeente Rijswijk zijn ze bezig met nieuwe planvorming. De beleidsmakers kennen de praktijk niet. Zorg voor ‘bruggenbouwers’, ervaringsdeskundigen die de praktijk kennen.
- Je hebt een sociaal werker, maatschappelijk werker nodig om deuren te openen.
- Er zijn veel mensen die de inwoner begrijpen. Maar in die hele rij zitten ook mensen die alleen letterlijk uitvoeren wat hun functie is.
- Het belangrijkste is dat iemand zegt *‘hier stopt jouw val’*. Soms komen inwoners in een neerwaartse spiraal terecht die maar doorgaat.
- Vanuit deze inwoner gezien zijn er nog steeds veel mensen die zelf weinig aan hun problemen doen, maar verwachten dat de ander het oplost.
- Er zijn veel professionals met deze casus bezig geweest en heel veel dossiers aangemaakt. De vraag is hoe dit sneller en gemakkelijker kan.
- Een casusregisseur ontbreekt.

Tijdbalk	Maart '22	April '22	April '22	Eind april '22	Mei '22	Mei '22	Sept '22	Nov '23
Stappen	Hulp gevraagd bij sociaal wijkteam	Geprobeerd een baan te regelen via het WSP	Aangeklopt bij daklozenloket in Den Haag om postadres te krijgen	Contact opgenomen met Kessler Stichting voor noodopvang.	Op 5 mei gebeld met Limor Rijswijk. Via hen een noodwoning, begeleiding en doorstroomwoning	WMO-consulent gemeente Rijswijk heeft hulp Limor toegekend	Daklozenvergoeding van uit gemeente Den Haag	Bijstandsuitkering van uit gemeente Rijswijk
Zoektocht						Nov. '22: noodwoning, feb. '23 doorstroomwoning (Limor)		
								
	 intentie				Limor neemt contact op met WMO-consulent. Hulp en daarmee noodwoning wordt toegekend			
	 Het wijkteam kan niets betekenen. Zo'n 6 keer contact gehad, maar het blijft bij informatie geven.	 Hoort niets meer van WSP. Probleem is postcode, want woont officieel niet meer in Rijswijk						 Genoeg mensen voeren alleen de regels uit en hebben geen empathie
	 Wat ze voor je doen			 Ze hebben nooit teruggebeld.			 Te laat en teveel geld gekregen, dus moet terug betalen	
								
Wens	Dat zij direct iets kunnen betekenen	Een daklozenloket in Rijswijk zou zorgen voor juiste postcode		Voldoende capaciteit			Duidelijkheid en op tijd geld uitbetalen	Duidelijkheid over regels bij uitkering

Klantreis Sharon

De informatie in deze klantreis is afkomstig uit het verhaal van Sharon, een alleenstaande moeder van 37 jaar met twee jongens van 8 en 9 jaar. De informatie is verder niet geverifieerd bij betrokken instanties of de ex-partner van Sharon.

2013-2018

Aanloop naar problemen

In 2013 is Sharon vanuit Suriname naar Nederland gekomen. Op haar 23e is ze door haar moeder en oma uitgehuwelijkt aan een Surinaamse man van zo'n 30 jaar ouder. Hij woonde al een tijd in Nederland en had al meerdere vrouwen gehad, waarmee hij ook kinderen had. Sharon wil helemaal niet met deze oudere man trouwen. Eenmaal in Nederland zit Sharon opgesloten in een woning in Den Haag. Sharon mag geen contact hebben met mensen en heeft ook geen mobiele telefoon. Haar man doet boodschappen en ze moet altijd thuisblijven. Zo'n vijf jaar lang woont ze in deze onveilige situatie, samen met haar kleine kinderen. Er is ook veel sprake van huiselijk geweld in de vorm van mishandeling en verkrachting, waar haar kinderen getuige van zijn. Een stiefdochter van haar man - uit een ander huwelijk - komt weleens langs en ziet dat Sharon onder de schrammen en blauwe plekken zit. Zij heeft toen contact opgenomen met Veilig Thuis. Het eerste bezoek van Veilig Thuis levert niets op. Haar man speelt mooi weer. Op een gegeven moment is Sharon stiekem de deur uit gegaan toen haar man weg was, om hulp te vragen bij de burens. Ze komt erachter dat zij al een vermoeden hebben van huiselijk geweld. Aanvankelijk zeggen ze dat ze haar niet kunnen helpen. Maar uiteindelijk draaien ze enigszins bij en wordt de afspraak gemaakt dat als er echt problemen zijn dat Sharon dan een briefje door hun brievenbus kan gooien. Dan gaan de burens hulp zoeken. Dat heeft geleid tot crisisopvang. Vanaf dat moment is Sharon met verschillende vormen van hulp in aanraking gekomen.

'Toen begon hij mij te slaan terwijl ik borstvoeding aan het geven was'

Inmiddels is Sharon 20 uur per week aan het werk als groepshulp bij de kinderopvang. Ze verdient € 1.300,- per maand. Daarnaast heeft ze rijles. Ze zou het liefst een opleiding volgen om verder te komen, maar de gemeente wil dat niet vergoeden.

De problemen met haar inmiddels ex-man spelen nog steeds een grote rol in haar leven, omdat hij ook voogdij over de kinderen heeft. Hij scheldt haar regelmatig uit voor 'kankerhoer' waar zij bij zijn. En haar kinderen nemen dit gedrag steeds meer over. Er zijn zwart-op-wit afspraken over welke dagen hij de kinderen heeft, maar daar houdt hij zich niet aan. Ook gaat hij elk jaar naar Suriname en dan is hij lange tijd weg en staat Sharon er alleen voor. Sharon zit regelmatig met haar advocaat om die omgangsregeling aan te scherpen, maar er verandert weinig.

2018

Crisisopvang

In 2018 is Sharon met haar twee kinderen – toen één en drie jaar - in een crisisopvang belandt. Hier heeft ze twee à drie maanden gezeten. Ze is positief over deze opvang. Ze hebben haar opgevangen en hier voelde ze zich veilig.

2018-2019

Vrouwenopvang

Na de crisisopvang is Sharon met haar kinderen overgeplaatst naar een vrouwenopvang. Hier hebben ze anderhalf jaar gezeten. In de vrouwenopvang heeft Sharon veel geleerd van de maatschappelijk werker. Bijvoorbeeld hoe je je financiën regelt en hoe je boodschappen doet. Ze was nog nooit bij een Albert Heijn of Jumbo geweest. Dankzij een maatschappelijk werkster uit de opvang hebben Sharon en haar kinderen in 2019 een woning gekregen.

2019

Impegno

Wanneer Sharon op zichzelf gaat wonen met haar twee kinderen krijgt ze hulp vanuit de WMO vanuit Impegno. Deze hulp heeft Sharon via de gemeente aangevraagd. Ze heeft deze hulp anderhalf jaar lang gekregen. Er kwam regelmatig iemand over de vloer om haar stap voor stap te helpen met zowel praktische als administratieve taken. De hulp werd gegeven door vrijwilligers. Ze is blij met de hulp die ze heeft gekregen vanuit Impegno.

2020

Formulierenhulp

Sharon heeft meer hulp nodig bij de administratie en klopt aan bij een vrijwilliger van formulierenhulp. Hier wordt ze van het kastje naar de muur geschoven. *'Mevrouw, we kunnen jou helaas niet helpen'*. Ze bieden hulp aan in de bibliotheek en in het wijkcentrum. Maar iedereen kan meeluisteren. Ook mag ze haar kinderen niet meenemen. Maar Sharon heeft geen oppas en daardoor kunnen ze haar niet helpen.

