



WE FEF FOUTEN

WEEF-FOUT (*de; v(m); meervoud: weeffouten*)

- 1 fout in weefsel, bij het weven gemaakte fout
- 2 (figuurlijk) fout in de structuur of opzet van iets

Donderdag 20 december

Lieve M,

Waarom stuur ik eigenlijk nooit meer een brief? Met een echte postzegel erop, lekker ouderwets? In plaats daarvan app en mail ik me suf, maar dat is allemaal zo snel-snel, zonder echte aandacht. Dus ga ik de komende maanden brieven schrijven. Aan jou, net als vroeger toen we nog piepjong waren, een jaar of acht, bij elkaar om de hoek woonden en niet zonder elkaar konden. We zagen elkaar bijna dagelijks en schreven tussendoor zulke schattige epistels. Vol met hartjes, vlindertjes en over dingen die we stom vonden, op dat blauwe lijntjespapier. Ik heb het weliswaar over bijna veertig jaar geleden, maar ik vergeet die periode uit ons leven nooit meer. Doe je mee?

Liefs,
Nazima

Zondag 23 december

Hoi Naz,

Wauw, goed idee. Is het echt al veertig jaar geleden?
Helaas zijn we inmiddels wat ouder en grijzer, haha.
We zijn elkaar nooit uit het oog verloren, maar brieven schrijven... nee, op de een of andere manier doen we dat nooit meer. Er popt meteen een herinnering op aan die dagen dat jouw broer mazelen had en ik jou niet mocht zien. Bang voor besmetting natuurlijk. Wij he-le-maal in tranen. Niet samen spelen, dat kón gewoon niet.
We wilden naar buiten, knikkeren. Gelukkig bedachten we daar wat slims op (vonden wij): brieven schrijven en die heen en weer sturen met een emmer aan een touw. Ik zie ons nóg staan, jij op het balkon en ik in de tuin. Af en toe erbij gillend, haha, dat waren nog eens tijden. Die brieven heb ik trouwens allemaal bewaard. Dus ja, ik doe mee, brieven schrijven part II.

Tot snel.

M

Woensdag 2 januari

HAPPY 2019!

De feestdagen overleefd? Ik wel hoor, de kinderen waren een paar dagen bij ons en dat was reuze gezellig. Ze hebben heerlijk voor ons gekookt en we hebben vooral veel spelletjes gedaan.

Intussen heb ik een beetje nagedacht over wat ik je zou willen schrijven. Mag ik soms een beetje tegen je aan mopperen, soms zelfs ongegeneerd klagen? Op de een of andere manier loop ik de laatste tijd tegen zoveel dingen aan. In mijn werk, maar ook privé. Ik hoop het dan een beetje van me af te schrijven. Of heb jij dat liever niet? Gewoon zeggen hè.

Hoor je snel!

Nazima

Vrijdag 4 januari

Dear Naz,

Jij ook een gelukkig en vooral gezond nieuwjaar! Ja, top! Lekker klagen! In elk geval zijn er ook zat dingen waar ik mij over verbaas of zelfs erger. Om daarover dan bij jou even mijn hart te luchten lijkt me eigenlijk wel fijn. Inderdaad lekker wat van ons afschrijven. Let's do it. Mag ik meteen al beginnen?

Het gaat over de Vraagwijzer. Ken je die? Ik heb er veel mee te maken vanwege mijn werk, maar de Vraagwijzer is dus sinds vorig jaar verhuisd naar het Looiershof. Wat een plek hebben ze uitgekozen joh! Zo mogelijk nog onbereikbaar dan hun vorige plek. Het enige logische eraan is misschien dat sommige mensen het gebouw nog kennen van toen de deelgemeente er zat, weet je nog? Volgens mij kwamen we elkaar daar eens tegen toen ik mijn paspoort moest verlengen en jij er een afspraak had.

Nu kende iedereen uit de buurt eindelijk de weg er naartoe en gaan ze -onaangekondigd- (weer) verhuizen! En raad eens waarom de Vraagwijzer daarheen is gegaan? Echt, hou je vast. Vanwege de veiligheid van de ambtenaren. De gemeente zegt eigenlijk: de veiligheid van de ambtenaren is niet te garanderen als ze in de wijk werken. Ik moest effe een paar keer flink slikken toen ik dat hoorde, want hoe denken ze dan wel niet over ons? Hier voel ik me heus niet onveilig.

Natuurlijk, ambtenaren maken vast vervelende situaties mee, dat wil ik heus niet onderschatten. Maar kennelijk bestaat er wél een 'zorgplicht' voor ambtenaren en niet voor al die vrijwilligers die feitelijk hetzelfde werk doen? Mensen zonder wie de ambtenaren hun taken en werkzaamheden niet eens kunnen uitvoeren...

Misschien maak ik me er weer veel te druk over. Wat vind jij?

Tot snel,
M

Maandag 7 januari

Morge,

Nou ja zeg! En hoe herkenbaar allemaal. Ben het helemaal met je eens. Het Looiershof zit aan de rand van Delfshaven. Hoezo dan? Dat is toch veel te ver weg voor de mensen die uit, zeg, Spangen moeten komen, of Middelland? Eigenlijk is één plek voor de hele wijk sowieso veel te weinig, zou ik denken. Voor de oudere bewoners is het helemaal niet te doen, zie er maar eens te komen! De drempel wordt alleen maar hoger om de Vraagwijzer in te schakelen. Áls mensen al van het bestaan afweten.

Zelfs ambtenaren weten dit soort plekken niet altijd te vinden. Ik heb hier echt een geweldige voorbeeld van, je ligt vast in een deuk. Ik was namelijk laatst voor een tekstklus bij een gemeentelijke dienst. Daar sprak ik een ambtenaar die eerst TOTAAL niet kon begrijpen dat Rotterdammers de Vraagwijzer niet goed wisten te vinden. Want de Vraagwijzer, ja, dat was volgens haar toch écht de plek waar je in Rotterdam met vragen of problemen naartoe moest. Dus ik vroeg een beetje door, gezien mijn eigen ervaringen als mantelzorger (waarover later, ik zit er nog middenin). Bleek zij in Zoetermeer te wonen en daar ook mantelzorger te zijn. En guess what? Ze wist niet eens waar of bij wie ze in Zoetermeer kon aankloppen! Ze had werkelijk geen flauw idee. Ze regelde de mantelzorg gewoon onderling met haar familie.

Nou, dat maakte mijn punt wel duidelijk. Is gewoon een kwestie van beter communiceren, toch?

Nu dwaal ik geloof ik een beetje af, ik wou nog één punt maken, iets wat mogelijk ook bijdraagt aan de onbekendheid met de Vraagwijzer. Je kunt er volgens mij terecht voor hulp bij ingewikkelde brieven, juridische kwesties of problemen met geld of je gezondheid. Dus met heel persoonlijke vragen. Maar je moet eerst tig keer je verhaal vertellen en pas als je vraag heel urgent is, krijg je een doorverwijzing. Hoe ontmoedigend! Aan de andere kant hoorde ik dat ze met te weinig mensen zitten en moeten roeien met de riemen die ze hebben. Da's best frustrerend werken, lijkt mij.

Kus
Nazima

Donderdag 10 januari

Hi Naz,

We hebben wel een onderwerp te pakken, zeg. Inderdaad hoor ik om me heen dat de verhuizing van de Vraagwijzer he-le-maal niet gunstig uitpakt voor ouderen, mensen die minder mobiel zijn en mensen die niet zoveel te besteden hebben. Zij kunnen er niet goed komen. De eerste weken pendelde er nog een Wijkbus heen en weer tussen Pier 80 en het Looiershof. Iets anders was er niet geregeld. Terwijl vorig jaar de wijkwerkers nog bij mensen op huisbezoek gingen als zij niet zelf ergens naar toe konden komen. Ik begreep dat een paar mensen in de wijk in actie zijn gekomen. Want eind 2018 is er in de gemeenteraad een motie ingediend (over de plek van de Vraagwijzer). De hele oppositie was vóór, de hele coalitie tegen. Helaas. Nu proberen die mensen die de motie indienden de gebiedscommissie weer te mobiliseren om omgevraagd advies te geven over deze situatie. Ik vermoed dat het iets te maken heeft met het vastgoed. Want het gebouw aan de Looiershof staat tegenwoordig veel leeg, maar is wel van de gemeente.

Kom je snel een bakkie doen? Ik heb heerlijke koffie van Evermore, ken je die? Zij branden zelf hun koffie, ze zitten in een heel mooi pand aan de Coolhaven.

Tot later
M

Dinsdag 15 januari

Hi liefie,

Die koffie was superlekker. En wat zit je daar leuk. Er gebeurt nu zoveel bij jou in de buurt; je woont en werkt op de eerste rang!

Bij ons lekkere bakkie pleur spraken we toch over onze eigen studententijd en hoe moeilijk studenten het nu hebben, sinds de studiefinanciering is afgeschaft? Nou, gisteravond kwam onze jongste dochter eten en ik vertelde over jou en dat wij herinneringen hadden opgehaald over onze eigen studententijd. Zij is net 22, ambitieus, superslim, volgt een premaster aan de universiteit en doet het ontzettend goed. Daarnaast heeft ze na lang zoeken eindelijk een huurhuis gevonden, maar tja, dit is Rotterdam. Hartstikke duur natuurlijk.

