

Zorgen

Mijn moeder van 88 had hulp in de huishouding. Vorig jaar heeft ze een keukentafelgesprek gehad met een meneer van de gemeente. Die vervolgens een verslag stuurde waarin staat dat ze alles zelf kan behalve zwaar werk. Dat ze in staat is zelf de dingen te regelen, zoals communiceren met instanties. Later kreeg ze een brief waarin stond dat ze geen recht meer had op hulp, maar het wel particulier kon regelen. En weer later een zorgovereenkomst die ze in moest vullen en opsturen.



Natuurlijk heb ik moeten helpen. We hebben bovendien de overeenkomst opnieuw moeten opsturen omdat de gemeente tussendoor de tarieven wijzigde. Maar daarna en 3 telefoontjes later was het toch maar weer geregeld. Haar vriendin van 87 heeft ook een gesprek gehad met dezelfde uitkomst, maar zij heeft geen dochter die te hulp schiet als ze iets niet begrijpt. Het gevolg: u snapt het al, de hulp is per 1 januari gestopt.

Ik denk dan, kan dat niet anders? Als ik zo met mijn klanten omga ben ik gauw zonder opdrachten.

Hoe kijken deze organisaties naar hun klanten? Het keukentafelgesprek is een goed idee, naar je klant toe, contact maken. Maar als het vervolg een administratieve moeilijke procedure is, ontstaan er alsnog problemen.

Mijn tip: verdiep je echt in je klant/cliëntgroepen en pas je werkwijze aan. En in dit geval: wellicht handig kinderen en/of mantelzorgers te betrekken bij dit proces. Niet omdat mijn moeder handelingsonbekwaam is, maar om te waarborgen dat de zorg die nodig is ook georganiseerd wordt.