



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

Persoonlijke verhalen uit Utrecht



Utrecht, april 2018

De rijksinspecties die binnen Toezicht Sociaal Domein samenwerken zijn:

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

Met veel dank aan de ervaringsdeskundigen, hun begeleiders en de LFB voor hun medewerking.
En dank aan Waterschrijver voor de verhalende en eenvoudige taal.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?	5
Ervaringen van twee ervaringsdeskundigen	7
Ellis is op zoek naar werk. En ze wil geld voor haar verhuizing	7
Harry wil hulp bij zijn schulden en in het huishouden. En met zijn zoon.....	13

Inleiding

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

Mensen met een licht verstandelijke beperking krijgen niet altijd goede hulp

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

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

Persoonlijke verhalen

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

Dit is geen rapport met conclusies en aanbevelingen. Dat hebben we zo afgesproken met de wethouder. De gemeente gaat zelf aan de slag met de conclusies en de speerpunten die ze willen verbeteren.

In dit document staan daarom alleen de verhalen van Ellis en Harrie. Maar eerst vertellen we nog hoe we het onderzoek hebben uitgevoerd.

Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?

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

Eisen voor dit onderzoek

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

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

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

Ervaringsdeskundigen gingen met een vraag op pad

Er waren in Utrecht twee ervaringsdeskundigen: Ellis en Harrie. Ze bedachten voor zichzelf een vraag over een sociaal probleem. Dat waren verzonnen vragen. Ze gingen in juni en juli van 2017 op pad. Ze belden en mailden. Ze bezochten het stadhuis in Utrecht en het buurtteam Lunetten en het CJG de Gravin.

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

Onderzoek naar de websites

Op 8 juni 2017 hebben zes ervaringsdeskundigen verschillende websites bekeken. Ze deden dit in groepjes van twee. En ze keken samen met iemand van de inspecties of begeleider. Ze zochten het antwoord op de volgende zes vragen:

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

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

Ervaringen bespreken met alle betrokkenen

Op 18 september 2017 praatten we met medewerkers van de gemeente. De ervaringsdeskundigen waren daar ook bij. Zij vertelden wat ze fijn vonden en welke tips ze hadden. De medewerkers antwoordden hierop. Ze gaven meer informatie over de hulp die ze bieden. De medewerkers vertelden wat ze goed vonden. Dat wilden ze zo blijven doen. Ze vertelden ook wat ze willen verbeteren.

Op 25 september 2017 was er nog een bijeenkomst. Op die bijeenkomst praatten we met de leidinggevenden en beleidsambtenaren van de gemeente. Ook was de toezichthouder van de Wet op Maatschappelijke Ondersteuning (afgekort WMO) aanwezig. Wij vertelden over de resultaten van ons onderzoek. Ze gaven ook hun kijk op de resultaten. Ze vertelden wat ze goed vonden. Ze vertelden wat ze willen verbeteren.

Ervaringen van twee ervaringsdeskundigen

Ellis is op zoek naar werk. En ze wil geld voor haar verhuizing

Ellis werkt hard

Ellis is een keurige jonge vrouw. Ze werkt hard. Ze werkt de hele week bij de LFB. De LFB is een organisatie die opkomt voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Ellis heeft zelf een licht verstandelijke beperking. Ze heeft ook autisme.

Ellis heeft een kleine stotter. Maar ze praat netjes.

Ellis bedenkt twee vragen: ze wil hulp bij het vinden van werk. En ze wil extra geld voor het kopen van spullen. Ze gaat namelijk verhuizen. Misschien kan ze daarvoor bijzondere bijstand krijgen. Bijzondere bijstand is geld van de gemeente voor bijzondere situaties.

Ellis onderzoekt samen met haar begeleider of ze hulp kan krijgen. Daarom zoekt ze op de website van de gemeente. Ze belt en mailt. Ook gebruikt ze WhatsApp. En ze gaat bij de gemeente op bezoek.

Vraag 1: Ellis wil hulp bij het vinden van werk

Deel 1: Ellis zoekt op de website. Waar kan ze hulp krijgen?

Ellis zoekt op Google naar de website van de gemeente Utrecht. Op de website van de gemeente zoekt ze naar 'Werk en Inkomen'. Dan klikt ze op werk. Ellis leest: 'Werken met een arbeidsbeperking.' Deze pagina is ook voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Er staat heel veel tekst op de pagina. Ze kan onderaan de pagina kiezen voor twee opties. Ze kiest voor: 'Je kunt meer.'

Ze komt op de website 'Je kunt meer'. Ze vindt de website leuk. Er staan plaatjes op. Daar klikt Ellis op 'Werken'. Er staan banen. Ze klikt er een paar aan. Ze wil betaald worden voor haar werk. Sommige banen zijn alleen voor vrijwilligers. Vrijwilligers doen hun werk zonder betaald te worden. Ze kan alleen niet kiezen tussen betaald en vrijwillig werk.