Ze huurt van een huisjesmelker die zoveel mogelijk studenten in z'n huis propt. Natuurlijk betalen wij een deel van de kosten, maar niet alles en je merkt dat de stress begint toe te slaan. Ze leent al 400 euro per maand bij de DUO en ziet de studieschuld lekker oplopen. Ze zoekt zich rot naar een bijbaantje en ze wil tegelijk ook een beetje zorgeloos kunnen genieten van het studentenleven.

Kortom, aan het einde van elke maand komt ze geld tekort. Ken je die spreuk van Loesje: aan het einde van mijn loon hou ik nog een stukje maand over? Zoiets.

We gaan kijken of we haar wat extra's kunnen geven, maar dat lukt ook niet elke keer en ze moet in principe nog 1,5 jaar.

Mijn dochter vindt dat ze mazzel heeft. Want ze kent best veel studenten die bij niemand kunnen aankloppen. Niet bij hun ouders, niet bij de opleidingsinstituten en ook niet bij de opleidingsfondsen want die kunnen de aanvragen niet bijbenen. Wat is de toegang tot onderwijs ingewikkeld gemaakt. Ik word hier treurig van. Het gaat wel om de toekomst van onze kinderen!

Pfft. Laten we er maar over ophouden. Ik moet nu snel wat interviews afronden voor Make-A-Wish. Ken je dit goede doel? Make-A-Wish vervult wensen van kinderen die ernstig ziek zijn. Met een paar mensen op kantoor en ruim 400 vrijwilligers in het land maken zij voor heel veel kinderen en hun ouders écht het verschil. Ondanks de beperkte middelen.

Liefs
Nazima

Vrijdag 18 januari

Lieve Nazima,

Al die vrijwilligers verdienen een lintje! Mijn opa kreeg vanochtend een vrijwilliger over de vloer. Van een klussendienst die ouderen of mensen met een (lichamelijke) beperking helpen met aanpassingen in huis. In dit geval kwam de vrijwilliger voor een wandbeugel in zijn toilet. Ik was bij mijn opa op de koffie en maakte een praatje. De vrijwilliger vertelde me dat zoiets eenvoudigs als een wandbeugel installeren onnodig ingewikkeld en duur is gemaakt. Want wat is het geval? Een wandbeugel kun je in de bouwmarkt kopen voor 13 euro. Je zou zeggen, dan vraag je iemand uit je netwerk die 'm ophangt. Klaar is Kees.

Helaas, mijn opa kende niemand die dit klusje voor hem kon doen. En ik heb twee linkerhanden en zijn burens zijn ook stokoud. Dus hij was met zijn verzoek naar de gemeente gegaan. Maar wat bleek? Tegenwoordig worden dit soort werkzaamheden niet vergoed. Uiteindelijk kwam hij na tig verwijzingen -en maanden later!- terecht bij deze vrijwilligersclub.

Blijkbaar kloppen best veel ouderen met zulke simpele vragen aan bij bijvoorbeeld hun woningcorporatie of gemeente. Want zelfs als je voldoende mensen om je heen hebt, dan nog is het vaak moeilijk om hulp te vragen. Je weet, dat vind ik zelf ook mega-lastig.

Met als gevolg dat talloze instanties met zo'n kleine vraag bezig zijn, dus reken maar uit. Dan gaat die wandbeugel wel tien keer over de kop. En is er nog niks opgelost hè!

Snap je mijn punt? Kleine hulpvragen worden groter en groter en uiteindelijk onnodig duur, waardoor vervolgens weer een bezuiniging volgt. En door al die bezuinigingen worden er weer minder voorzieningen vergoed. Op die manier zijn we dan nog verder van huis. En de overheid maar roepen dat iedereen zelfredzaam moet zijn en langer zelfstandig thuis moet blijven wonen. Mensen willen dat meestal ook hoor. Zo zegt mijn opa altijd: 'Ik ga hier alleen tussen zes planken de deur uit, mij zie je niet in een bejaardenhuis'. Maar toch, het huidige beleid is: zelfredzaam is zelfredzaam, klop maar bij je burens aan als je hulp nodig hebt. De achterliggende gedachte is dat (oudere) mensen hun problemen zelf prima kunnen oplossen, want zo'n beugel koop je toch gewoon zelf in de bouwmarkt? Maar ja, dan moet je nog wel mobiel zijn!

Je krijgt trouwens de groeten van mijn opaatje. Ik vertelde over ons heen en weer gemopper. Hij wist zich jou nog te herinneren van het zomerfeestje een paar jaar terug op mijn volkstuin. Hij was ook een soort van trots toen ik vertelde dat 'hij' als voorbeeld in onze briefwisseling terecht zou komen. Haha, grappig toch?

Tot snel.

M

PS: Mijn opa was overigens eerst een beetje boos, omdat hij zo lang had moeten wachten op iemand die hem zou komen helpen. Maar hij had niet door dat het werk door een vrijwilliger zou worden gedaan. Hij had gewoon de vraag aan z'n huismeester gesteld en niet begrepen dat die de vraag vervolgens had doorgespeeld naar een vrijwilligersclub. Dat vond hij op zich helemaal prima. Zelf heeft hij vroeger ook altijd iedereen om hem heen geholpen, maar hij was een beetje verbaasd omdat hij maar niets hoorde.

Woensdag 23 januari

Hee M,

Lief dat je opa nog weet van onze ontmoeting tijdens je zomerfeest! Geef hem een dikke knuffel van me. En over dat andere wat je in je brief aankaart: je slaat de spijker op de kop. Je start een onderwerp waar ik me zelf enorm druk over maak. Het recht op zorg is geen vanzelfsprekendheid meer en maakt plaats voor een groter beroep op zelfredzaamheid. 'Leve' de participatiemaatschappij, waarin iedereen die dat kan -lees: dat kán- verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen leven. Zonder hulp van de overheid. Hoera, hoera, geweldig bedacht vanuit een ivoren toren zonder contact met de mensen waarover het gaat.

Soms denk ik, misschien zie ik het niet, snap ik het niet en ben ik te ongenueanceerd wanneer ik me kwaad maak over al dat geouwehoer over zelfredzaamheid, langer thuis, mantelzorg, participatie of eigen verantwoordelijkheid. Want dat is het, geouwehoer! Je bent het toch met me eens als ik zeg dat niet iedereen het vermogen heeft om voor zichzelf te zorgen, of die zorg te organiseren? Dat de kosten van de verzorgingsstaat hoog oplopen, betekent niet dat mensen ineens volledig zelfredzaam zijn. Mensen zijn dat in meer of mindere mate. Het is gevaarlijk om ervan uit te gaan dat je zelfredzaam bent tot het tegendeel is bewezen (want dan ben je dus al 'verzopen'). En áls mensen ten einde raad met een hulpvraag komen,

lopen ze vast in de ambtelijke molen. De Vraagwijzers en wijkteams zijn onbereikbaar, processen zijn ingewikkeld, duur betaalde krachten zitten vooral áchter hun bureau en weten niet wat er zich in de buurten afspeelt, en er lijken alleen maar regels bij te komen.

Is mijn moeder zelfredzaam wanneer ze alleen nog maar op de fiets boodschappen kan doen, omdat ze niet meer kan lopen? En -natuurlijk- onderweg naar de supermarkt valt en ineens niets meer kan? Een paar weken na die val probeerde ik hulp te zoeken. Ik ging begin december op vakantie en ik wist niet meer wat ik moest doen. Er zijn grenzen aan wat je als mantelzorger kunt betekenen voor iemand die sterk verzwakt is, niet meer kan lopen en alle zorg en (mijn) hulp weigert. De huisarts doet niets, want tja, mijn moeder is toch nog geen gevaar voor zichzelf? Via Thuiszorg ook noppes. Dan maar in contact zien te komen met het wijkteam. Maar die mensen worden afgeschermd via de Vraagwijzer. Dus dan heb je nog wel wat muurtjes om te gooien. Eerst het servicenummer 14010 bellen, dan naar het spreekuur.

Mijn moeder woont in Blijdorp, maar ook hier is de Vraagwijzer niet echt om de hoek. Dus ik helemaal naar het Eudokiaplein en lullen als Brugman. Neeee, er zijn geen burens die wat kunnen doen. Neeee, mijn zus woont te ver weg, ik ga al elke dag langs en ik vertrek over een week naar het buitenland. Bij de derde persoon aan de balie gaf het argument dat ik de krantenkoppen voor me zag met: 'verwarde vrouw ligt al drie dagen in haar woning', de doorslag.

Oké ... er zou iemand van het wijkteam langskomen. Pfft. En dan ben ik nog mondig en een echte doordrammer. Ik moet er niet aan denken hoeveel mensen zich machteloos laten wegsturen.

Oef. Fijn dat ik even mijn hart heb kunnen luchten.

Kus
Nazima

Maandag 28 januari

Hi Naz,

Wat erg om te lezen over je moeder. En dan al dat gedoe eromheen. Het is op deze manier extra zwaar als mantelzorger, dat kun je er nou juist niet bijhebben.

Jouw ervaring sluit direct aan bij wat ik vaak meemaak. Het is eigenlijk gewoon niet te doen om op de officiële manier bij de juiste personen uit te komen. En zeker als je snel wilt schakelen, super frustrerend! Daarom probeer ik zo veel mogelijk persoonlijke contacten op te bouwen. Dan kan ik altijd even snel iemand bellen en een vraag voorleggen.