2021

WSP (Werkgeversservicepunt)

Sharon neemt contact op met het WSP (Werkservicepunt). Hun prioriteit is Sharon aan een baan helpen zodat ze niet meer van de bijstandsuitkering hoeft te leven en ook kinderopvangtoeslag krijgt. Bij het WSP wordt uitgelegd hoe je een curriculum vitae opstelt en hoe je solliciteert. Ze moet een assessment maken waaruit blijkt dat ze in staat is om te werken. Ze word geholpen door een consulent die ook met haar mee gaat naar sollicitaties. Daarnaast krijgt ze het advies om een afspraak in te plannen met de sociaal raadsman van de gemeente vanwege burenruzie en meer hulp bij administratieve zaken. Ze heeft twee consulenten gehad. Eén van hen is heel goed, maar over de andere consulent is ze minder tevreden. De nadruk ligt bij WSP wel vooral op zo snel mogelijk werken. Er wordt niet echt gekeken naar je persoonlijke situatie.

2020 - 2023

Burenruzie

Vanwege geluidsoverlast van haar kleine kinderen ontstaat er ruzie met haar Marokkaanse onderburen. Met een gift van de gemeente had ze laminaat erin gelegd. Haar laminaat haalt ze eruit en ze vervangt het voor vloerbedekking met een ondervloertje. Toch blijven ze klagen over geluidsoverlast. De buurman heeft haar ook geslagen terwijl ze in haar deuropening staat. Deze man is inmiddels overleden aan kanker. Maar zijn kinderen en vrouw blijven haar uitschelden, intimideren en hebben haar ook een keer op straat geslagen. Door deze onveilige woonsituatie wil Sharon heel graag verhuizen, het liefst naar de begane grond. Ze staat ingeschreven bij Woonnet Haaglanden en hoopt snel een andere woonplek te vinden. Vidomes heeft hierbij geen enkele rol gespeeld. De wijkagent is er ook bij geweest.

2021-2022

Sociaal raadsman

Hier heeft ze aangeklopt nadat ze bij Formulierenhulp was geweest. De sociaal raadsman heeft haar niet kunnen helpen wat betreft de burenruzie, maar wel met enkele administratieve zaken zoals belastingaangifte. De sociaal raadsman heeft ook contact opgenomen met Vidomes. Maar Vidomes geeft aan dat Sharon gewoon moet verhuizen. Hier heeft ze veel hulp bij gekregen.

2021

Sociaal wijkteam

Even aangeklopt bij het sociaal wijkteam, maar zij kiezen ook partij voor de burens.

2021

Buurtbemiddeling

Vanwege de burenruzie is ook buurtbemiddeling ingeschakeld. Deze hulp bestaat uit vrijwilligers die over de vloer komen om in gesprek te gaan met haar en de burens over de ruzie. Ze krijgt alleen te horen dat zij de schuldige is omdat ze geluidsoverlast veroorzaakt. Naar de intimidatie en het fysieke geweld van haar buurman wordt niet gekeken. Sharon moet maar gaan verhuizen is de conclusie. *'Ik moet mijn kinderen maar gewoon stil houden'*.

2021

Politie

De wijkagent is er regelmatig bij geweest na burenruzie. Maar omdat de Marokkaanse buurman kanker heeft wordt Sharon verzocht om daar rekening mee te houden. Ze heeft vaker aangifte gedaan maar er wordt niets mee gedaan omdat ze geen bewijs heeft. Haar zoontje kan wel bevestigen dat het is gebeurd, maar dat geldt niet als bewijs.

Ook bij de twee incidenten die plaatsvonden in 2024 heeft de politie niets voor Sharon gedaan. Die adviseren om zelf bij de ex aan te bellen, of om 112 te bellen.

Vidomes

Vidomes heeft niets gedaan in het verhaal burenruzie.

2023

Gemeente Rijswijk CJG

Sharon krijgt te horen dat haar jongste zoon zich misdraagt op school. Hij heeft driftbuien waarbij hij agressief wordt en andere kinderen slaat en uitscheldt. Thuis doen beide kinderen dat ook. De coördinatrice van school heeft contact gezocht met een schoolmaatschappelijk werkster. Zij is bij Sharon thuis geweest om de situatie te checken. Daar was het redelijk in orde, maar Sharon merkt dat de kinderen agressief terug komen wanneer ze bij hun vader zijn geweest. De schoolmaatschappelijk werkster heeft de kinderen aangemeld bij het CJG. Sharon heeft haar situatie hier opnieuw uitgelegd en benadrukt dat de kinderen in slechte handen zijn bij hun vader en dat ze hulp nodig heeft. Dit is ook met de vader besproken, ze zijn daar thuis geweest en die heeft alles ontkend. Zo zou hij niet drinken en niet roken. En de kinderen praten met hem mee, zijn gehersenspoeld volgens Sharon. Met als resultaat dat het probleem bij moeder ligt. Daar ontstaan de boze buien van de kinderen, en niet bij vader. Er is verder geen actie ondernomen en het dossier is gesloten. De vader houdt zich verder niet aan de afspraken over wanneer de kinderen bij hem of bij hun moeder zijn. Vaak brengt hij ze te laat terug. Sharon heeft dit ook met het CJG besproken, maar ze wordt doorverwezen naar de politie. Toen haar kinderen ontvoerd zijn door vader heeft ze de mevrouw van het CJG gebeld op haar 06-nummer. Die gaf aan dat ze niets voor Sharon kan betekenen, omdat ze op vakantie is. Wel heeft ze nog een ander nummer gekregen van een bureau waarvan Sharon de naam niet meer weet. Maar ook zij geven aan dat ze niets kunnen betekenen. Ook zij verwijzen naar de politie.

‘Ik ben gewoon moe. Elke keer word ik van kastje naar de muur gewoon geschoven’

2024

Buurtgezinnen

Sharon loopt ertegenaan dat haar kinderen redelijk beschadigd zijn door alles wat ze hebben meegemaakt. Ze merkt dat de sociale vaardigheden achterblijven en dat ze zelf al weleens agressief gedrag vertonen. In 2024 zoekt Sharon contact met Stichting Buurtgezinnen. Ze hoopt dat haar kinderen af en toe kunnen worden opgenomen in buurtgezin om hun sociale vaardigheden te ontwikkelen door met andere kinderen te spelen. Tegelijkertijd zou het wat ruimte bieden voor Sharon. Ze houdt nauwelijks tijd voor zichzelf over met werken, huishouden en twee kleine kinderen. In oktober is ze voor het eerst bij een buurtgezin geweest met haar oudste kind. Dit klikte goed. Na de herfstvakantie staat de eerste echte afspraak, waarbij het buurtgezin het kind van school ophaalt en een middagje opvangt.

2024

Don Bosco

Don Bosco organiseert ook activiteiten en zij hebben Sharon veel geholpen. Hier brengt ze haar kinderen ook sinds dit jaar heen, zodat zij leuke activiteiten kunnen doen. Hier is ze erg tevreden over, want daardoor heeft ze ook even rust en tijd voor zichzelf. Ze wil graag in die tijd haar rijles doen, en een opleiding doen om de kinderen een betere toekomst te bieden.

2024

Veilig Thuis, CJG, sociaal wijkteam

Sharons ex-partner moet de kinderen op 9 juli 2024 volgens afspraak terugbrengen. Dat doet hij niet. Hij geeft aan dat de kinderen allebei ziek zijn en niet naar huis kunnen komen. Sharon noemt het zelf ontvoering. Haar ex is onbereikbaar en het lukt haar niet om de kinderen terug te krijgen. Hij treitert haar door met de kinderen in de auto langs haar huis te rijden en de kinderen naar haar te laten zwaaien. Ze probeert hulp in te schakelen via de reguliere instanties (Veilig Thuis, CJG en sociaal wijkteam), maar ze wordt doorverwezen naar de politie of naar een advocaat. Ze spant met haar advocaat een kort geding aan. Na één maand heeft de rechter besloten dat de man de kinderen terug moet brengen. Door al het regel en de stress kon ze een maand lang niet werken, waardoor ze bijna haar baan kwijt is geraakt.