Ellis zoekt verder

Ellis gaat weer terug naar de website van de gemeente. De andere keuze is 'Onbeperkt aan de slag'. Op die website staan nog moeilijkere woorden. Zoals 'Inclusieve arbeidsmarkt'. Ellis klikt op een pictogram. Bij het pictogram staan de woorden: 'Ik ben werkzoekende.'

Ze komt uit bij een invullijst. Ze moet gelijk een profiel aanmaken. Ze schrikt ervan. Ze heeft Digi-D nodig. Digi-D is een digitaal profiel. Elke Nederlander heeft dit. Dat wil Ellis liever niet gebruiken.

Deel 2: Ellis gaat naar het gemeentehuis

Ellis zoekt niet verder op de websites. Ze gaat liever naar het stadskantoor van Utrecht. Ze gaat samen met haar begeleider. Als ze naar binnen loopt ziet ze een paal met een scherm. Op het

scherm ziet ze een heleboel letters. Ze weet niet wat ze moet kiezen. Daarom praat ze liever met de man die in de hal staat.

Ze vertelt haar verhaal aan de man. Hij zegt dat ze naar de tweede verdieping moet. Daar vertelt Ellis haar verhaal nog een keer aan een man met een stropdas. Hij stelt allemaal vragen. Zoals: 'Wat voor werk heb je al gedaan?' En: 'Heb je je eerdere werk al opgestuurd via de e-mail?' Ze zegt dat ze liever met iemand praat.

Ellis moet zelf een afspraak maken

De man met de stropdas brengt haar en haar begeleider naar een telefoon. Ze kan daar gratis bellen met de gemeente. Hij belt voor haar het nummer van de afdeling 'Werk en Inkomen'. Ze geeft haar Burgerservicenummer op. Dat is een nummer die elke Nederlander heeft. Dan staat Ellis in de wacht.

Ineens is de verbinding weg. Ze weet niet waarom. De man met de stropdas vraagt of het gelukt is. Ze zegt maar 'ja'. Ellis vindt het lastig. Ze wil gewoon naar huis.

Ellis was zenuwachtig

Later zegt ze tegen haar begeleider dat ze zenuwachtig was. Dat kwam door de vraag naar haar Burgerservicenummer. Ze heeft geen uitkering meer. Ze was bang dat ze dat konden zien door haar Burgerservicenummer. Ze dacht dat ze zouden weten dat haar vraag niet echt was.

Ellis is goed geholpen, vindt ze. Alleen zei de man met de stropdas wel erg vaak dat ze het zelf moest doen. Ze moest zelf bellen. Ze moest zelf zoeken naar werk. Het is ook niet fijn dat ze werd doorgestuurd. Ze snapte er steeds minder van.

Deel 3: mailen, bellen en appen

Ellis stelt haar vraag ook online. Ze vult daarvoor een formulier in. Het formulier staat op de website van de gemeente Utrecht.

Ze krijgt gelijk een e-mail. Haar vraag is ontvangen. Er staat dat ze binnen 24 uur een reactie krijgt. Ze moet het nummer, dat in de e-mail staat, goed bewaren.

Ellis stuurt de gemeente een WhatsApp-bericht

Ellis pakt ook haar mobiel. Ze stuurt een WhatsApp-bericht naar Werk en Inkomen. Dat is een afdeling bij de gemeente.

Ze krijgt aan het einde van middag antwoord. Ze kan terecht op de website van het UWV. Het UWV is een organisatie die werkzoekenden helpt. Ze kan ook bellen naar de afdeling 'Werk en Inkomen'. De tekst is helder, vindt Ellis. Alleen wordt het bericht afgesloten met ^FA. Wat betekent dat?

Ellis belt het algemene nummer

Ellis belt naar het algemene nummer van Werk en Inkomen. Ze hoort een bandje. Er kan niet direct iemand aan de telefoon komen. Ze wacht drie minuten. Dan neemt een jongeman op.

Ellis vertelt haar verhaal. De jongeman vraagt: *'Heeft u een bijstandsuitkering?'* Ellis zegt *'nee'*. De jongeman herhaalt haar antwoord: *'U heeft dus geen bijstandsuitkering.'*

Ellis krijgt een e-mailadres

Dan stelt hij de volgende vraag: *'Kunt u een e-mail sturen?'* *'Ja'*, zegt Ellis. *'Oké'*, zegt hij, *'dan kunt u een e-mail sturen. U moet schrijven dat u geen uitkering heeft. Maar dat u wel hulp wilt bij het vinden van werk. Als u uw naam en geboortedatum erbij zet, dan krijgt u een uitnodiging.'*

De jongeman vraagt of ze het e-mailadres heeft opgeschreven. Dat heeft Ellis. Hij vraagt: *'Heeft u verder nog vragen?'* Ellis zegt van niet. Hij wenst haar een fijne dag. *'Dag'*, zegt Ellis.