Maar goed, ook dat contacten opbouwen is niet altijd even makkelijk. Vanmorgen had ik het precies daarover met een leuke vrouw uit de buurt die hier actief is als vrijwilliger. Zij beschouwt onze buurt als 'een gezin': een plek waar je elkaar kent en vertrouwt en waar je steun en kracht vindt. 'Maar'... zo vertelt ze, 'wat als je steeds een andere 'vader' in huis krijgt?' Want zo voelt het voor haar. Geen van de wijkprofessionals met wie zij samenwerkt, is gebleven. Er zijn nieuwe welzijnswerkers, en de wijkagenten zijn gewisseld, net als de gebiedsnetwerkers.

De wijkteams zijn ook weer van samenstelling veranderd en straks komt er ook nog een nieuwe gebiedscommissie. Het komende jaar kan ze dus opnieuw beginnen en kennismaken met allemaal andere poppetjes.

Woensdag 30 januari

Bewoners hebben niet of nauwelijks invloed op al die wisselingen, dat maakt het ook lastig. Weet je wat ze zei? Dat de overheid verwacht dat je je betrokken voelt bij je buurt. De overheid wil op je inzet kunnen rekenen. Maar kan dat andersom dan ook?

Sterkte met je moeder.
Kus M

PS: Ik wilde deze brief net in de bus gooien toen mij nog iets te binnen schoot. Voor veel mensen is wat ik hiervoor beschreef natuurlijk een herhaling van zetten. Als je al een tijdje in dezelfde buurt woont of werkt, wordt het je niet makkelijk gemaakt om betrokken te blijven toch? Mensen doen zó hun best. Dit gevoel herken ik wel, het voelt een beetje zuur. Veel zaken spelen zich buiten mijn invloedssfeer af. Ondanks mijn betrokkenheid, voel ik mij vooral ook toeschouwer. Want ik heb helemaal geen invloed op dit soort ontwikkelingen en veranderingen. En dat frustriert me soms best wel, moet ik je bekennen.

Ik kijk alweer uit naar jouw volgende brief.

Ha die M,

Nou ja zeg, wat je schrijft is zoou typerend. In mijn eigen buurtje ben ik weliswaar niet zo actief als jij, maar ik voel me wel betrokken. Met een aantal burens proberen we problemen aan te kaarten en naar oplossingen te zoeken. De buurt leefbaarder te maken. Voor iedereen die er woont. We moeten soms best creatief zijn om wat te bereiken, zoals laatst in onze strijd tegen het zwerfafval. De gemeente wilde geen extra afvalbakken plaatsen. Nu kopen we zelf plastic zakken en hangen die aan de lantaarnpalen. Dat soort dingen.

We voelen ons totaal niet serieus genomen, heel frustrerend. Niet voor niets houdt om ons heen de ene na de andere betrokken bewonersgroep ermee op. En waarom? Ze voelen zich niet gehoord en balen dat hun met hard werken opgebouwde contacten in de wijk regelmatig wisselen. Heb je net een goeie wijkagent, dan is die na vier jaar weer verdwenen. Kun je weer opnieuw beginnen. En wat denk je wat het voor de veiligheid betekent als er steeds een nieuwe wijkagent rondloopt, in plaats van iemand die de buurt goed kent? Het kost jaren om de wijk en de mensen te leren kennen en dan is het alweer tijd om te vertrekken. Misschien een beetje kort door de bocht, maar ik noem dat altijd kortetermijndenken van duur betaalde krachten in een kantoor. Zo, die zit!

Vrijdag 1 februari

Ga ik nu even bellen met de Belastingdienst. Ik ontving twee brieven van ze en ik snap er niets van. In de ene staat dat ik moet betalen en in de andere dat ik in aanmerking kom voor teruggave of verrekening. Uhhhh... betekent dit dat de Belastingdienst beide bedragen met elkaar verrekent? Of moet ik tóch eerst betalen?

Ik was al een keer -per ongeluk- te laat met betalen en kreeg toen meteen een fikse boete. Dat nooit meer, ZOOO zonde van mijn geld. Dus eerst maar even opheldering vragen. Waarom het allemaal zo ingewikkeld moet? Hun slogan slaat echt nergens op: 'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker.' Echt niet! De Belastingdienst maakt het niet leuker en ook zeker niet makkelijker!

Kus
Nazima

Hey N,

Wat moest ik grinniken bij het lezen van jouw voorbeeld over die vuilnisbakken. Laatst liep ik met mijn hond op de Mathenesserlaan en vroeg ik me al af: 'Huh, wat doen die vuilniszakken hier, hebben ze nog geen containers?' Nú snap ik het pas. Dat was dus die ludieke bewonersactie. Jammer dat het nodig is, dat dan weer wel.

Zit jij ook midden in die belastingzaken? Tjonge, ik ook al. Zo te lezen was je er maar druk mee. Is het gelukt om duidelijkheid te krijgen?

Vandaag werd voor mij weer helder dat we in een klein gek landje leven. Met niet alleen 17 miljoen inwoners, maar met evenzoveel complexe wetten en regels die het mogelijke onmogelijk maken. De overheid moet regelmatig uitleggen hoe het bij henzelf werkt. De wetten en regels zitten elkaar vaak in de weg. Laatst hoorde ik ook weer zoiets typerends: over een ervaren rijinstructeur met een uitkering die, na drie jaar zorgen voor z'n vader, het vak weer wilde oppakken om zo de schulden van zijn ex-partner af te kunnen lossen. Als hij die lesauto maar kon betalen... Maar ja, hoe doe je dat dan, opnieuw starten met ondernemen terwijl je nog een uitkering hebt en geen geld om te investeren. Want dat geld is naar de eerste afbetalingen gegaan??? Mensen om hem heen maakten een groepsapp aan waarin zij oplossingen deelden.

Dinsdag 5 februari

Slimme én praktische oplossingen zoals: een lesauto delen (om te voorkomen dat de schuldeisers op hem af komen) of die auto elders onderbrengen. Het lijken super-simpele oplossingen, totdat je je beseft dat je op enig moment weer met onbegrijpelijke regels en wetten te maken krijgt.

Nog zoiets: mijn buurvrouw wil van haar werk als vrijwilliger haar beroep maken. Ze schijnt het werk beter te doen dan veel professionals die ervoor betaald krijgen. Maar ze heeft een diploma nodig om een kans te maken. En ja, studeren én een uitkering hebben, zijn geen twee communicerende vaten. Helaas, dat wordt 'm dus niet. Ze valt precies tussen wal en schip. Mijn buurvrouw laat zien dat ze een manier heeft gevonden om uit de uitkering te komen, maar dat wordt dan niet mogelijk gemaakt. Hoe valt dat nou te rijmen met die zelfredzaamheid die overal gepropageerd wordt?

Je zou toch verwachten dat veel mensen zelf echt wel de beste oplossing kunnen verzinnen om verder te komen? Een oplossing die past bij hun situatie en bij wat ze kunnen en willen. Maar dan heb je natuurlijk wel een systeem nodig dat een beetje meebeweegt... Kortom we houden vol en blijven vooral ook creatief. Ik fiets zo trouwens nog even langs de Voedselbank, ik heb een afspraak met Ruud. Werkt jouw vriendin Eef daar nou ook?

Liefs,
M

Ciao bella,

Snap helemaal wat je bedoelt. Dan wil je iets simpels en dan kan het niet. En waarom niet? Regels zijn regels? Duh denk ik dan.

Mijn fiets is voor de tigste keer gestolen en ik wil gewoon een aardige agent om de hoek die zegt: ja, er is een bende actief in je buurt, we gaan er extra aandacht aan besteden. Alleen... die bestaat niet meer. De aardige agent is nu een computer en om aangifte te doen moet je inloggen met je DigiD. En dat kan óf met een controle via sms óf via de DigiD app. Helaas is er een sms-storing bij DigiD, dus dan blijft over de app. Moet je wel een smartphone hebben trouwens. NEEE, dit wil ik niet!!! Tien minuten later heb ik dus nog niets, nou, laat maar. Stom, ik weet het, maar ik word hier echt moedeloos van. Voor oudere mensen is dit toch niet te doen? Die begrijpen er serieus niets meer van, laat staan dat ze een smartphone hebben? Er bestaan nog wel politiebureaus, maar écht niet meer altijd om de hoek. Dus sorry dat ik een beetje chagrijnig klink, maar ik baal van die fiets. Mijn lief heeft al twee dagen last van mijn humeur.

Hoe het afliep met de Belastingdienst? Drama. De dame die ik destijds aan de lijn kreeg snapte mijn vraag niet. Vreemd, want zij sturen die brieven toch? Uitkomst: het waren twee verschillende dingen. Het ene bedrag moest ik betalen en het andere bedrag kreeg ik terug.

Vrijdag 8 februari

Dus ik betaalde tien dagen geleden, ruim op tijd vanwege die eerdere boete weet je wel. Kreeg ik vandaag het bedrag weer teruggestort op mijn rekening. Huh? Ik snapte er werkelijk niets meer van. Ik weer bellen, hoezo storten jullie het geld terug? Via vier keuzemenu's (echt waar!) en een aardige mevrouw die me helaas niet kon helpen, kwam ik uit bij de financiële administratie.