Op 12 oktober 2024 brengt Sharon de kinderen naar de scouting. Vader zou de kinderen daar ophalen. Om 00:15 wordt Sharon gebeld door de politie. Haar kinderen en ex-partner zijn aangehouden op de snelweg. Hij heeft alcohol gedronken en is aan het slingeren op de snelweg. De politie sommeert haar om de kinderen op het bureau in Rotterdam op te gaan halen. Sharon kan haar kinderen niet ophalen omdat ze geen rijbewijs en auto heeft, waarop de agent antwoordt: 'U doet geen moeite om uw kinderen op te halen.' (Overigens is haar ex naar zeggen van Sharon al vaker aangehouden met de kinderen).

2024

Opvoedsteunpunt

De BSO heeft Sharon geadviseerd om naar een opvoedsteunpunt te gaan. Sharon grijpt alle hulp aan die ze kan krijgen. Dit is recent gebeurd, dus hier is ze nog niet geweest. Na jaren en jaren heen en weer lopen en keer op keer hulp zoeken, is ze het inmiddels bijna aan het opgeven, vertelt ze. De vader is het probleem, en ze wil graag volledig gezag krijgen, maar dat lukt niet.

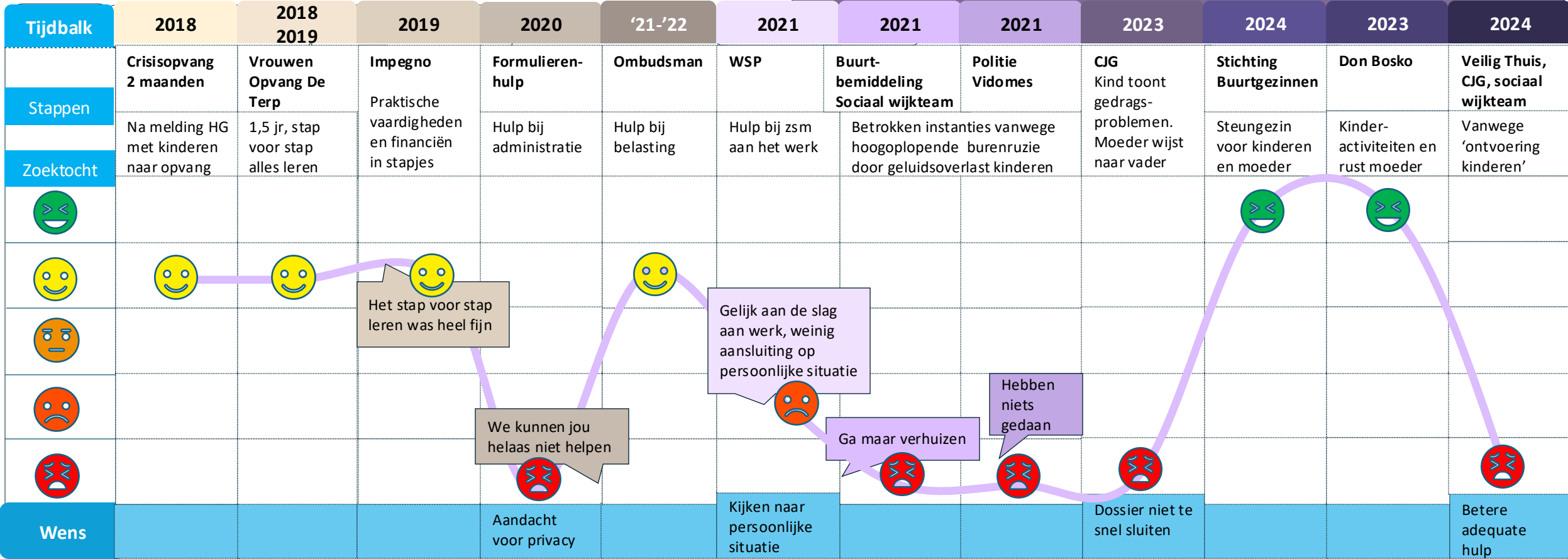
(Voorliggend) probleem	Gedwongen huwelijk van Surinaamse vrouw met 30 jaar oudere Surinaamse man. Eenmaal in Nederland is er sprake van het isoleren van de vrouw van de buitenwereld en herhaaldelijk huiselijk geweld vanuit vader naar moeder. De kleine kinderen zijn overal getuige van. Van daaruit zijn alle problemen ontstaan op het gebied van financiën, zelfredzaamheid, onveiligheid en opvoeding van kinderen.
Aanmelding, signalering	De hulp is op gang gekomen na een melding vanuit de stiefdochter van de vader en de burens van het gezin.
(Kleine / brede) vraagverheldering	Er heeft geen brede vraagverheldering plaatsgevonden. Zeker in het hele verhaal met ex-vader loopt Sharon ertegenaan dat ze aan elke instantie opnieuw haar verhaal moet vertellen. Het zorgt ervoor dat ze zich niet gehoord voelt.
Informatie en advies	Vanuit de verschillende partijen ontvangt Sharon wel informatie of advies, waardoor ze vervolgens bij een instantie terecht komt die haar dan wel kan helpen.
Casusregie	Er is geen casusregisseur die op de hoogte is van alle problemen die spelen binnen het gezin. Er bestaat geen dossier van Sharon, waardoor ze steeds opnieuw haar hele verhaal moet vertellen.
Hulp, ondersteuning	De hulp en ondersteuning is inzichtelijk gemaakt via de klantreis.
Afronding	De casus van Sharon is gedeeltelijk afgerond. Aanvankelijk heeft ze veel begeleiding nodig bij op zichzelf wonen en alle (praktische en administratieve) taken die daarbij horen. Ondertussen kan ze zich daarin prima redden. De burenruzie is nooit echt opgelost, maar op dit moment hanteerbaar omdat de kinderen wat ouder zijn geworden en minder luidruchtig zijn dan voorheen. De problemen rondom haar ex gaan door. Sharon voelt zich hierin heel erg alleen staan en niet gehoord. Het is voor haar onbegrijpelijk dat vader zoveel fouten kan maken en dat niemand echt naar haar luistert. Ze is bang dat het daarom een keer echt mis gaat.

Sharon

Sharon is 37 jaar en heeft twee zoons van 8 en 9 jaar. In 2013 is ze naar Nederland gehaald door haar inmiddels ex-man die zo’n 30 jaar ouder is. Na vijf jaar van seksueel misbruik en huiselijk geweld is ze met hulp van een stiefdochter en burens in de crisisopvang beland met haar kinderen. Omdat ze jarenlang in huis zit opgesloten moet ze alles van voren af aan leren, zoals boodschappen doen en administratieve taken. Eenmaal op zichzelf blijft ze behoefte hebben aan hulp bij haar administratie. Verder is er veel hulp nodig bij het oplossen van een ruzie met de onderburen vanwege geluidsoverlast van haar kinderen. Sharon voelt zich niet gehoord en moet maar verhuizen, zo luidt de conclusie. Haar ex-man blijft haar op afstand treiteren. De kinderen, die ook deels bij vader verblijven, nemen zijn agressieve gedrag steeds meer over. In de zomer van 2024 veroorzaakt hij problemen omdat hij de kinderen tweemaal niet terugbrengt naar Sharon. De eerste keer duurt het een maand en moet de rechter eraan te pas komen. Via de reguliere instanties lukt het Sharon namelijk niet om iets voor elkaar te krijgen. De tweede keer wordt haar ex in de nacht zwaar onder invloed van de snelweg gehaald met de kinderen. Sharon doet haar best om de kinderen een goede toekomst te bieden, maar voelt zich veelal tegengewerkt door haar ex en door een aantal instanties.