De jongeman was vriendelijk

Ellis vond dat ze niet heel lang moest wachten. De jongeman was vriendelijk. De verbinding was alleen niet zo goed. Ellis is toch tevreden. Haar begeleider vraagt aan Ellis: *'Is je vraag beantwoord?'* Ze denkt van wel. Alleen lijkt het alsof ze nu geen persoonlijk gesprek krijgt. Het e-mailadres begint met het woord *'groepsbijeenkomst'*. Maar daar vertelde de jongeman niets over.

Ellis vindt dat hij meer vragen had kunnen stellen. En hij had meer kunnen uitleggen. Zeker omdat Ellis een persoonlijk gesprek wilde. Nu moet ze naar een bijeenkomst met een groep. Ze wil daar toch liever niet heen.

Ellis moet zich aanmelden via de website

Ze mailt naar het e-mailadres. Ze krijgt binnen een dag een reactie. Ze krijgt een e-mail met een algemene tekst. De e-mail zegt dat ze zich moet aanmelden. Dat kan op de website van het UWV.

Daarna moet ze zich aanmelden bij Werk en Inkomen via het contactformulier op de website. Ze moet in het formulier zeggen dat ze hulp wil bij het zoeken van werk. Ook moet ze zeggen dat ze geen uitkering heeft of wilt.

Ellis schrijft terug: *'Bedankt! Ik ga ermee aan de slag.'* De mevrouw van de e-mail beantwoordt: *'Graag gedaan!'* Ook schrijft ze: *'We maken een afspraak als ik het formulier heb ontvangen.'*

Ellis vindt het aanmelden lastig

Ellis gaat aan de slag. Ze vindt het alleen heel lastig. Aanmelden op de website van het UWV lukt niet. Ook de vervolgstap is moeilijk. Ze kan het formulier van de gemeente namelijk niet vinden. De link staat ook niet in de e-mail. Ze mailt de mevrouw dat het niet gelukt is.

De dag daarna krijgt ze antwoord. De mevrouw schrijft: *'Dat is vervelend. Ik adviseer u om contact op te nemen met het buurtteam.'* Het buurtteam helpt mensen uit de buurt. Ellis vindt het jammer.

Ellis krijgt weer een ander e-mailadres

Ze wil niet naar het buurtteam. Ze kennen haar goed. Dan zouden ze weten dat haar vraag niet echt is. Daarom belt ze het nummer van Werk en Inkomen. Het nummer stond in het WhatsApp-bericht. Ze moet even wachten. Dan krijgt ze een meneer aan de telefoon. De meneer geeft haar een algemeen e-mailadres. Als ze een e-mail stuurt, wordt ze teruggebeld. Dat belooft de meneer.

Nu heeft ze weer een e-mailadres. Hij was beleefd en netjes. Maar ook kortaf. Hij vroeg niks. Hij leefde niet met Ellis mee. Ellis vindt dat ze niet goed geholpen is. Nu heeft ze wéér een e-mailadres. Er is weer geen persoonlijk contact.

Ellis moet weer een ander nummer bellen

Een paar dagen later belt Ellis weer met Werk en Inkomen. Ze vraagt weer om een persoonlijk gesprek. De mevrouw zegt dat Ellis naar het buurtteam moet gaan. Ze krijgt een ander telefoonnummer.

De mevrouw vroeg deze keer wel vragen. Ze ging op zoek naar het goede antwoord. Ze was vriendelijk, vindt Ellis. Alleen, nu moet ze weer een ander telefoonnummer bellen. De mensen van Werk en Inkomen helpen dus niet echt, vindt Ellis. Ze willen niet dat Ellis langskomt.

Het buurtteam moet het oplossen

Ellis is niet blij. Ze heeft het gevoel dat ze wordt weggestuurd. Het buurtteam moet het maar oplossen. Waarom kan Ellis geen persoonlijk gesprek krijgen? Ellis voelt zich niet serieus genomen.

Gelukkig heeft Ellis al een baan. Ze werkt bij de LFB. Ze heeft ook goed contact met het buurtteam. Maar als dat allemaal niet zo was, dan had Ellis echt een probleem.

Vraag 2: kan Ellis extra geld krijgen om te verhuizen?

Deel 1: zoeken op de website

Ellis stelt ook de vraag of ze geld kan krijgen voor haar verhuizing. Ze begint daarvoor op de website van de gemeente Utrecht. Ze ziet zes pictogrammen op de website. Ze kiest 'Wonen en Leven', omdat ze gaat verhuizen. Maar hoe moet ze nu verder?