En je gelooft niet wat die zeiden: 'Mevrouw, u was te vlot met betalen. In de brief stond een dagtekening in de toekomst en daarom herkent ons systeem uw betaling nog niet. U moet het geld dus nog wel naar ons overmaken, maar pas ná de datum van de dagtekening.' Ondanks hun excuses ben ik toch boos! Zit ik hier met m'n Hbo-diploma en ik begrijp er helemaal niets van! Dat gebeurde net, dus je begrijpt, ik ben nu óg bozer.

Oké, ik ga maar even buiten de deur een bakkie doen. Achter die computer vandaan. Er ligt namelijk nog een ander akkefietje. Van een klant moet ik een PV aanleveren om mijn factuur betaalbaar te stellen. What the f# is een PV? Dus die moet ik zo bellen. Maar beter niet nu, stel je voor, straks ontplof ik echt. Weet jij wat dat is?

Dag schat,
Kus Nazima

Hey mop,

Een prestatieverklaring bedoel je? Nou... dat is 'een bewijs' dat een prestatie is geleverd. Daar liep ik laatst ook tegenaan. Irene van de gemeente vroeg mij daar ook ineens om, terwijl ze daar de afgelopen jaren nooit naar gevraagd heeft, vreemd toch? Bovendien zouden de activiteiten nog gaan plaatsvinden, daar hadden we het geld juist voor nodig. Dus er was nog geen prestatie geleverd. Kortom: dat lijkt toch op een cirkelredenering? Na een aantal pogingen om Irene aan de telefoon te krijgen, mailde ze me dat ik alleen maar tweemaal op haar mail hoefde te reageren met 'akkoord'. En toen was het voor elkaar. Geen flauw idee waar ik nu akkoord op heb gegeven, en ik kan me ook eigenlijk niet voorstellen dat Irene dat wél weet. Kennelijk gaat het daar niet om. Waar ik me eigenlijk meer boos om maak, is dit: ik werk al jaren met Irene samen en plop, ineens verandert er iets. Ik wist nergens van. Het is een beetje alsof je een spel speelt en iemand verandert tijdens het spel de spelregels. Je staat erbij en je kijkt ernaar.

En als iemand vervolgens telefonisch niet bereikbaar is en ook niet reageert op de voicemail die ik inspreek, dan heb je mij hoor. Grrr. Zo blijven we langs elkaar heen communiceren.

Ik stop er nu even mee. Volgens mij wind ik mij nu ook te veel op. Ik ga even met de hond een rondje lopen.

Truste

Donderdag 14 februari

PS: Ha die Naz, ben ik toch weer. Nog even dit voordat ie op de bus gaat.

Vandaag hoorde ik dat wijkprofessionals geen indicatie voor mensen meer mogen regelen als die geen DigiD hebben. Dan help je toch bij de DigiD-aanvraag, zou je denken? Maar nee, dat mag niet, vanwege de AVG of ander beleid. Dus mensen zonder DigiD die thuis niemand hebben om ze te helpen, kunnen geen zorg aanvragen. Huh? Bij de buurthuiskamer om de hoek worden mensen namelijk wel geholpen. Zo'n DigiD vragen de vrijwilligers die daar werken gewoon aan. Uiteraard met toestemming van de aanvrager en persoonlijke gegevens slaan ze nergens op. Weer zoiets wat het steeds groter wordende verschil laat zien tussen wat betaalde professionals niet meer mogen en wat andere mensen in de wijk 'gewoon' doen.

Op een congres hoorde ik ooit het voorbeeld van een 'visje kopen', dat is blijven hangen. Koop je als volwassen dochter voor je dementerende moeder een visje op de markt, dan is er niets aan de hand en mag je moeder die gewoon opeten. Trek je een wit verpleegsterspakje aan, dan mag je dat visje niet eens kopen, want dan gelden er allerlei regels. Want stel dat die mevrouw ineens een voedselvergiftiging oploopt? Dan ben jij aansprakelijk en dat is precies, volgens mij, waar het hier om gaat: organisaties zijn goed in het 'afschuiven' of 'buiten de deur houden' van aansprakelijkheid.

*Zo, nu kan ik rustig slapen. Welterusten en tot snel.
M*

Jeetje M,

Even een korte reactie. Wat een gedoe allemaal. Hopelijk heb je vorige week vrijdag toch lekker kunnen slapen. Zelf lig ik in dat soort gevallen meteen uren te malen. Dank voor je uitleg over de PV, hopelijk neemt mijn opdrachtgever bij Welzijn en Zorg de telefoon wél op. Enne... sorry dat jij je daardoor zo druk maakt. Dat was natuurlijk niet mijn bedoeling, maar wel een beetje lollig om te lezen ;-)

Morgen meer, eerst boodschappen doen en koken voor mijn hulpbehoevende moeder.

Bisous
Naz

Vrijdag 15 februari

Morning M, ben ik weer...

Mijn moeder houdt me veel bezig momenteel. Ik vertelde je toch van mijn gesprek bij de Vraagwijzer? Nou, die dame van het wijkteam is netjes langs geweest tijdens mijn vakantie, alleen ging ze daarna zelf een paar weken weg. Mijn zus maakte zich nogal ongerust en ik was er niet, dus zij dacht: kom, ik ga eens bellen. Kijken hoe ver ze zijn. Kon het meisje aan de telefoon niks over de eerdere melding vinden, het wijkteam was niet aanwezig en of mijn zus de volgende dag wilde terugbellen. Dat schoot dus niks nada op. Aaarghhh.

Afijn, de vakanties zijn gelukkig voorbij. We zijn er allemaal weer en ik wacht maar af tot het wijkteam iets kan doen. Alleen... mijn moeder kan niets meer zelf. Geen boodschappen doen, niet lopen, niks, dus ik loop tegen de grenzen van mijn kunnen aan. Het kost me te veel energie. Zo emmeren we lekker door.

In een eerdere brief had je het over simpele oplossingen voor ingewikkelde zaken die stranden op het soms tergende ambtelijke systeem. Jij noemde die rij-instructeur. Ik hoorde laatst op een feestje over een mevrouw die het hele systeem te slim af is. Haar probleem is dat er elke maand minder geld binnenkomt dan ze nodig heeft om de vaste lasten en boodschappen te betalen. Deze vrouw is niet 'zelfredzaam' genoeg om de weg te weten naar de toeslagen.

En dus zit ze behoorlijk in de schulden. Daarnaast is ook nog eens haar uitkering opgeschort. Zonder aanwijsbare reden. Driemaal raden wat ze vervolgens doet? In elk geval niet bij de pakken neerzitten. Nee, ze brengt het buurtkrantje rond in ruil voor gratis eten. Ook haalt ze boodschappen voor een hulpbehoevende buurvrouw en mag in ruil daarvoor iets voor zichzelf in de kar gooien. Hoe slim is dat?

Die vriend van mij die met dit verhaal kwam, vond haar echt een held. Zij ontvangt steun van haar netwerk, niet van de gemeente. Mijn vriend werkt bij het sociaaljuridisch spreekuur en gaat proberen het wijkteam in te schakelen. Want nou ja zeg, haar probleem is voor een deel toch echt ontstaan door een fout in het systeem. Je kunt toch niet zomaar iemands uitkering opschorten en dan verwachten dat je die maand zonder inkomen overleeft? Overigens kan het iedereen overkomen. Dat je vaste lasten hoger worden dan je inkomen. Ons ook! Want van die vaste lasten kom je niet zomaar af...

Hoppa, snel naar de hoek om postzegels te halen. Die gaan ineens hard. Kan de brief ook in je bus gooien, maar nu houden we postbezorgers zoals mijn vriend B. tenminste aan het werk. Ook al betaalt PostNL een hongerloon.

Dag sweetie, tot later,
Naz

Zondag 24 februari

Hey Nazzi,

Lekker, het is weekend. Heerlijk, mijn dochter is logeren. Het heeft even geduurd, ik had het een beetje druk. Maar nu heb ik rustig de tijd om weer wat op papier te zetten. Laatst zag ik een item bij Open Rotterdam, over het postadressen-beleid in Rotterdam. Dat onderwerp gaat mij zo aan het hart, mensen struggelen er al jaren mee. Je kunt de aflevering nog terugkijken, tik maar in: 'Samen Leven Gaat Door.'

De aflevering gaat over een man die met behulp van een vrijwilligersorganisatie zijn leven weer op de rit heeft. De man heeft een vast inkomen én schuldbemiddeling. Het enige is: hij heeft geen vast adres, alleen een postadres. De gemeente wilde zijn postadres opheffen omdat je dat maar een jaar mag hebben, dat is namelijk beleid. Het gesprek dat volgde was irritant. 'Men' kan zich niet voorstellen dat het hem niet lukt om in een jaar tijd een vast adres te vinden. Maar het is momenteel echt heel moeilijk om een eigen woonplek te vinden in deze stad. De woningmarkt is ook hier oververhit. Wat meespeelt, is dat mensen zich vaak nergens kunnen of willen inschrijven vanwege de 'kostendelersnorm'. Bij meer inkomsten op één adres gaat dat ten koste van een uitkering aan iemand anders op dat adres, begreep ik. Ook als er geen onderling 'verband' is, zoals bij familie. Mensen zijn dus heel huiverig om zomaar hun adres als postadres te laten gebruiken door vrienden

of bekenden, ook al verblijven ze er al een tijdje. Maar zonder vast adres heb je geen rechten (en plichten), kun je geen verzekeringen afsluiten en blijf je in een cirkel ronddraaien.