Inzichten

- Er heeft geen brede vraagverheldering plaatsgevonden en er is naar zeggen van Sharon geen dossier van haar hele situatie en alles wat er al is voorgevallen. Dat zorgt ervoor dat ze steeds opnieuw haar verhaal moet vertellen en niet gehoord wordt.
- Er lijkt weinig tot geen sprake van overdracht tussen betrokken instanties met betrekking tot deze casus.
- Een casusregisseur ontbreekt.
- Ondanks haar lange verblijf in de crisisopvang en vrouwenopvang vanwege huiselijk geweld lijkt Veilig Thuis momenteel niets voor haar te kunnen betekenen rondom de onveilige situatie die er nog steeds is met haar ex-partner.
- Het sociaal wijkteam speelt geen enkele rol in deze casus.
- Het Centrum voor Jeugd en Gezin is betrokken bij de casus, maar geeft aan niets te kunnen betekenen voor Sharon. Zij verwijzen haar door naar de politie.
- Het Werkgeversservicepunt heeft naar zeggen van Sharon weinig oog voor de persoonlijke situatie en heeft als enige prioriteit dat men zo snel mogelijk aan het werk gaat.



Klantreis Maria

De informatie in deze klantreis is afkomstig uit het verhaal van Maria, een alleenstaande moeder van 60 jaar met vijf kinderen. Haar jongste dochter is 19 jaar en woont nog thuis. De andere kinderen zijn al het huis uit. De informatie is verder niet geverifieerd bij betrokken instanties.

2005-2013

Aanloop naar problemen

Maria is in 2005 van Curaçao naar Nederland verhuisd. Ze is gescheiden en wil een nieuw leven beginnen in Nederland. Haar jongste dochter is dan twee maanden oud. Deze dochter heeft een andere vader dan de man waarvan zij gescheiden is. In totaal heeft ze vijf kinderen. Op Curaçao werkt Maria in de horeca en heeft ze het naar haar zin op haar werk. Wel staat ze er voor wat betreft de opvoeding van haar vijf kinderen alleen voor. Het plan is om samen met haar toenmalige partner naar Nederland te komen, maar deze relatie loop stuk. Ze is vervolgens alsnog zonder partner, maar met haar kinderen, naar Nederland gekomen.

Vanaf 2009 gaat Maria werken. Haar dochter gaat vanaf dat moment naar de kinderopvang. Op een gegeven moment ontvangt Maria bericht van de Belastingdienst dat ze wordt aangemerkt als fraudeur en de kinderopvangtoeslag uit de periode 2009-2013 moet gaan terug betalen. Het gaat om een bedrag van tussen de €40.000 en €50.000 euro.

In 2012 verhuist Maria van Den Haag naar een kleinere woning in Scheveningen, omdat ze het huis in Den Haag niet meer kan betalen. Haar kinderen hebben veel moeite met deze verhuizing, omdat er in dit nieuwe huis geen ruimte meer is voor de oudere kinderen van het gezin. Binnen haar cultuur is het ongewoon dat kinderen om deze reden het huis uit gaan. Verder ervaart ze in haar nieuwe wijk veel racisme. Ze wordt gepest, smeren poep aan haar deur, wordt 's avonds gestalkt en er worden dingen tegen haar raam gegooid.

2013

Gemeente Den Haag

Maria belandt in de problemen, krijgt steeds meer schulden en kan deze situatie niet oplossen met werken. Op een gegeven moment betaalt ze haar schulden door geld te gebruiken wat bedoeld is voor de kinderopvang. Destijds woont Maria in Den Haag. Deze gemeente ervaart ze als 'een beetje gemoedelijker' dan de gemeente Rijswijk. Ze wijzen haar weliswaar op haar fouten, maar er is altijd wel iemand vanuit de gemeente om haar te begeleiden of te helpen. Ze is zeer tevreden over de ondersteuning die de gemeente Den Haag haar en haar kinderen biedt in die tijd. Naast goede begeleiding ten aanzien van haar schulden, krijgen de kinderen bijvoorbeeld pasjes van Stichting Leergeld, waardoor zij kleding kan kopen met dit pasje. Ook krijgt ze de Ooievaarpas en zijn haar computers geschonken.

In 2013 belandt Maria via de gemeente Den Haag in de

'Ik ervaar de gemeente Den Haag als een beetje gemoedelijker'

schuldhulpverlening. Ze weet op dat moment nog niet dat ze in een later stadium als fraudeur wordt aangemerkt m.b.t. de ontvangen kinderopvangtoeslag. In deze periode heeft zij zelf actief contact gezocht met de schuldeisers om regelingen te treffen en een deel van haar schuld is daarom ook kwijtgescholden. De schuld bij de Belastingdienst echter niet. Doordat er geen opvang meer mogelijk is voor haar dochter kan ze niet meer gaan werken. Ze valt op dat moment in een gat. Ze is toen wel een opleiding gaan volgen, met als doel om weer in het levensonderhoud van haarzelf en haar kinderen te kunnen voorzien.

2014-2020

Ondertussen speelt van alles

Maria doet vrijwilligerswerk bij zorgorganisatie Respect. Ze heeft veel problemen in deze periode. Ze heeft financiële problemen, haar ex-man valt haar lastig, ze woont niet fijn en haar dochter wordt in die tijd tienermoeder. Negen maanden nadat de baby van haar dochter is geboren, pleegt de jonge vader zelfmoord.

Het pesten in haar woonomgeving gaat ondertussen onverminderd door. Maria en haar kinderen voelen zich onveilig in hun woning. En op 6 juli 2020 gaat het mis. Haar kinderen en schoonzonen komen en er volgt een handgemeen met de buurman. Ook de politie moet erbij komen. Haar kinderen dringen er op aan dat hun moeder verhuist en toen is Maria in Rijswijk terecht gekomen. Ze heeft zelf op een vrijgekomen woning gereageerd, want ze kreeg geen urgentie. Maria heeft in totaal 8 jaar in haar woning in Scheveningen gewoond, tot 2020.

2020-2022

Gemeente Rijswijk

In 2020 is zij verhuisd naar Rijswijk. Ze leeft op dat moment van een uitkering. Ze heeft een inkomensconsulent van Sociale Zaken toegewezen gekregen. Het contact met deze consulent noemt Maria allesbehalve prettig. De consulent heeft een uitgesproken mening over Maria en weinig begrip voor haar situatie. Maria vraagt om een andere consulent, echter dit verzoek wordt niet gehonoreerd. De inkomensconsulent vindt dat Maria met haar uitkering niet zomaar zelf kan beslissen waar ze gaat wonen. Maria moet allerlei stukken aanleveren en voelt zich gepest en tegengewerkt door deze consulent.

In totaal heeft ze twee jaar contact gehad met deze consulent. Maria geeft aan dat deze consulent

haar *'écht het leven zuur heeft gemaakt'*. Het geld (€350,00) wat door de leden van de kerk voor Maria is opgehaald om haar nieuwe huis in te richten wordt door de consulent ingehouden van haar uitkering. Maria geeft aan dat zij door deze consulent weer opnieuw in de schulden is gekomen. Op een gegeven moment voelt Maria zich zo onder druk staan dat de situatie is geëscaleerd en ze haar consulent een keer telefonisch bedreigt. Hiervoor heeft zij een waarschuwing op papier gehad van de baas van de consulent.

'De gemeente Rijswijk dis de slechtste gemeente die ik ken'

2021

Financieel Servicepunt Rijswijk

In 2020 heeft Maria nog schulden wanneer ze in Rijswijk komt wonen, waaronder de schuld van de Belastingdienst (terugbetalen kinderopvangtoeslag). In 2021 zoekt Maria hulp bij het Financieel Servicepunt Rijswijk, maar wordt ze afwezen voor schuldhulp. Er is een schuld van € 2.000,- ontstaan door gemaakte stookkosten middels blokverwarming, Maria begrijpt daar helemaal niets van. Er heeft nooit een onafhankelijke controle van deze gemaakte stookkosten plaatsgevonden. En er wordt ook geen reden gezien om deze schuld kwijt te schelden. Maria besluit om te stoppen met het Financieel Steunpunt Rijswijk. Ze voelde zich hier niet geholpen en aan haar lot overgelaten.