Ze vult dan maar 'geld voor verhuizing' bij het zoekveld in. Op de eerste pagina met resultaten vindt ze niets. Haar begeleider stelt voor om 'bijzondere bijstand' in te vullen bij het zoekveld. Bijzondere bijstand gaat over het ontvangen van geld van de overheid voor speciale gevallen.

Ellis klikt op 'Woninginrichting'

De eerste link die tevoorschijn komt, is: Bijzondere Bijstand – Online Loket. De link is geel gemaakt. Daarom klikt Ellis niet op de link.

Ze klikt op de derde link. Daar staat 'Woninginrichting'. Dan klikt ze door op 'meer informatie'. De volgende pagina gaat over bijzondere bijstand. Daar kan ze een aanvraag indienen. Alleen moet dat met Digi-D. Daar heeft Ellis alleen een slechte ervaring mee. Ze maakt liever een persoonlijke afspraak.

Ellis kan een afspraak maken!

Gelukkig staat er: *'Wilt u hulp of advies bij uw aanvraag? Dan kan je een afspraak maken.'* Ze heeft al eerder een afspraak met de gemeente gemaakt via de website. Ze leest dat ze documenten moet meenemen. Zoals over wat ze op haar werk verdient. En informatie over haar bank. Ellis vindt het duidelijk. Ze weet wat ze moet meenemen naar het gesprek.

Alleen denkt Ellis dat ze toch geen geld kan krijgen. Er staan namelijk voorbeelden van mensen die bijzondere bestand krijgen. Het zijn daklozen, vluchtelingen of gevangenen. Ellis valt daar niet onder.

Ellis kan toch geld krijgen!

Later leest ze een andere tekst. Er staat dat bijzondere bijstand ook is voor mensen met een laag inkomen. Mensen die geen of weinig eigen geld hebben. Dan hoort ze er toch bij! Dan kan ze toch geld krijgen van de gemeente.

Ze maakt een afspraak via de website. Het lukt goed. Ze krijgt ook een e-mail. Haar vraag is ontvangen. Het probleem was natuurlijk niet echt. Dus ze zegt de afspraak een paar dagen later af. Ook dat lukt zonder problemen.

Deel 2: Ellis gaat naar het gemeentehuis

Ellis probeert ook op het gemeentehuis hulp te krijgen. Ze gaat samen met haar begeleider. Ze wil gelijk doorlopen naar de balie. Een meneer in een rood vest spreekt haar aan. Ellis zegt dat ze naar de balie wil. *'Misschien kan ik u ook helpen'*, zegt de man.

Ellis legt uit dat ze een afspraak wil om bijzondere bijstand te krijgen. Ze gaat namelijk verhuizen. Hij vraagt of ze al een afspraak heeft gemaakt via internet. Ze zegt *'nee'*. Hij vraagt of ze het moeilijk vond. Ze zegt *'ja'*. Hij zegt dat hij ook mensen kent die dat moeilijk vinden. Hij zegt: *'Je moet naar de tweede verdieping.'*

Ellis kan gratis bellen op de tweede verdieping

Op de tweede verdieping staat een telefoon. Daar kan Ellis gratis bellen. Haar begeleider vraagt hoe ze de telefoon moet gebruiken. De vorige keer was het lastig. De man met het rode vest legt het uit. De telefoon heeft een schermpje. Je kan dan met de pijltjes naar Werk en Inkomen. Dan kan je bellen.

Ellis belt. Ze krijgt een mevrouw aan de telefoon. Ellis vertelt waarover ze belt. De mevrouw stelt veel vragen. Gaat Ellis binnen Utrecht verhuizen? Wat verdient ze? Waarom heeft ze het geld voor nodig? En waarom heeft Ellis nog geen meubels? Ze vertelt ook wat Ellis mee moet nemen naar het gesprek.

Ellis maakt een afspraak

De mevrouw aan de telefoon maakt voor Ellis de afspraak. Het wordt maandag om negen uur. Ze moet dan naar de derde verdieping. Ze vertelt niet met wie Ellis een afspraak heeft. Ellis vraagt hoe ze haar afspraak kan afzeggen. Dan moet ze bellen met Werk en Inkomen, vertelt de mevrouw.

Ellis vindt de hulp in het gemeentehuis nu goed. De meneer met het rode vest was beleefd en netjes. Hij had aandacht voor haar. Ook de mevrouw aan de telefoon was vriendelijk. Ze legde alles goed uit. Ze stelde genoeg vragen. Ze vroeg ook of Ellis alles snapte.

Deze ervaring verschilt erg van de vorige keer dat Ellis het stadhuis bezocht. En ook met toen ze de gemeente belde. Nu werd ze gelijk geholpen. Ze kreeg ook echt iemand aan de lijn. De mevrouw aan de telefoon hielp Ellis. Ze verwees Ellis niet door. Ze legde uit wat Ellis moest doen.