Deze man, ondanks toezeggingen om erover te praten, raakte inderdaad zijn postadres kwijt. De afspraak was dat het wijkteam naar de situatie zou kijken en zou overleggen. NOT! En natuurlijk kwam de man weer in financiële (loonbeslag) én in psychische problemen. Want... hij ontving geen rekeningen meer en betaalde dus niets. En daar was hij nu juist net uit dankzij die vrijwilligersorganisatie. Naast alle energie die zo lekt, kost het de maatschappij ook ontzettend veel geld. Meer dan het verlengen van de duur van een postadres...

Dan denk ik: 'Praat met mensen en informeer ze.' Het lukt instanties blijkbaar nog niet om met andere instanties of verschillende afdelingen samen te werken. De man moest opnieuw aangemeld worden bij het wijkteam, de enige weg naar een postadres. Oftewel, hij moet het hele traject weer opnieuw in... Alle investeringen zijn zinloos geweest.

Oh wacht, goed nieuws. Ik hoorde zojuist dat hij toch een postadres heeft, op het nippertje. Dit keer via de Pauluskerk. Tjonge, daar ben ik blij mee. Dus ik sluit toch nog optimistisch af.

Fijne dag schat, tot snel

Oh Naz, nog heel even. Over systemen en machteloosheid gesproken. Gisterenavond zag ik die documentaire 'Lost Boys, 5 jaar later'. De rillingen liepen over mijn lijf. Super getalenteerde jongen van FunX, iemand die probeert zijn criminele verleden en zijn schulden achter zich te laten. Het lijkt gewoonweg niet te doen. Echt om moedeloos te worden. Als je gevangen zit in het systeem, dan kom je er bijna niet meer uit. Die docu MOET je zien!

M

Dinsdag 26 februari

Ahhh, een lazy Sunday,

M, die had je wel verdiend vind ik, het is echt stoer hoe jij je met je dochter redt. Heb bewondering voor je. Hopelijk was je lief er ook, om je ontbijt op bed te brengen? Vandaag moet ik juist heel veel achterstallig werk inhalen, ik loop een beetje achter met mijn klussen. Het is soms hollen of stilstaan hier. In januari had ik niets te doen, maar nu... Tegelijk is dat maar goed ook, want er moet wel weer wat geld binnenkomen. Vandaar ditmaal een korte reactie.

Eind van de dag ga ik me eindelijk eens verdiepen in de verkiezingen van de Provinciale Staten en waterschappen. Geen idee wat ik de 20e moet stemmen. Ik laat mijn stem in elk geval niet verloren gaan, het gaat niet de goede kant op. En... mijn lief neemt me vanavond mee uit eten, op de Middellandstraat zit een nieuw tentje van DJ Wooldrik, Tandoor16. Moet heel lekker zijn. Het is eigenlijk wel grappig hè, wat we doen. We lijken wel die twee ouwe knarren uit de Muppet Show. Lekker vanaf de zijlijn ongezoeten je mening geven. En, ondanks de ergernissen, is het ook leuk. Supertof om met jou te schrijven!

Dag lieve M, geniet van je rust,
bisous

Vrijdag 1 maart

Morning Naz,

Ben ik weer. Wat ik nu weer hoor! Over het UWV. Het gaat niet om mij, maar om Huub, een goede vriend. In 2013 raakte hij werkloos. Na drie jaarcontracten was het over. Helaas was 't inmiddels crisis. Hij zocht zich suf, maar kon geen ander werk vinden. In de WW dan maar. Huub is planoloog en die functie zat nou net niet in het systeem bij de UWV. Er kwamen geen vacatures voorbij, dus hij dacht: 'Kom, ik houd de maandag vrij voor sollicitaties, CV updaten, dat soort dingen en zet me de rest van de week in voor m'n eigen buurt.' Kortom, Huub hielp wat mensen om hem heen met vragen en ging naar allerlei bijeenkomsten in de wijk. Officieel mocht dat niet, want... hij moest beschikbaar blijven voor werk. Maar hee, dat betaalde werk wás er niet!

Bij het UWV heb je een eigen 'werkmap'; het is de bedoeling dat je daar je sollicitatiestukken in stopt. Huub hield zijn map keurig bij. Dacht-ie, maar op een dag belde het UWV. Waarom hij niet was verschenen bij een workshop. Huh? Hoe dan? Nou, een workshop over zijn werkmap, want het UWV stelde dat Huub niet begreep wat er van hem werd verwacht en kennelijk hulp nodig had bij het solliciteren. Huub ontplofte bijna. Zagen ze hem nou aan voor een fraudeur? Hij die er álles aan deed om weer aan de bak te komen? En die ervoor koos, in plaats van chips vretend op de bank te hangen,

andere mensen om hem heen te helpen en zijn netwerk te vergroten?

Hij had die workshop niet gezien, moest hij dan elke dag in zijn werkmap kijken? Die man van het UWV gaf hem uiteindelijk gelijk. Maar Huub besloot vanaf dat moment alleen nog maar de regels te volgen. En checkte voortaan dagelijks zijn werkmapje en deed precies wat van hem gevraagd werd, ongeacht of het zinvol was. Daarnaast bleef ie actief in allerlei netwerken. Stel je voor, dat er ergens in het systeem weer een piepje zou afgaan, dat nooit weer. Na een jaar vond hij het welletjes en werd zpp'er, net zoals wij. Dat kon, want hij kreeg werk uit zijn (nieuwe) netwerk. Niet omdat het UWV hem nou zo had geholpen op weg naar werk...

Tot later.

M

Maandag 4 maart

Haaaaa M,

Wat een verhaal zeg! Vorige week ontmoette ik ook iemand die tegen zoiets aanliep en zich druk maakte over het UWV. Zij was van een fulltimebaan in de WW gekomen. Om te blijven werken, besloot zij tijdelijk een parttimebaan aan te nemen. Zij verdiende daarmee minder dan vroeger, maar meer dan haar uitkering, dus zij blij. Ze meldde haar job netjes aan bij het UWV en dacht, hoppa, daar ben ik weer van af. NOT! Het UWV zag dat ze minder dan 87,5% van haar laatste loon ging verdienen en keerde een aanvullende WW uit.

Hoezo? Omdat een WW-uitkering een 'verplicht' recht is dat je móét (ja, serieus!) afnemen. Dus zij wordt tot die 87,5% aangevuld, ook al heeft ze dat geld niet nodig. Bovendien betekent het doorbetalen van de WW-uitkering dat haar WW over een aantal maanden afloopt. Plus dat ze dan nérgens meer recht op heeft. En stel dat haar tijdelijke job na die paar maanden stopt, heeft ze pas echt een probleem. Ze probeerde nog of ze haar uitkering tijdelijk kon stopzetten, maar dan zou volgens het UWV haar recht op WW voor een eventueel later moment ook vervallen. Wat?? Daarom spaart ze nu zelf het bedrag van de WW-uitkering op voor later, wel zo slim. Snap jij het nog? Jammer, dat het allemaal zo ingewikkeld moet.

In haast,
Kus Nazima

Vrijdag 10 maart

Naz,

Mijn opaatje belde aan het eind van de middag of ik wat wilde drinken. Kon hij zijn rolstoel uitproberen die hij vandaag gekregen had. En hij houdt nog wel van een biertje natuurlijk. Dus ik zei meteen: 'Ja, tuurlijk opa' en ging hem even later ophalen. Raad eens; onderweg kwamen we toch een ambtelijke misser tegen. Lag zo op straat haha. Ik hoor je denken. Huh op straat, wat bedoel je? Nou moet je horen. Ik kreeg mijn opa in zijn nieuwe rolstoel het appartementencomplex niet uit. Of eigenlijk ging het om de stoep net na de hoofddeur. De drempel was te hoog (of de stoep te laag, 't is maar hoe je het ziet). Wat een gedoe joh, hele toestanden. Dat durfde ik gewoon niet aan. Doodsbang dat hij voorover zou kukelen.

Mijn opa is ondanks de krimp nog steeds een grote vent, ik ben natuurlijk maar een klein vrouwtje. Dus ja, uiteindelijk de hulp ingeschakeld van voorbijgangers. Duwen, trekken, sjoeren. Opa zat te lachen hoor, maar ik moest er later even van bijkomen. Ineens voelde het hoogzomer (opvlieger). En terug hadden we weer hetzelfde, alleen toen de drempel op natuurlijk. Ik ben meteen even naar de conciërge van dat complex gelopen. Wat denk je? De man was echt not-amused.

Hij legde uit dat het probleem bekend is, maar dat hij er niets aan kan doen. Want... vanuit de Wmo worden alleen 'individuele' voorzieningen geregeld. Zoals een opritje bij je eigen voordeur of een trapleuning in je huis.

Als je in een appartementencomplex woont en de gezamenlijke voordeur heeft een te groot hoogteverschil met de stoep, zoals bij opaatje, dan kun je dat dus niet vanuit de Wmo afhandelen. En omdat de stoep openbare weg is, is de gemeente eigenlijk de enige die er wat aan kan doen.

Die conciërge is trouwens wel een goeie vent. Hij is nog maar net nieuw, maar ging er zelf iets op verzinnen. Misschien het systeem hacken? Dat zou ik dan wel weer grappig vinden. Ik krijg ook meteen het idee van 'kom we gaan muiten, allemaal.' Ja, hij ziet er mensen dagelijks mee worstelen, dus snap ik wel dat hij er opstandig van wordt. Nou goed, het was verder reuze gezellig met opa in de kroeg. Echt gelachen. Ik ben zo dol op die man.