2021

Vidomes

Vervolgens heeft Maria zelf een betalingsregeling met de woningbouw Vidomes getroffen m.b.t. de stookkosten.

2021

Afdeling Opleidingen gemeente Rijswijk

Maria is heel goed begeleid door iemand van de afdeling opleidingen van de gemeente Rijswijk. Deze persoon geeft scholing over re-integratie en is heel vriendelijk en kan goed luisteren.

2020 - 2022

Verandering van werk

In 2020 stopt Maria met haar vrijwilligerswerk bij Respect. In oktober 2022 heeft zij een betaalde baan gekregen bij deze organisatie. Ze doet schoonmaakwerk en assisteert in de huiskamer. Ze doet dat momenteel voor 24 uur per week.

2023

Consulent Werk gemeente Rijswijk

In 2023 raakt Maria financieel weer in de problemen en kan ze de huur gedurende acht maanden niet betalen, omdat ze andere schulden en mensen moet betalen. Ze werkt op dat moment 18 uur en ontvangt een aanvulling op haar inkomen. Vanwege deze aanvulling heeft ze een consulent Werk toegewezen gekregen vanuit de gemeente Rijswijk. Elke drie maanden moet Maria haar bankafschriften aanleveren, wat ze als zeer vervelend ervaart. Ze besluit om 24 uur per week te gaan werken, zodat ze 'van het gelul af is' en geen aanvulling op haar inkomen meer nodig heeft.

'Ik mis in Rijswijk de menselijke benadering, een luisterend oor'

2023-2024

Welzijn Rijswijk

Maria heeft de medewerker Formulierenhulp van Welzijn Rijswijk in 2023 in de bibliotheek van Rijswijk ontmoet toen ze op zoek was naar hulp voor haar schuld ontstaan door de extra stookkosten. Via deze medewerker van Welzijn Rijswijk is Maria in contact gekomen met een mevrouw bij het Financieel Servicepunt Rijswijk.

2024

Financieel Servicepunt Rijswijk

In mei 2024 gaat Maria opnieuw hulp zoeken bij het Financieel Servicepunt Rijswijk. In 2020 heeft ze zich gemeld voor de financiële compensatie voor slachtoffers van de Toeslagenaffaire. Drie jaar na dato is komt zij daarvoor in aanmerking. Haar nieuwe contactpersoon van het Financieel Servicepunt Rijswijk heeft volgens Maria ook niets voor haar gedaan. Haar huurschuld en de schuld ontstaan door de gemaakte stookkosten is inmiddels door de hoge rente opgelopen van € 2.000,- naar € 8.000,-. Het Financieel Servicepunt heeft hier niet achteraan gebeld en op 14 oktober 2024 is zij bijna uit haar woning gezet. Dit is bevestigd door Welzijn Rijswijk. Maria is momenteel bezig met een advocaat om uit te zoeken of de hoogte van haar huidige schuld terecht is. Op 28 augustus 2024 heeft Maria een afspraak bij de rechtbank, maar ze kan er niet bij zijn omdat ze ziek is. Per mail heeft ze dit voortijdig gemeld bij de rechtbank. Omdat ze niet direct een vervolgspraak maakt, ziet de rechter het als *'mevrouw is niet komen opdagen'*. Maria neemt het haar contactpersoon van het Financieel Steunpunt kwalijk dat zij hier niet achteraan heeft gebeld en haar erop gewezen heeft dat zij zich kan laten ondersteunen door een pro deo advocaat. Ze is ook teleurgesteld dat het Financieel Servicepunt geen enkele moeite heeft gedaan om bij de deurwaarders, zoals Flanderijn te verzoeken om de rente op de schulden stop te zetten.

2024

Welzijn Rijswijk

Na het Financieel Servicepunt heeft de medewerker Formulierenhulp Maria weer verder geholpen. Ze hebben nog steeds contact en Maria is heel blij met de hulp van de sociaal werker van Welzijn Rijswijk. Zij heeft bevestigd dat Maria niet de enige persoon is die problemen heeft ondervonden met de consulenten inkomen en werk van de gemeente Rijswijk. Maria benadrukt dat mensen tot gekke dingen in staat zijn als er beslag op hun inkomen wordt gelegd en dat de medewerkers van de gemeente zich niet realiseren wat dit voor iemand betekent. Ze hoopt op meer begrip en op meer respect voor mensen die in de schulden zitten.

(Voorliggend) probleem	Maria is een alleenstaande moeder met vijf kinderen. In 2009 is ze vanuit Curacao naar Nederland verhuisd. Ze is aan het werk gegaan en heeft gebruik gemaakt van kinderopvang die ze betaalde met kinderopvangtoeslag. Toen ze bericht kreeg dat ze deze toeslag moest terug betalen is ze in grote financiële problemen gekomen. Daar is ze ruim tien jaar lang niet echt uit gekomen.
Aanmelding, signalering	Vanaf 2013 ontvangt ze problemen vanwege haar schulden. Ze is zelf op zoek gegaan naar deze hulp.
(Kleine / brede) vraagverheldering	Er heeft geen brede vraagverheldering plaatsgevonden.
Informatie en advies	Vanuit de verschillende organisaties heeft ze informatie en advies gekregen. Echter Maria loopt ertegenaan dat de hulp vanuit de gemeente Rijswijk behoorlijk verschilt van de hulp vanuit de gemeente Den Haag. Verder heeft onvoldoende advies verder geleid tot escalatie van de schulden.
Casusregie	Er is geen casusregisseur die op de hoogte is van alle problemen die spelen bij Maria.
Hulp, ondersteuning	De hulp en ondersteuning is inzichtelijk gemaakt via de klantreis.
Afronding	De casus van Maria is zo goed als afgerond. Ze betaalt nu weer maandelijks haar huur en ontvangt ook weer huurtoeslag. Haar jongste dochter woont nog bij haar. Ze studeert social work en heeft een bijbaantje in een hotel. Vanwege de nare ervaringen met de gemeente Rijswijk, zou Maria het liefste willen verhuizen, maar verhuizen is duur. De flat waar zij nu woont is een Lief & Leed flat en dat vindt ze wel leuk. Zolang haar schulden nog niet geregeld zijn, wil zij nog geen nieuwe relatie aangaan. Ze hoopt dat op zeer korte termijn het compensatiebedrag van de Belastingdienst vrij komt, zodat alles weer in een rustiger vaarwater komt. Ze wil dan een paar nieuwe spullen voor in haar huis gaan kopen, zoals een nieuw matras. Zolang ze in Nederland woont slaapt ze al op dezelfde matras die echt versleten is.