In het kort: Ellis werd eerst steeds doorgestuurd. Daarna werkten persoonlijk contact en doorvragen goed

Als je op zoek bent naar werk, is het lastig voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Zo vindt Ellis. *'Je wordt niet goed geholpen',* zegt Ellis. *'Ik kreeg geen persoonlijk gesprek. Ik moest maar weer mailen. Het was moeilijk om de stappen te volgen. Ik moest moeilijke dingen invullen op de website. En dan moest ik hulp vragen bij het buurtteam. Werk en Inkomen helpt zelf niet persoonlijk. Er zullen veel mensen geen hulp krijgen.'*

Gelukkig ook een goede ervaring om een persoonlijke afspraak te maken

Bij de vraag over bijzondere bijstand ging het gelukkig beter, vindt Ellis. *'Iedereen nam de tijd voor mij',* zegt Ellis. Dat is belangrijk voor Ellis. Ze vindt bellen en e-mailen niet altijd makkelijk.

Hulp bij het zoeken naar werk is beter als er persoonlijk contact is. Ellis zegt: *'Ik mis dat de vrouwen en mannen zich inleven in mij. Ik praat liever persoonlijk met iemand. Ik zou het ook fijn vinden als mensen de afspraken opschrijven. En dat erbij staat wat je moet meenemen.'*

Van alle gesprekken aan de telefoon wordt Ellis moe. *'Het is best een hele puzzel. Ik werd moe en boos. Want het lukte niet. Ik was blij met de hulp van de begeleider.'* Voor mensen zonder begeleiders en met een licht verstandelijke beperking is het zoeken van een baan moeilijk. Of zelfs niet te doen.

Harry wil hulp bij zijn schulden en in het huishouden. En met zijn zoon

Harry heeft een rood petje. Hij rookt shag. En hij praat plat Utrechts. Harry werkt als vrijwilliger bij LFB. De LFB is een vereniging die voor mensen zoals Harry opkomt.

Hij woont op zichzelf met begeleiding. Zijn vrouw is overleden.

Hij heeft een zoon en een dochter. Zijn kinderen wonen alleen niet bij hem. Zijn zoon woont bijvoorbeeld in een pleeggezin in Rotterdam. Hij spreekt zijn kinderen vaak.

Harry is vrolijk. Hij doet wat hij belooft. Hij vindt het daarom niet leuk als hij te laat komt. Bijvoorbeeld omdat zijn taxi te laat is.

Harry kan goed toneelspelen

Hij praat makkelijk. Hij kan ook goed toneelspelen. Daarom wil hij graag meedoen met het onderzoek. Hij verzint er van alles bij tijdens het onderzoek. Zo geloven andere mensen in zijn verzonden verhaal. Hij gaat altijd samen met een begeleider op pad.

Harry heeft drie moeilijke vragen bedacht. Hij wil hulp bij zijn administratie en schulden. Hij wil hulp in de huishouding. En hij wil hulp bij het opvoeden van zijn zoon.

Bij elke vraag kijkt hij eerst op internet. Hij mailt en belt. En hij gaat ook op bezoek bij het stadskantoor. Hij bezoekt ook het buurtteam. Het buurtteam helpt mensen uit de buurt. En hij gaat ook naar het Centrum voor Jeugd en Gezin. Het Centrum helpt met vragen over kinderen.

Vraag 1: Harry heeft hulp nodig bij zijn schulden

Deel 1: Harry kijkt op internet

Harry verzint dat hij schulden heeft. Hij maakt zijn brieven niet meer open. Vroeger deed hij dat met de buurvrouw. Maar zij is er niet meer. Nu krijgt hij steeds meer schulden. Hij kan er niet van slapen. En hij krijgt er hoofdpijn van. Er komen al mensen aan de deur die naar zijn geld vragen.

Harry kijkt eerst op internet

Harry begint met zijn vraag voor hulp bij schulden en administratie. Hij zoekt op Google naar '*waar kan ik terecht over schulden*'. Hij schrijft er ook '*Utrecht*' bij.

Het vijfde resultaat gaat over '*Hulp bij schulden en schulddienstverlening, Gemeente Utrecht.*' Daaronder staat: '*Voor hulp bij schulden kunt u terecht bij het buurtteam.*'

Harry begrijpt de website van de buurtteams

Hij klikt. Harry komt op de pagina van de buurtteams terecht. Het buurtteam helpt mensen uit de buurt. Er staat een kaartje van Utrecht. Daar kan hij op zijn buurtteam klikken.

Dan volgt nog meer informatie. Harry begrijpt het. Hij leest bijvoorbeeld hoe hij het buurtteam kan bereiken. Hij kan op bezoek gaan. Hij kan mailen. En hij kan bellen. Er staat ook waar het buurtteam zit. En hoe laat hij langs mag komen. Harry besluit eerst te mailen.