Liefs
M

Woensdag 13 maart

Bonjour M,

Die opa van jou. Ik zie hem al zitten met z'n biertje, ik teken ervoor om zo oud te worden. Je bent een lieverd, dat je je zo om hem bekommert. *Ton grand-pere est aussi très sympa.* Jaaa, je ziet, ik ben alvast een beetje aan het oefenen. Vrijdag komen mijn oude burens eten en wij spreken Frans met elkaar.

Nog steeds niet veel tijd om je weer een lange brief te schrijven, jammer, want er zit nog van alles in mijn hoofd wat eruit moet. Op tafel liggen allemaal geeltjes met woorden, om maar niet te vergeten wat ik nog met je wil delen.

Je schreef me laatst over die uitzending over de post-adressen. Die heb ik inmiddels bekeken, goed item zeg. En best kritisch ook.

Bisous, tot later
Nazima

Donderdag 21 maart

Gaat lekker zo! Dit keer ook van mij een heel kort briefje, ben erg druk met een tekstklus en ook nog een beetje aan het bijkomen van de verkiezingsuitslag. Jeetje, het is echt niet te geloven.

Iets anders: ik was vandaag op een inloopspreekuur en vernam weer iets aparts. Iemand van het wijkteam vroeg of de vrijwilliger van het spreekuur een uitkering voor iemand kon regelen. Huh? Dat regelt het wijkteam toch juist zelf? Daarop kwam geen reactie. Laatst lag er ook een vraag bij het spreekuur of ze een DigiD konden regelen voor iemand ZONDER postadres. Dat lijkt mij stug eerlijk gezegd. Ook daar kwam het wijkteam niet op terug. Het lijkt wel alsof we allemaal in een cirkeltje rondraaien. Nou ja, toch typisch vind je niet?

Volgende keer schrijf ik weer iets langer hoor. Zonde van de postzegel (ja duh, echt Nederlands). Zullen we ook weer een koffieafspraak plannen? Ik ben benieuwd hoe het met je moeder is.

Liefs

M

Maandag 25 maart

Lieve M,

Sorry voor mijn late reactie, iets te veel aan mijn hoofd. Trouwens, ik heb nog wel gestemd, op de valreep. Dat was nog lachen, bijna op de verkeerde partij, ik zat er een hokje naast. Hel-lup! Gelukkig mocht ik een nieuw formulier van de dame in de Leeszaal. Ze zei, met strenge blik: 'Dit is wel de laatste, je moet het nu wel goed doen hè.' Dus ik check dubbelcheck welk vakje ik zou inkleuren. Ik begreep trouwens van veel mensen dat ze ver weg moesten om te kunnen stemmen. Een vriendin woont op de Schonebergerweg en moest helemaal naar het Erasmus MC. Als je nou wilt dat mensen gaan stemmen, moet je het wél in de buurt faciliteren. Dit brengt me op een ander onderwerp.

In een van je eerste brieven vroeg je of mijn vriendin nog bij de Voedselbank werkte. Dat doet Eef nog steeds, ze behoort daar inmiddels tot het meubilair, lachen joh. Zij vertelde me laatst iets wat aansluit bij jouw gevoel van in cirkels rondraaien. Blijkbaar zijn mensen te lang afhankelijk van de Voedselbank. Dat is niet de bedoeling, want de Voedselbank is bedoeld als noodvoorziening. Maar de mensen die daar komen weten vaak niet dat zij recht hebben op bepaalde toeslagen.

Daarom zaten er als proef een paar hulpverleners bij de Voedselbank om die mensen op te vangen en te helpen bij het aanvragen van de toeslagen.

Dat liep supergoed, mensen waren er blij mee. Naar plekken toegaan waar mensen met geldproblemen komen, lijkt dus te werken. Nu de proef is afgelopen, mag de Vraagwijzer het oppakken. Maar hee, hoe doe je dat als je geen extra personeel krijgt om actief de wijk in te gaan? Het succes zit 'm toch in ter plekke aanwezig zijn, blijkt uit bovenstaande test? Alleen is dat niet te doen, wegens gebrek aan mensen. Hoe dom is dat? Je hebt daar een leuk spreekwoord voor: 'het kind met het badwater weggooien. Echt niet te filmen gewoon.

Eef vertelde me dat ze zoiets al eerder had meegemaakt. Er liep een tijdje geleden namelijk een andere proef, ditmaal om mensen met problematische schulden beter te laten doorstromen naar de Kredietbank. Je komt namelijk alleen maar in een schuldsaneringstraject wanneer je administratie op orde is. Iets met kip en ei. Dus... in de proefperiode ging er een administratieteam naar de mensen thuis om ze te helpen bij het orde krijgen van de administratie. Soms nam het team de boel mee naar kantoor om daar af te handelen.

Deze aanpak werkte, en hoe! Normaal klopt schijnbaar maar 20% bij de Kredietbank aan. En slechts 40% daarvan, dus echt heel weinig, mag het saneringstraject in. Uit de proef bleek dat dit percentage, dankzij de inzet van het team, ineens flink omhoogging. De gemeente vond deze stijgende cijfers fantastisch en wilde zo'n team 'formaliseren' en een vaste plek geven in de eigen organisatie.

So far so good denk je dan. Nou komt het: denk je dat dit nieuwe team de mensen thuis opzoekt? Natuurlijk niet. Terwijl het succes van de proef nou net zit in die huisbezoeken! Want mensen met dit soort problemen gaan niet VANZELF ergens naar toe en zijn daarom onzichtbaar voor instanties. Kortom, efficiëntie wint het van persoonlijke aanpak. Om gek van te worden, toch? Alsof je een appeltaart bakt, maar de appels uit 'kostenoverwegingen' besluit achterwege te laten.

Ik kap maar. Dat is beter voor mijn (mentale) gezondheid. Dat DigiD-verhaal van jou spookt ook nog door mijn hoofd. Even een rondje lopen, lekker afkoelen. Jij hebt een hond hè, ik moet mezelf soms uitlaten...

Tot schrijfs,
Nazima

Woensdag 27 maart

Hey lieve Naz,

Haha, grappig dat jij dan af en toe jezelf moet uitlaten om af te koelen. Jammer dat het soms nodig is hè? Vanwege de hond moet ik elke dag een paar keer naar buiten. Alhoewel ze tegenwoordig maar moeilijk van haar plek afkomt, ze wordt oud. Dus dat wandelen is goed voor haar stramme botten en voor mij is het ook goed; mijn drukke hoofd wordt er rustig van.

Wat een treffend verhaal joh, over de Voedselbank. Vaak zegt je onderbuikgevoel dat er iets niet klopt. Alleen is het dan niet eenvoudig om te achterhalen wat dan precies niet klopt. Uiteindelijk komt het volgens mij gewoon neer op contact maken. Als we dat nou eens wat meer zouden doen?

Een simpel voorbeeld: vandaag ging ik naar een koffieochtend in de buurt om iets te vertellen over diabetes. Daar zag ik best wel tegenop, juist omdat het niet zo goed gaat met mijn gezondheid. Bij binnenkomst had ik direct een heel bijzonder en diepgaand gesprek met een wildvreemde man over diabetes, stress en andere uitdagingen in het leven. Gaaf! Helpend ook. Dan denk ik: 'Ja, precies daar gaat het om. Om waardevolle verbindingen van mens tot mens.'

Een ander voorbeeld, maar dan 'van de andere kant' is dat ik gisteren probeerde een KPN-monteur af te bellen

en zocht naar een telefoonnummer op hun website. Bellen met instanties wordt volgens mij echt bewust moeilijk gemaakt, ze verstoppen die telefoonnummers gewoon. Sowieso is het een onduidelijke website, super frustrerend, bah. Uiteindelijk was ik er een flinke tijd mee zoet. Ja oké, ik was niet echt in goede doen, maar toch. Die monteur had ik ook voor niets kunnen laten komen, maar dat vind ik dan weer niet kunnen.

Na een paar mislukte chats met een robot kreeg ik na veel gevloek en gedoe eindelijk een mens aan de lijn. Ik vertelde hem over mijn frustratie. Hij begreep het direct en klonk als een leuk man-mens. Hij gaf meteen ook een paar tips. Eén daarvan: schrijf aan zo'n chatrobot 'wil mens spreken'. Dat is de snelste weg om een echt mens aan de telefoon te krijgen. Wist jij dat? Haha, hoe grappig is dat? Maar uiteindelijk maakte het mij weer duidelijk hoe de systemen zijn ingericht. Helemaal niet mensvriendelijk dus.

Al de hele tijd probeer ik nog wat anders op papier te krijgen. Maar, zoals ik je al toevertrouwde, het gaat niet zo goed met mijn gezondheid. Daarom heb ik er toch iets meer tijd voor nodig. Nog even geduld dus. Wel wilde ik vandaag per se een brief jouw kant op hebben. Het ritme van schrijven vind ik heel fijn. En het geeft me weer nieuwe inzichten. Goed om te blijven schrijven dus. Daarom deze brief hop op de post.