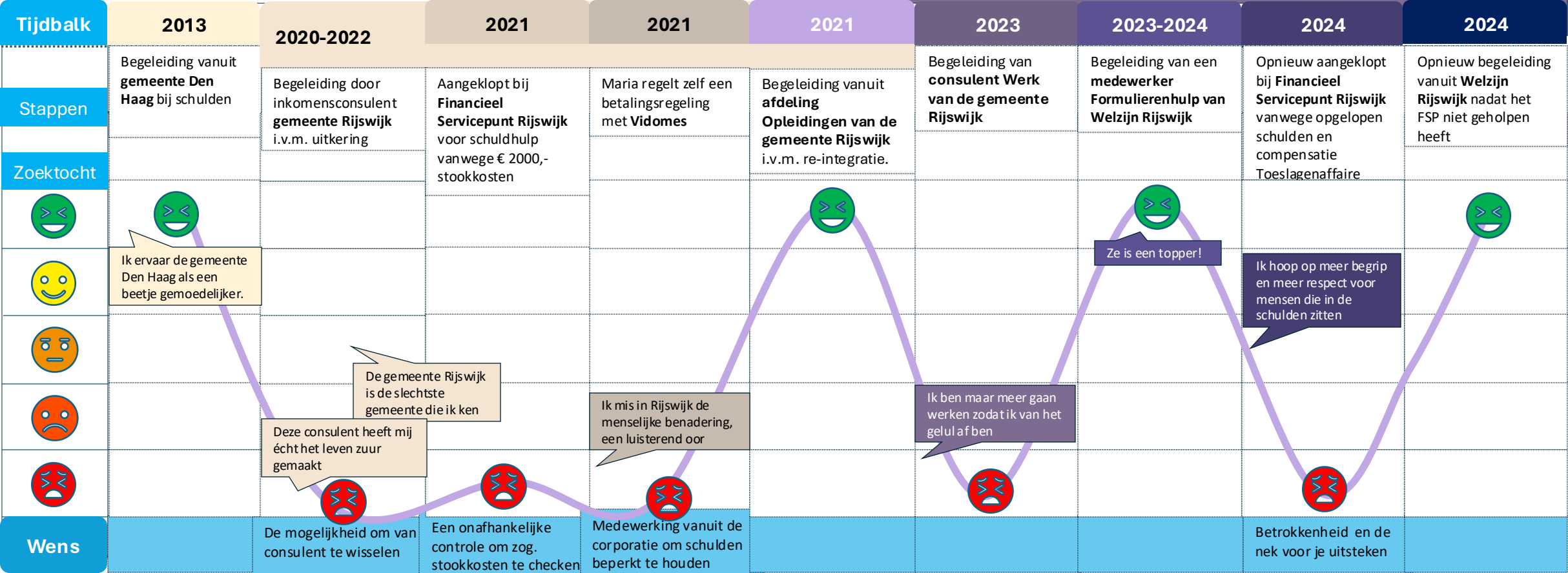
Maria (60 jaar)

Maria is een alleenstaande vrouw van 60 jaar. Ze heeft vijf kinderen. In 2005 is ze van Curaçao naar Nederland verhuisd om opnieuw te beginnen. Aanvankelijk wil ze samen met haar toenmalige partner naar Nederland komen, maar deze relatie loopt stuk. Haar jongste dochter is dan 2 maanden oud. Voor wat betreft de opvoeding van haar kinderen staat ze er alleen voor. In 2009 gaat Maria aan het werk en haar dochter gaat naar de kinderopvang, waarvoor ze kinderopvangtoeslag ontvangt. Op een gegeven moment ontvangt Maria een bericht van de Belastingdienst dat ze wordt aangemerkt als fraudeur. De kinderopvangtoeslag uit de periode 2009-2013 moet ze gaan terugbetalen. Het gaat in totaal om een bedrag van zo'n € 40.000,- á € 50.000,-.

In 2012 verhuist Maria van Den Haag naar een kleinere woning in Scheveningen, omdat ze het huis in Den Haag niet meer kan betalen. Haar kinderen hebben veel moeite met deze verhuizing, omdat er in dit nieuwe huis geen ruimte meer is voor de oudere kinderen van het gezin. Binnen haar cultuur is het ongewoon dat kinderen om deze reden het huis uit gaan. Ze ervaart in haar nieuwe wijk veel racisme en wordt gepest. Maria belandt verder in de problemen, krijgt steeds meer schulden en kan deze situatie niet oplossen met werken. Op een gegeven moment betaalt ze haar schulden door geld te gebruiken wat bedoeld is voor de kinderopvang. Vanaf dit moment ontvangt Maria af en aan hulp bij het oplossen van haar financiële problemen, eerst vanuit de gemeente Den Haag en vanaf 2020 vanuit de gemeente Rijswijk.

Inzichten

- Er wordt veel verschil in bejegening door consultants ervaren. In het algemeen wordt de gemeente Den Haag als een gemoedelijkere gemeente ervaren qua hulpverlening en bejegening.
- Empathie en menselijkheid wordt gemist bij een aantal consultants die Maria op haar pad heeft gekregen.
- Er wordt weinig uitgezocht met betrekking tot de schulden die ontstaan zijn door teveel stookkosten. Er vindt geen onafhankelijke controle plaats, Vidomes doet niets om de inwoner tegemoet te komen en de schuld verviervoudigd door de rente die wordt geheven. Het Financieel Servicepunt had Maria kunnen wijzen op een pro deo advocaat om haar bij te staan.
- De zaak is zo hoog opgelopen dat Maria bijna uit haar woning is gezet op 14 oktober 2024
- Een casusregisseur ontbreekt.
- De sociaal werker Geldzaken van Welzijn Rijswijk heeft Maria weer terug op de rit geholpen. Deze medewerker is al vaker soortgelijke problemen tegen gekomen.



Klantreis de heer Jansen

De informatie in deze klantreis is afkomstig uit het verhaal van de heer Jansen en zijn vrijwilliger. Dirk Jansen is een man van 90 jaar. De heer Jansen woont nog zelfstandig. Tot voor kort kon hij zichzelf prima redden. Maar sinds kort merkt hij dat hij hulp en ondersteuning nodig heeft in de huishouding vanwege epilepsie. De informatie is verder niet geverifieerd bij betrokken instanties.

Voor juli
2023

Aanloop naar problemen

Meneer is hier 14 jaar geleden komen wonen. Hij heeft op veel verschillende plekken (in de wereld) gewoond. Veertig jaar lang als 'een God in Frankrijk geleefd' zo omschrijft hij het zelf. In zijn laatste woonplaats Sittard ontvangt hij huishoudelijke hulp en die is 14 jaar geleden in Rijswijk overgenomen. Het aanvragen van die hulp destijds is niet meer dan een 'gesprekje'. Maar deze hulp bevalt hem niet, dus hij zegt de hulp na een tijdje weer op. Hij kan 13 jaar geleden eigenlijk allemaal nog zelf.

Ondertussen hoort meneer niet zo goed meer en heeft hij last van epilepsie. Daarnaast heeft hij last van prostaatproblemen. Daardoor is hij nu niet meer in staat om het huishouden zelf te doen. Ook mag meneer geen auto meer rijden sinds oktober 2023. Dat heeft ervoor gezorgd dat zijn wereld een stuk kleiner is geworden. *'Ik ben gebonden aan dit huis en dat is me levenslang nog niet gebeurd. Ik ben als vrije vogel in de aap gelogeed'*. Hij wil graag blijven deelnemen, al is het minimaal. Zo maakt hij weleens gebruik van de dagopvang. Maar daar zitten voornamelijk vrouwen. En die zijn vooral bezig met de drie 'k's': klachten, kinderen en kleinkinderen. Aangezien meneer zijn hele leven veel heeft gereisd en gelezen merkt hij dat de aansluiting daardoor vaak ontbreekt. Verder heeft hij in de loop der jaren veel sociale contacten verloren, doordat mensen uit zijn omgeving zijn overleden. Het feit dat hij uit zichzelf nergens meer heen kan en het gemis van dierbaren zorgt regelmatig voor gevoelens van eenzaamheid. Een andere handicap zijn de gehoorproblemen van meneer. Dat zorgt ervoor dat hij moeizamer aan een gesprek kan deelnemen.

'Met wie kan ik nou een zinvol gesprek voeren?'

Juli 2023

Zonnebloem

Meneer Jansen krijgt de vrijwilliger vanuit de Zonnebloem in juli 2023. Meneer wil dat eigenlijk niet, maar hij heeft toch echt iemand nodig als het gaat om sociale contacten. Hij zat eigenlijk niet te wachten op een praatje van één uur eens in de twee weken. Ook is meneer allergisch voor 'moeten'. Meerdere keren per week komt deze vaste vrijwilliger bij meneer langs. Zij helpt hem met boodschapjes, kleine klusjes in huis en neemt hem zo nu en dan ergens mee naartoe. De uitstapjes beschouwt meneer als een training om 'de blaasactiviteit onder controle te houden'. Ze hebben ondertussen een goede band opgebouwd.