Deel 2: Harry gaat naar het buurtteam

Dan gaat Harry samen met zijn begeleider naar het buurtteam. Harry is gelijk aan de beurt. De mevrouw achter de balie vraagt om zijn gegevens. Ze schrijft die op.

Harry vertelt over zijn schulden. De mevrouw vraagt: *'heeft een deurwaarder gezegd dat u uw huis uit moet?'* Deurwaarders komen aan de deur naar de schulden vragen. Harry zegt dat dit niet zo is. *'Het zal wel snel gebeuren'*, zegt Harry.

Harry kan snel geholpen worden

Als Harry zijn huis moet verlaten, dan wordt hij snel geholpen, zegt de mevrouw. Misschien morgen al! Harry zegt dat dat niet hoeft.

De mevrouw kan een afspraak maken bij de sorteergroep. De sorteergroep helpt mensen bij het uitzoeken van de post. Hij moet het wel zelf doen. Maar iemand van de groep helpt hem dan. Diegene zegt wat belangrijk is en wat niet. Harry zegt dat hij de brieven niet meer openmaakt. Hij gooit ze soms in de prullenbak.

Harry doet alsof hij angstig is

Harry doet net alsof hij angstig is. Hij speelt met zijn vingers. De mevrouw zegt: *'Doe maar rustig aan.'* Ze vraagt niet hoeveel schulden Harry heeft. Ze zegt: *'Het is belangrijk dat je nu de knop omdraait. Dat is heel zwaar.'*

Ze vraagt ook: *'Heb je zorgen? Slaap je slecht? Hoe gaat met je leven? Kan je je boodschappen betalen? Drink je een borreltje? Of rook je?'* Ze zegt dat hij beter minder kan roken. Of er helemaal mee moet stoppen. Ze zegt dat hij gezond moet eten.

Harry heeft ook contact met de huisarts

Ze vraagt ook waarom Harry niet werkt. En hoe lang is dat al zo? Hij vertelt dat hij niet mag werken door zijn rugpijn. Ze zegt: *'Als je naar de dokter gaat, moet je zeggen dat je hier was.'* Dan kan ze contact hebben met de dokter.

Harry vertelt dat hij al een e-mail had gestuurd. Maar hij wilde toch ook maar langskomen. De mevrouw zegt dat ze de e-mail doorstuurt aan haar collega. De collega is bij de sorteergroep. Harry krijgt een kaartje mee. Daarop staat de afspraak.

De mevrouw stelde goede vragen

Harry is heel goed en netjes behandeld. Harry vindt de medewerkster een *'leuk vrouwtje'*. Ze stelde goede vragen. Ze leefde met hem mee. En ze stelde hem op zijn gemak. Ze nam hem serieus. Ze legde het heel duidelijk uit. Maar niet te veel.

'Alleen jammer dat we geen koffie kregen. Maar wel begrijpelijk', zegt Harry. Hij lacht. *'Een dikke tien'*. Hij heeft geen tip of advies wat beter kan.

Het buurtteam houdt contact met Harry

Harry zegt de afspraak met de sorteergroep af. Hij zegt dat hij al van iemand hulp krijgt. Een mevrouw van het buurtteam belt een paar keer met Harry. Ze vraagt of alles goed gaat. Ze biedt hulp aan. Harry doet nog steeds alsof. Hij geeft antwoord op haar vragen. Het gaat goed met hem. Hij zegt dat hij nu hulp krijgt van zijn buurvrouw. De buurvrouw was mee naar het buurtteam.

Vraag 2: Harry wil hulp in het huishouden

Deel 1: Harry zoekt op internet

Harry bedenkt dan nog een vraag. Hij wil hulp bij het huishouden. Hij maakt er een mooi verhaal van. *'Mijn moeder is ziek. Ze kan niet meer helpen. Mijn wc is ook al twee maanden niet schoongemaakt. Ik heeft nu behoorlijk last van de muizen. Ze lopen over mijn aanrecht heen. Ook behoorlijk veel last van kakkerlakken. Ik moet ook steeds naar de huisarts. Ik heb zelf nodig. Ik heb namelijk overal huidaanslag. Ik ben altijd heel schoon geweest. Kan ik hiervoor bij jullie hulp krijgen?'*

Harry gaat eerst op internet op zoek

Harry zoekt eerst via Google. Hij schrijft: *'Waar kan ik terecht voor huishoudelijke hulp?'* Hij kijkt eerst op de website van de overheid. Er staat algemene informatie over WMO. De WMO gaat over hulp om in een eigen huis te kunnen wonen. Ook staat er wanneer je deze hulp kan krijgen. Alleen zegt dat niets over Harry. Hij weet het daarna even niet meer.