Liefs
M te R (haha)

Vrijdag 29 maart

Sweet M,

Ik dacht, hup, snel een brief terug. We zitten ineens samen in de ellende. Tijdens ons koffiemomentje van de week had ik je al verteld dat mijn moeder inmiddels terminaal is en in een hospice zit. Gisteren ontving ik een telefoontje dat mijn moeder niets meer wil. Ze weigert haar medicijnen, eet en drinkt minimaal en klaagt over buikpijn. Ze is een bikkelaar dus wanneer zij klaagt, is het menens. Wél leeft ze helemaal toe naar het uitje dat we volgende week hebben, met de Wensambulace naar het Kröller-Müller. De artsen denken dat de tumoren inmiddels door haar hele lijf zitten. Dus ik ben bang dat ze niet lang meer heeft.

Ik neem het haar eigen huisarts enorm kwalijk. Mijn moeder weigerde zorg, ja, dat klopt. Maar haar huisarts heeft volgens mij de plicht op de patiënten in de wijk te letten en dat heeft ze verzuimd. Als je weet, hoe vaak ik haar heb gebeld met het verzoek of ze even langs wilde gaan. Ze belde dan niet eens terug. TE ERG gewoon.

Dus om even terug te komen op je gezondheid, liefje, let je goed op jezelf? Je hebt maar één leven (of twee, indien je gelooft dat je bijvoorbeeld als hond terugkomt. Diabetes is echt een ernstige ziekte en jij neemt veel te veel hooi op je vork.

Zal ik je ter afleiding nog wat vertellen? Een kennis vroeg

me namelijk mee naar een gesprek met de inkomensconsulent over haar uitkering. Zij is zo iemand die de nacht ervoor niet slaapt vanwege de stress. Niet omdat zij iets heeft gedaan wat niet oké is. Nee, omdat ze het systeem niet begrijpt en niet weet hoe ze zich moet voorbereiden op zo'n gesprek. Ze snapt niet waarom ze ineens tig brieven ontvangt en ervaart die brieven als iets verkeerd doen. Jij en ik zouden denken, och, weer zo'n moeilijke brief, even goed lezen wat er staat.

Helaas weet niet iedereen hoe de ambtelijke molen werkt of door dat ingewikkelde taalgebruik heen te lezen. Want geef toe, ambtenaren, en echt niet alleen ambtenaren, zijn meester in onbegrijpelijke brieven. Communicatie is een vak. Ik geef wel eens taalcurssussen en ik bewaar dit soort brieven als voorbeeld voor hoe het niet moet. 'Naar aanleiding van een door u gedaan verzoek d.d. 18 januari om in aanmerking te komen voor vergoeding van de kosten van een rollator, delen wij u mede dat wij, na advies te hebben ontvangen van de wijkconsulent, hebben beslist u niet in aanmerking te brengen voor de gevraagde voorziening.' Dit krijg je toch niet uit je strot? Mijn god, hoe ingewikkeld kun je het maken om gewoon nee te zeggen... Het zal misschien iets te maken hebben met de juridische verplichtingen die er aan hangen, maar dan nog. Het kan toch wel iets simpeler?

Of wat dacht je van deze? Een straat verderop hangt een aankondigingsposter voor een taalcurcus. In het Nederlands! Huh? Die curcus is juist bedoeld voor mensen die het Nederlands (nog) niet goed beheersen.

Niet vertalen is vast beleid van de taalinstelling. Oké, dat snap ik. Maar vertaal dan alleen de onderwerpregel in, zeg, Turks, Portugees, Arabisch en Engels.

Oef, waar ben ik gebleven, ik liet me even afleiden. O ja, dus ik mee naar het gesprek. Daar zat best een aardige dame met goede bedoelingen, alleen was dit niet genoeg om mijn kennis gerust te stellen. De inkomensconsulent kon alleen niet weten, -wist ik ook niet- dat er een poos geleden iets was voorgevallen waardoor het vertrouwen helemaal weg was. Daar kon die vrouw niets aan doen, behalve rustig luisteren en de angel eruit halen. En dat deed ze goed, heel knap. Je zag mijn kennis langzaam ontdoeien, ze werd even heel kwetsbaar en... daar was het vertrouwen weer.

Uiteindelijk hebben ze daar hele concrete en haalbare afspraken gemaakt. Onderweg naar huis schoot het gezegde 'zoals de waard is, vertrouwt hij zijn gasten' door mijn hoofd. Ik denk dat de allergische reactie van mijn kennis voortkomt uit het feit dat ze het gevoel heeft dat ambtenaren mensen zoals zij soms niet helemaal vertrouwen. Logisch dat je andersom ambtenaren ook niet (meer) vertrouwt.

Daaaaagggg, beloof je me even rustig aan te doen?

Kus
Nazima

Ha Naz,

Wat een intensieve tijd voor jullie. Het is moeilijk om woorden te vinden. Je moeder wil niet meer... wat verdrietig... Het is dan echt dag voor dag kijken hè. Wel mooi dat er een uitje in het verschiet ligt waar ze naar uit kijkt. Sterkte hoor, voor iedereen.

Dank voor je bezorgdheid over mijn gezondheid. Stap voor stap werk ik aan verbetering. Maar goed. Even terug naar het onderwerp waar ik in mijn vorige brief niet meer aan toe kwam. Het is eigenlijk helemaal niet ingewikkeld. Mijn hoofd deed alleen even niet zo mee. Het gaat over vrijwilligerscoördinatoren in zorg- en welzijnsinstellingen. Zij vormen vaak het eerste aanspreekpunt voor zowel de organisatie als de vrijwilligers die zij (voor hun organisatie) inzetten. Een vrij belangrijke rol dus. En precies op die functies wordt door de instellingen bezuinigd.

Zij zeggen dat hun budgetten zo beperkt zijn, dat ze niet anders kunnen. Oftewel, de vrijwilligerscoördinator moet nu zelf ook 'vrijwillig' (lees: onbetaald) werk verrichten. Of een andere vrijwilliger neemt deze taak erbij (alsof dat ook zomaar kan). Óf een andere professional in de organisatie moet vrijwilligers gaan aansturen. Alle situaties lijken me zeer onwenselijk. En de redenering is ook niet helemaal te volgen, want dit soort instellingen hebben juist de verplichting om vrijwilligers in te zetten, ook om hun eigen doelen te kunnen behalen.

Zondag 31 maart

Daar worden ze dan dus op afgerekend. Toen ik dat van iemand hoorde, kon ik niet anders denken dan: 'Oei, weer zo'n foute bezuiniging.' We willen namelijk meer leunen op vrijwillige inzet van mensen, maar we snijden precies in hetgeen wat nodig is om dat goed te organiseren. Weer zo'n gevalletje 'kind en badwater', vind je niet?

Xziejesnel.

M

Ha die M,

En wat lag daar op de deurmat? Op zondag?
Een brief van jou.

Hier gaat 't redelijk hoor, toevallig gisteren een superleuke avond gehad met tien ex-collega's. We koken per toerbeurt voor elkaar en nu was ik de klos. Koken maakt je hoofd leeg, heb jij dat ook? Ik had als hapje vooraf avocadomousse met mango, dan linzensoep en melanzana en als toetje citroenijs met meringues en de eerste Hollandse aardbeien. Het was leuk iedereen te zien en bij te kletsen. Ik weet in elk geval weer precies waarom ik daar weg ben, bij sommige organisaties verandert niets. So no regrets, leve het freelancen!

Ik zit achter het raam te werken en ik voel de zon in mijn rug. Vanmorgen regende het nog, maar het is ineens stralend weer buiten. Het voelt echt als lente. Snel even deze brief in de bus gooien en dan naar het park. Ik zag gisteren al de eerste blote benen, los van een paar verdwaalde toeristen die sowieso het hele jaar door in korte broek lopen.

Dag schat, hou jij je ook taai? Ik bel je binnenkort om bij te kletsen in de zon.

Bisous
Nazima

Woensdag 3 april

Zaterdag 6 april

Haaaaa die Naz!

Ja, ik was zondag in de buurt, dus ik dacht: hoppa! Er zit zo'n lekker ritme in onze brieven! Verder had ik geen sociale bui, dus ik heb niet aangebeld. Inmiddels ben ik weer helemaal in mijn hum. Het wordt stralend weer. Ik heb mijn zomerjurkjes alvast uit de kast gehaald.

En even wat anders, er komt in onze briefwisseling best veel naar boven, mijn hemel, wat kunnen veel dingen toch beter in deze maatschappij. Valt het jou ook op dat veel zaken waar we tegenaan lopen of over horen, te maken hebben met een rare opvatting van zelfredzaamheid? (Ik ben overigens niet dol op dat woord, maar ja, het zegt wel alles!).

Liefs

M

Morning,

Ja, ik voel me ook veel beter nu. Dat mooie weer helpt natuurlijk enorm en ik geniet nog steeds na van ons uitje naar het Krölller-Müller. Dat was echt fantastisch. De dag begon een beetje absurd, want buiten stond aan de ene kant een lijkwagen omdat er iemand in de hospice was overleden en aan de andere kant wachtte de Wensambulace om ons mee te nemen. Binnen in de woonkamer zaten mijn moeder en ik als een paar blijie guppy's te beppen, terwijl de familie van de overledene natuurlijk enorm verdrietig was. Net een sketch uit Monty Python.