Begin '24

Welzijn Rijswijk

Begin 2024 is er contact met Welzijn Rijswijk over de aanvraag voor de regiotaxi. Welzijn Rijswijk verwijst door naar de gemeente.

Begin '24

Gemeente Rijswijk

Begin 2024 doet hij bij de gemeente Rijswijk een aanvraag voor de regiotaxi. Deze aanvraag wordt vrij snel gehonoreerd voor één jaar. Deze termijn loopt straks in maart 2025 af.

Juli '24

Welzijn Rijswijk

Meneer legt in juli 2024 per mail contact met de ouderenadviseur van Welzijn Rijswijk vanwege benodigde huishoudelijke hulp. Dat contact verloopt prima. Maar meneer heeft wel door dat de ouderenadviseur niet veel invloed kan uitoefenen op de problemen waar hij tegenaan loopt. Vanuit Welzijn Rijswijk wordt meneer na een brede uitvraag doorgestuurd naar de gemeente Rijswijk. Wel wordt er vanuit Welzijn Rijswijk dan al aangegeven dat het zo'n negen maanden kan duren voordat de aanvraag behandeld is.

Aug '24-
jan '25

Gemeente Rijswijk

Op 29 augustus heeft meneer een aanmeldingsformulier maatschappelijke ondersteuning ingediend, waarbij hij de redenen heeft aangegeven waarom hij behoefte heeft aan huishoudelijke hulp. Vanuit de gemeente wordt er een medewerker van de afdeling Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning, team Wmo aan meneer zijn dossier gekoppeld. Het is voor meneer en de vrijwilliger niet duidelijk wat haar functie is. Deze medewerker heeft meneer op 5 december thuis bezocht. De medewerker schaamt zich voor het feit dat ze geen dossier van meneer heeft en dus de informatie niet compleet heeft. Het is onduidelijk waar de fout ligt. Ze heeft toen direct gezegd *'we gaan nu direct alles weer aanvragen en dan krijgt u de toekenning voor 5 jaar'*. Het voelt voor meneer als een goedmakertje omdat het niet goed gelopen is.

*'Het is net trekken aan een dood paard, voordat er wat gebeurt'
(vrijwilliger meneer)*

Naar aanleiding daarvan is er een ondersteuningsplan opgesteld. Dat is naar meneer opgestuurd. Dat moest hij doornemen en terugsturen. Op 13 december 2024 heeft meneer dat plan per post terug gestuurd naar de gemeente Rijswijk. Op 19 december ontvangt meneer echter een herinnering dat hij het ondersteuningsplan moet opsturen. Hij krijgt daarvoor een termijn van 14 dagen. En als hij dat niet doet, dan zal het dossier worden gesloten.

De vrijwilliger van meneer gaat er voor de kerst nog achteraan bellen. Ze vraagt allereerst naar de WMO-adviseur, maar die is al met vakantie. De secretaresse heeft het nagekeken en ziet dat het ondersteuningsplan ontvangen is. De vrijwilliger vraagt haar waarom ze meneer daar niet een bericht over hebben gestuurd. Het bericht dat het waarschijnlijk niet was ontvangen heeft namelijk tot enorm veel onrust en wanhoop bij meneer geleid. Uiteindelijk ontvangt

meneer voor de kerst nog een bevestiging per mail dat het ondersteuningsplan is ontvangen. *Wanneer meneer de brief aan mij voorleest, dan staat daar 'mocht u in de tussentijd de reeds gevraagde documenten verstuurd hebben, dan kunt u deze rappel als niet verzonden beschouwen'.* Maar meneer geeft aan ' ik kan helemaal niet doorzien of de stukken zijn aangekomen en ik heb geen enkel bewijs dat het is aangekomen. Dan verwacht je toch een bericht van de gemeente.' Het geeft meneer heel veel onrust. Per 1 februari zou de huishoudelijke hulp ingaan. Maar begin januari heeft meneer nog niets gehoord. Hij wordt überhaupt niet op de hoogte gehouden. Ze weten nu niet of ze ermee bezig zijn bij de gemeente. Dus de grote vraag is nu *'wat is de status?'*. Voor iemand van 90 jaar duurt negen maanden wachten op huishoudelijke hulp erg lang. Gelukkig heeft hij een vaste vrijwilliger die kan bijspringen.

Dec '24

Cardia

Cardia is in beeld gekomen nadat het ondersteuningsplan door de gemeente is geschreven. Meneer heeft iemand van Cardia op 18 december 2024 op bezoek gehad over wat de mogelijkheden zijn voor wat betreft de huishoudelijke hulp. De vraag vanuit de vrijwilliger is op welke manier Cardia en de gemeente met elkaar communiceren. Er wordt in ieder geval helemaal niets richting meneer gecommuniceerd.

Het gesprek ervaart meneer niet als onprettig, ofschoon er van zijn kant geen bijdrage is gevraagd. Het is een gesprek met mededelingen, waarbij ze antwoorden moet hebben op een reeks vragen. Meneer heeft in dat gesprek gehoord dat hij recht heeft op 1 uur en 45 minuten hulp per week.

(Voorliggend) probleem	Meneer Jansen is 90 jaar en woont nog zelfstandig. Sinds een aantal jaar zorgen meerdere gezondheidsproblemen ervoor dat meneer steeds minder zelfredzaam wordt en afhankelijk wordt van extra hulp. Naast een vaste vrijwilliger heeft hij ook behoefte aan vervoer (regiotaxi) en huishoudelijke hulp. Daarom is meneer in de zomer bij Welzijn Rijswijk (ouderenadviseur) langs gegaan. Vanuit daar is hij doorverwezen naar de gemeente Rijswijk. Het duurt ondertussen al vrij lang en voor meneer blijft het onzeker of en wanneer de hulp wordt toegekend. Dit bezorgt veel stress bij zowel meneer als de vrijwilliger.
Aanmelding, signalering	Meneer legt in juli 2024 contact met Welzijn Rijswijk om een aanvraag te doen voor huishoudelijke hulp.
(Kleine / brede) vraagverheldering	Er heeft geen brede vraagverheldering plaatsgevonden vanuit Welzijn Rijswijk, omdat meneer alleen per mail communiceerde .
Informatie en advies	Meneer heeft informatie en advies ontvangen vanuit Welzijn Rijswijk, de gemeente Rijswijk en Cardia. Meneer ervaart een gebrek aan communicatie vanuit de gemeente Rijswijk wat voor de nodige onzekerheid en afhankelijkheid van de vrijwilliger zorgt.
Casusregie	Er is een vaste contactpersoon vanuit de afdeling Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning, team Wmo van de gemeente Rijswijk.
Hulp, ondersteuning	De hulp en ondersteuning is inzichtelijk gemaakt via de klantreis.
Afronding	De casus van meneer Jansen is niet afgerond. Meneer wordt niet op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Als het goed is gaat de huishoudelijke hulp in per 1 februari 2025. Maar rond 10 januari is er nog geen enkele duidelijkheid over toekenning.