Dan bedenkt hij zich: op de website van gemeente Utrecht kan ik ook zoeken! Die website ziet er duidelijk uit. De teksten zijn korter. Er is meer ruimte. Hij vindt het dan makkelijker lezen.

Contact maken is makkelijk

Hij vindt op de website van de gemeente Utrecht een stappenplan. Het laat zien wat hij moet doen. Er zijn ook drie knoppen. Op één staat: heb je snel hulp nodig? Met de tweede knop kan een afspraak via de telefoon worden gemaakt. En een knop: stel uw vraag.

Harry gaat een vraag stellen via 'Stel uw vraag'. Hij moet een formulier invullen. Dat is geen probleem. Hij schrijft zijn vraag op. Hij ontvangt gelijk een mailtje. Zijn e-mail is ontvangen. Hij krijgt een nummer. Ook staat er een kopie van wat hij invulde.

Harry wordt gebeld

Dan wordt Harry gebeld. Een mevrouw zegt dat ze belt over zijn vraag naar hulp in het huishouden. Harry zegt dat hij in het ziekenhuis is. Hij kan nu niet bellen. Ze zal om 14.00 terugbellen. Alleen doet ze dat niet.

Maandag belt Harry zelf het nummer van de mevrouw. Hij krijgt een antwoordapparaat. Hij kan niets inspreken. Hij wordt zelf teruggebeld, zegt de stem op het antwoordapparaat. Harry vindt dit jammer. Hij wil liever iemand spreken. Nu is het maar afwachten.

Deel 2: Harry gaat naar het stadskantoor

Harry gaat ook naar het stadskantoor. Hij loopt naar de informatiepaal. Er zit een scherm op. Daar kan hij op klikken. Alleen weet hij niet zo goed waarop hij moet klikken.

Op het scherm staat de vraag: *'Heb je een afspraak?'* Harry drukt op: *'Geen afspraak.'* Dan snapt hij er niets meer van. Hij vindt het maar niets. Er komt ook niemand naar hem toe. Vaak staat er wel iemand bij. Maar deze keer niet.

Harry loopt naar de balie

Dan loopt Harry naar de balie. Daar helpt een mevrouw hem. Ze vraagt: *'Waarmee wilt u hulp?'* Harry vertelt dat iemand hem had gebeld. Toen kon hij niet praten. Ze zou terugbellen. Maar dat heeft ze niet gedaan. En hij kreeg een antwoordapparaat toen hij zelf belde. Dat vond de mevrouw aan de balie ook vreemd.

Harry vertelt dat hij hulp in het huishouden wil. Ze zegt dat hij naar het WMO-loket moet. Dat is niet hier, zegt ze. Ze zal het telefoonnummer opschrijven. Ze geeft Harry het nummer op een kaartje.

De mevrouw belt zelf wel even

Omdat het zo rustig is, zegt ze: *'Ik probeer het ook wel even.'* Maar het lukt haar niet. Ze staat in de wacht. Er zijn zeven mensen voor haar. Dat gaat te lang duren.

Ze zegt dat Harry het later moet proberen. Harry kan tot twaalf uur bellen. Daarna is het loket gesloten. Hij moet zijn Burgerservicenummer hebben voor het telefoongesprek, zegt ze. Iedere Nederlander heeft zo'n nummer. Ze wenst hem veel succes.

Harry vindt de mevrouw bij de balie aardig

Harry vond dat de mevrouw bij de balie hem goed hielp. Ze was aardig. Ze stelde goede vragen. Ook had ze oogcontact met Harry. Harry vindt dat fijn. Ze gaf duidelijke informatie.

Misschien had ze wel nog kunnen zeggen waar het WMO-loket wel was. Dan was ze helemaal compleet geweest. Maar Harry vindt dat ze duidelijk was. Dat ze zelf belde, was een bonus.

Harry wordt teruggebeld

Harry wordt teruggebeld door een mevrouw over zijn vraag. Ze stelt allemaal vragen. Zoals: *'Op jouw adres staan achttien mensen ingeschreven. Kunnen die niet helpen?'* Harry zegt dat hij die niet kan vragen om schoon te maken. Het zijn *'drugsguppies'*. Ze zullen zijn huis leeghalen.

Dan valt de verbinding weg. Ze belde niet meer terug. Dat vindt Harry raar. Harry probeert terug te bellen. Maar hij krijgt het antwoordapparaat. Harry is nooit meer teruggebeld. Dat vindt hij niet netjes. Hij kan niet zelf contact opnemen.