Anyway, twee schatten van mensen reden ons in een gele -ja echt knalgele- ambulance naar de Hoge Veluwe. Daar werden we opgewacht door de rest van het gezelschap en iemand van het museum die de hele dag bij ons bleef. Onze persoonlijke chaperonne zeg maar. Hij opende letterlijk alle deuren en wij erachteraan met die best wel grote brancard in de zitstand. Lachen joh. Het mooiste moment was wel toen onze begeleider ons meenam naar, zo vertelde hij: 'een hele speciale tentoonstelling'. Dus wij hup, door naar een klein zaaltje en wat hing daar? Een van de schilderijen van mijn moeder. Je weet, na haar pensioen is ze naar de Kunstacademie gegaan en ze heeft intussen behoorlijk wat getekend. Ze was er helemaal stil van. Bijzonder hè, dat ze zoiets voor je doen.

Maandag 15 april

Mijn lief had de dag ervoor gebeld of het museum hieraan wilde meewerken. Hij dacht, vragen kan altijd. En ze deden het. Supertof. De rest hadden ze ook allemaal geregeld, lunch, een rondleiding door het museum en door de beeldentuin... Echt te gek, we hoefden ons werkelijk nergens zorgen over te maken. Ik kon die man wel zoenen!

Kus
Nazima

PS: En ja, je hebt gelijk, zelfredzaamheid is wel een rode draad in onze brieven! Hoe zou dat nou komen???

Ha Naz,

Ik was vandaag bij een oudere buurvrouw die mij vroeg om hulp bij haar verzekeringen, op haar computer. Naast haar DigiD had ze nog een code nodig om in te loggen. Die hebben we aangevraagd. We liepen ook aan tegen wachtwoorden die niet goed waren opgeslagen. Je kent het riedeltje waarschijnlijk wel. Steeds weer opnieuw zo'n gebruikersnaam of wachtwoord aanvragen. Hier hoor je mensen meer en meer over klagen.

We hebben vervolgens facturen gefotografeerd en ge-upload waarna we een foutmelding kregen: onleesbaar. Alles weer opnieuw, pfff vermoeiend zeg. Ik begin hierover omdat dit eigenlijk ook over zelfredzaamheid gaat, namelijk digitale zelfredzaamheid. De digitalisering gaat steeds verder en iedereen 'moet' meekunnen. In de zorg gaan die ontwikkelingen ook heel snel. Zelf heb ik nu voor mijn diabetes een soort chip op mijn arm. Het ziekenhuis leest de gegevens in via een app. Wat was ik blij dat ik die app op mijn telefoon geïnstalleerd kreeg, want op mijn computer lukte dat niet. Kostte me 'maar' een uur. Echt, ik moet eerlijk zijn. Het kost mij moeite om bij te blijven – deze snelle opmars van de digitalisering lijkt voor iedereen zo vanzelfsprekend. Bij mij zelf ervaar ik weerstand en dat helpt sowieso niet natuurlijk. Zou het de leeftijd zijn? Ik kom best veel mensen tegen die zijn afgehaakt. En zij hebben dus altijd overal hulp bij nodig, omdat ze digitaal totaal niet-zelfredzaam zijn.

Donderdag 18 april

Het blijft mooi weer, echt genieten! Dat belooft wat voor het Paasweekend. Ik had een ouderwets gezellig terrasweekend. Het is nog best laat geworden, maar gelukkig kon ik de dag erna uitslapen.

Kus

M

Hi M,

Als je weet hoe vaak ik zelf tegen de muren van het systeem aanloop, niet te filmen gewoon. Toen ik weer eens een belangrijke brief van de gemeente miste, heb ik op mijnoverheid.nl alles weer teruggezet naar: stuur maar een brief. Je kunt gewoon niet alles online in de gaten houden en by the way: ik gebruik zoveel mogelijk hetzelfde wachtwoord. Dat ga je toch niet onthouden allemaal?

Trouwens, over zelfredzaamheid heb ik iets op papier gezet, gewoon om mijn gedachtes te ordenen. Ook omdat ik er vanwege de situatie met mijn moeder middenin zit. Hou je vast, deze ongenueanceerde hersenspinsels wil ik graag als eerste met jou delen. Heb jij wat stof om na te denken. Want ik stop namelijk een poosje met schrijven. Mijn moeder valt steeds meer af; ik denk dat het einde nadert. De komende weken wil ik elke dag even bij haar langs in de hospice. Ik beloof je: we pakken de pen en draad gewoon weer op wanneer de boel hier wat rustiger is. Veel te tof zoals wij elkaar met ons geklaag weten te vinden.

Oké daar gaan we dan. Wat is zelfredzaamheid eigenlijk? Via google vind ik: 'het vermogen van een mens om voor zichzelf te zorgen'. Maar dekt deze betekenis wel de lading, zeker waar het om mensen gaat die kwetsbaar zijn en zorg nodig hebben?

En wanneer ben je dan zelfredzaam? Als je precies de weg weet in alle regels en voorzieningen? Tweemaal per week zelfstandig de tocht naar de supermarkt onderneemt en onderweg regelmatig steun zoekt bij een lantaarnpaal of verkeersbord, omdat je duizelig bent? Of een zorgmijder bent die nauwelijks in de bestanden van de gemeente voorkomt? Lieve M, met dit soort vragen worstel ik nou. Kijk maar naar mijn moeder, dat zegt genoeg!

Omdat ik er zo mee bezig ben (nou ja, vooral in mijn hoofd dan) discussieer ik regelmatig over dit onderwerp met mijn vrienden. Een van hen kwam met een fantastische metafoor voor de manier waarop zelfredzaamheid beleidsmatig wordt ingevuld: de scharrelkip. Niet die vrije-uitloop-scharrelkippen die blij in het groen mogen lopen, nee, de binnenvariant ervan. Dan heb je het over 9 arme kippetjes die in één vierkante meter zijn gepropt, met een maximumaantal centimeters voor de voerbak. Hoezo, ruimte om te bewegen! Dat is toch geen scharrelen meer?

M, denk eens met me mee. Trek je de scharrelkip door naar zelfredzaamheid, wat krijg je dan? Die vriend van me vertelt het zo: onder het mom van zelfredzaamheid is precies bepaald waar iemand recht op heeft en welke vrije ruimte vervolgens overblijft om zelf in te vullen. Maar hé, zelfredzaamheid zou niet moeten gaan over de invulling van die laatste paar vierkante centimeters, onder condities die anderen voor je bepalen. Zelfredzaamheid is geen sluitpost. Toch?

Natuurlijk is niet iedereen in staat zelf het heft in handen te nemen en zijn eigen zorg te organiseren. Zelfredzaamheid is een vaardigheid die we, na al onze jaren in een verzorgingsstaat, weer moeten aanleren. Wij ook. Maar helaas, je kunt niet overal op voorbereid zijn en je moet ook bij jezelf ontdekken wat je niet of nooit voor elkaar kunt krijgen. Overigens is er naast de beperkte bewegingsruimte nóg iets dat de beoogde zelfredzaamheid in de weg staat. Ons zorgstelsel is namelijk best ingewikkeld. E-NORM ingewikkeld zelfs. En zie dan maar eens je eigen boontjes te doppen. Om hierin je weg erin te vinden, zonder jezelf buiten spel te zetten, moet je net zo'n grote mond opzetten als ik en bijna zelf professional worden. En je moet het systeem wel héél goed snappen om te weten waar je je vraag kunt stellen en waar je recht op hebt. Kijk maar eens naar alle voorbeelden die wij uit onze pen halen.

Uit onze voorbeelden blijkt ook dat niet alleen wij soms tegen de muren van het systeem aanlopen. Al die verhalen die jij vertelt van professionals en vrijwilligers uit jouw buurt, spreken voor zich. En zo zijn er vast nog veel meer voorbeelden te vinden die aantonen dat ons zorgstelsel onvoldoende aansluit. Of het nu om zorggebruikers gaat, of om zorgverleners.

Dus wat denk je van de stelling dat ons zorgstelsel niet 'fit' is? Het past ons niet goed en het is niet goed in staat zich aan te passen. Aan de ene kant overschat ons zorgstelsel de zelfredzaamheid van een deel van de mensen.

Daardoor ontvangen zij niet de zorg die ze nodig hebben. Aan de andere kant biedt ons huidige zorgstelsel mensen met mogelijkheden, vaardigheden en initiatieven onvoldoende ruimte.

Wat zou er gebeuren wanneer we de boel omdraaien en zelfredzaamheid als vertrekpunt nemen? Zouden we dan een zorgstelsel kunnen creëren dat uitgaat van de vermogens –én van de beperkingen– van mensen en dat aanvullend daaraan alleen die zorg verleent die nodig is?

Zo zeg, ik ben echt losgegaan nu ik 'mijn betoog' weer teruglees. Ik kap ermee hoor, ik vond het heel fijn om mijn hart bij je te luchten. Het is al laat, dus ik loop nog even langs de bakker, paaseitjes inslaan. Daar heb je gelukkig geen kip voor nodig, wel eerlijke chocola, haha. Wordt vervolgd, enne... geniet van twee superzonnige paasdagen.

Dikke kus, tot snel!
Naz

Tekst: **Yvette van Dael, Madelon Stoele**
Veldwerk: **Yvette Prinsen**
Redactie: **Dennis Lohuis**
Eindredactie: **Yvette van Dael, Tekst & Uitleg**
Vormgeving: **Mirjam Ippel, Ippelwerkt**
Drukwerk: **Tripiti**



Stichting Zorgvrijstaat wordt ondersteund door stichting DOEN, VSB fonds, Oranjefonds, St. Laurensfonds en stichting ter Bevordering van Volkskracht



Sint Laurensfonds

Stichting Bevordering van Volkskracht 