Meneer Jansen, 90 jaar

Meneer Jansen is 90 jaar en woont nog zelfstandig. Zo’n 14 jaar geleden is meneer Jansen in de gemeente Rijswijk komen wonen, nadat hij zijn hele leven op veel verschillende plekken in de wereld heeft gewoond. In die tijd zegt hij de huishoudelijke hulp op, omdat deze niet bevalt en hij het allemaal nog wel zelf kan. Maar sinds een aantal jaar zorgen meerdere gezondheidsproblemen ervoor dat meneer steeds minder zelfredzaam wordt en afhankelijk wordt van extra hulp. Meneer kampt met prostaatproblemen, gehoorproblemen en epilepsie. Naast een vaste vrijwilliger van de Zonnebloem heeft hij ook behoefte aan vervoer (regiotaxi) en huishoudelijke hulp. De regiotaxi is snel geregeld en inzake de huishoudelijke hulp is meneer in de zomer van 2024 bij Welzijn Rijswijk (ouderenadviseur) langs gegaan. Vanuit daar is hij doorverwezen naar de gemeente Rijswijk. Het duurt ondertussen al vrij lang en voor meneer blijft het onzeker of en wanneer de hulp wordt toegekend. Tevens heeft hij na het indienen van zijn aanvraag geen bevestiging van ontvangst gekregen. Hij krijgt net voor de kerst namelijk een herinnering dat hij zijn ondersteuningsplan moet opsturen. En als hij dat niet doet zal zijn dossier worden gesloten. Dit bezorgt veel stress bij zowel meneer als de vrijwilliger.

Inzichten

- De aanvraag voor huishoudelijke hulp neemt veel tijd in beslag. Gezien de afnemende zelfredzaamheid van iemand van 90 jaar is dat niet wenselijk.
- De communicatie vanuit de gemeente Rijswijk zorgt voor enorm veel onrust bij deze inwoner. De bereikbaarheid van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling is niet optimaal.
- Vanuit de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling is een vaste contactpersoon beschikbaar, wat enorm gewaardeerd wordt.
- De aanvraag voor Regiotaxi wordt snel behandeld, alleen jammer dat het jaarlijks opnieuw moet.

Tijdbalk	Juli 2023	begin '24	begin '24	Juli '24	Aug '24	5 dec '24	18 dec '24	19 dec '24
Stappen	Meneer wordt gekoppeld aan een vrijwilliger van de Zonnebloem.	Er is contact met Welzijn Rijswijk voor de aanvraag van een regiotaxi	Aanvraag regiotaxi wordt vrij snel gehonoreerd door gemeente Rijswijk	Meneer legt per mail contact met Welzijn Rijswijk i.v.m. huishoudelijke hulp	Aanmeldformulier maatschappelijke ondersteuning ingediend bij gemeente Rijswijk	Medewerker afd. Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente Rijswijk op bezoek bij meneer	Cardia bezoekt meneer om mogelijkheden door te spreken	Meneer ontvangt herinnering gemeente Rijswijk mbt opsturen ondersteuningsplan
Zoektocht								
								
						Dame gemeente probeert mee te denken		
							Het is een gesprek met mededelingen	
						Dossier meneer blijkt niet compleet		Ik heb geen enkel bewijs dat iets is aangekomen
								
Wens			Het zou fijn zijn wanneer je het niet jaarlijks opnieuw moet aanvragen					Dat de gemeente eerst goed kijkt voordat ze dergelijke brieven sturen

DEEL 2

**GEZAMENLIJKE
INZICHTEN**

LESSONS LEARNED KLANTREIZEN SOCIAAL DOMEIN RIJSWIJK

Opgehaald: 7 januari 2025 en 3 februari 2025

Door: Laura, Melvin, Peter, Aziza, Petra, Mette-Marieke, Iris, Jitske, Karin en Marion Mathijssen (onderzoeker)

Informatie en advies

- Al direct via de website duidelijk zijn over wat er wel en niet mogelijk is
- Goed communiceren naar de inwoner over mogelijkheden en onmogelijkheden. Bijvoorbeeld door beslisbomen op de website te zetten.
- De samenleving verwacht veel van de overheid aan ondersteuning. We kunnen helaas niet alles bieden of oplossen. Maar we kunnen wel duidelijk zijn!

Brede vraagverheldering

- Brede vraagverheldering en een overdracht van de informatie, met de inwoner meegeven.
- Brede vraagverheldering vraagt om gesprekstechnieken. Zoeken naar de vraag achter de vraag.
- Intake moeten we uitvoeren met tijd en aandacht. Steunend voor de inwoner.
- Wanneer er een volwassen kind nog thuiswonend is, dan expliciet aandacht besteden aan vraagverheldering met het hele systeem.

Outreaching/ signaalgericht werken

Soms melden ouders zicht met een volwassen kind waar zorgen over zijn maar waarvan het kind geen hulp wil. Dit moeten we oppakken als een 'signaal' en motiverend te werk gaan.

Casusregie

- Er is behoefte aan casusregie, iemand die langdurig contact blijft houden en beschikbaar is voor de inwoner
- Er was geen 'gezinsplan': begeleiding kwam via de WMO. Zij moeten signaleren dat er een systeemaanpak nodig is.

Maatwerk bieden

- Vaak is er geen maatwerk mogelijk. Willen we of kunnen we dat niet?
- Maatwerk kan bijvoorbeeld door samen met het netwerk van de inwoner een plan te maken.
- Belangrijk om breder te kijken naar de situatie: de consequenties als we geen maatwerk bieden. Op basis daarvan bepalen of er escalatie nodig is.
- In hoeverre is hulp na de kinderopvangtoeslagaffaire 'maatwerk'? Is het verstandig om de coördinatie hierop bij het team inkomen te beleggen? Dit i.v.m. controlerende

karakter van dat team versus het 'vertrouwen' dat we bij de inwoner willen herstellen in de overheid. Dit lijkt beter te passen bij een generalistisch werkend team.

Dakloosheid

- We missen in Rijswijk een loket met kennis over dakloosheid en hoe het werkt met een postadres.
- Alle teams moeten de sociale kaart/ informatie kennen in geval van dakloosheid. Ook het RCC en burgerzaken.
- Duidelijkheid bieden aan mensen die dakloos zijn over wat er wel en niet mogelijk is. Consulenten moeten ook 'het slecht nieuws gesprek' kunnen voeren, als er geen oplossing mogelijk is wanneer iemand dakloos is
- Er is onvoldoende visie en beleid m.b.t. bieden van een postadres
- Maatwerk nodig m.b.t. regels over wel of niet een Rijswijkse inwoner zijn. Bijv. wanneer iemand dakloos is, staat hij of zij niet meer ingeschreven in Rijswijk maar was tot het moment van dakloos worden wel een Rijswijkse inwoner. Heeft iemand dan geen recht op ondersteuning bij werk en inkomen vanuit onze gemeente?

Klantvriendelijkheid en klachtenprocedure

- Communicatie van inwoners verloopt vaak via het algemene telefoonnummer van de gemeente. Inwoners krijgen niet altijd iemand van het betreffende team van het sociaal domein aan de telefoon. De medewerker van het RCC stemt dan achter de schermen af met een collega van het sociaal domein. Inwoners vinden dat niet altijd prettig. Zij willen hun verhaal liever niet delen met het RCC of hebben geen inzicht in wat er precies is 'afgestemd achter de schermen' en of hun vraag wel goed is overgekomen. Deze werkwijze wordt nog niet onderzocht op klanttevredenheid. Wel is er informatie bekend over het terugbellen door het SD na een terugbelverzoek.
- Hoewel meerdere inwoners ontevreden waren over de dienstverlening, komt er weinig terug in de ervaringen over het doorlopen van een klachtenprocedure. Het roept de vraag op of en hoe inwoners erop gewezen worden dat zij een klacht kunnen indienen. Wanneer inwoners aangeven een 'klacht te hebben ingediend', is er geen formele terugkoppeling geweest volgens de opgehaalde verhalen.
- Voor oude mensen vanaf een bepaalde leeftijd, een versneld proces inrichten. En aandacht besteden aan de stress die oudere mensen kunnen ervaren bij aanvraagprocessen door hen extra na te bellen en informatie in brieven mondeling toe te lichten.
- Wanneer inwoners op een wachtlijst staan voor individueel maatwerk, dan regelmatig even nabellen om te vragen hoe het gaat en welke algemene voorzieningen wel benut kunnen worden.