Vraag 3: Harry wil hulp met zijn zoon

Deel 1: Harry zoekt op internet

Harry bedenkt nóg een vraag. Hij verzint dat hij ruzie heeft met zijn zoon. *'Mijn zoon gaat het dievenpad op. Hij zou geld uit de portemonnee van oma hebben gestolen. Hij heeft verkeerde vrienden. Hij is soms erg boos. Ik ben bang dat het uit de hand zal lopen. Ik weet niet hoe ik ermee om moet gaan.'*

Harry zoekt eerst via de website

Harry zoekt eerst via google. Hij schrijft: *'Waar kan ik terecht met problemen over hulp bij het opvoeden.'* Hij zet er *'Utrecht'* bij.

Hij klikt op de link: *'Opvoeden en opgroeien gemeente Utrecht'*. Hij ziet het buurtteam en Centrum voor Jeugd en Gezin staan. Het centrum helpt kinderen en gezinnen. Hij klikt op het Centrum voor Jeugd en Gezin. Hij heeft al hulp gevraagd bij het buurtteam.

Harry zoekt op de kaart

Harry wil op bezoek. Hij ziet wel een telefoonnummer en e-mailadres. Maar als hij zoekt naar zijn wijk op de website, vindt hij niets. Dan ziet hij een kaart van Utrecht. De rode punten zijn adressen van het Centrum. Na een tijdje vindt hij een plek in zijn wijk. Er staan openingstijden bij!

Harry vindt de kaart wel duidelijk. Er staat ook informatie over opvoeden. Maar dat is niets voor Harry, denkt hij.

Harry stelt een vraag via de website

Harry besluit een vraag te stellen via de website. Er is een formulier. Het heet: *'Stel je vraag.'* Hij schrijft: *'Waar moet ik terecht voor hulp van het Centrum voor Jeugd en Gezin in mijn wijk?'*

Hij moet de leeftijd van zijn zoon intypen. Harry vult zijn voornaam en e-mailadres in. Dan krijgt hij een vraag. Hij moet laten zien dat hij geen robot is. Het is een hele makkelijke optelsom.

Harry hoopt binnen twee uur antwoord te krijgen

Hij krijgt gelijk een e-mail. Zijn vraag is goed aangekomen. Harry vindt de e-mail duidelijk. Hij hoopt binnen twee uur antwoord te krijgen.

Dan krijgt hij nog een mail: *'Uw vraag wordt binnen drie werkdagen beantwoord.'* Nou ja! Nu heeft hij wel een reactie. Maar geen antwoord.

Pas negen dagen later krijgt Harry antwoord van het Centrum. De e-mail is moeilijk te begrijpen. Er staat een lange zin in: *'Wanneer jongeren in Utrecht naar het voortgezet onderwijs gaan kunnen zij en hun ouders naar het CJG gaan waar het team werkt dat werkt met de jongeren van hun school.'* Harry vindt het een moeilijke zin.

Harry kan wel bellen naar het nummer in de mail. Hij moet dan optie 1 kiezen.

Deel 2: Harry gaat op bezoek bij het Centrum voor Jeugd en Gezin

Harry bezoekt eerst het Centrum voor Jeugd en Gezin in zijn wijk. Harry gaat met zijn begeleider naar binnen. Er zit niemand aan de balie. Er zijn twee kleuren voetstapjes. De één voor kleuters. De ander voor wat oudere kinderen. Ze gaan allebei naar dezelfde deur van een wachtkamer.

Dan roept een mevrouw bozig van boven naar Harry: *'Zeg het maar.'* Harry zegt: *'Ik zoek hulp. Ik wil een afspraak maken.'* De mevrouw hangt over een hekje van de verdieping hoger. Ze roept: *'Dan moet je deur door en dan links. Volgt u de voetstappen maar.'* Alleen zit daar niemand.

Harry wacht. En wacht

Misschien heeft de mevrouw Harry niet goed verstaan. Misschien dacht ze dat Harry al een afspraak had. Maar de mevrouw was niet netjes. Ze had even naar beneden kunnen komen.

Harry en zijn begeleider gaan dan maar naar de wachtkamer. Het is er doodstil. Het duurt lang. Harry gaat maar wat rondlopen.

Hij neemt een foto. De foto is van een bordje. Er staat op: *'Wachtkamer CJG. U hoeft u niet aan te melden. Neemt u plaats. U wordt geroepen.'* Harry zegt: *'Hoe kan je worden geroepen als ze je naam niet weten?'* Ze wachten maar.

Heeft Harry een afspraak?

Dan ontdekt Harry een dame. Ze zit in een kamer achter een bureau. Harry maakt daarom maar wat lawaai. Na tien minuten komt de mevrouw de kamer uit. Ze vraagt: *'Heeft u een afspraak? Waar komt u voor?'* Harry zegt dat hij een afspraak wil maken voor zijn oudere zoon.

Ze zegt: *'Dat is jammer. Ik ben voor kinderen van nul tot vier jaar. Er is niemand voor kinderen van vier tot zeventien jaar. Het is zomer. De meesten zijn op vakantie. Ik kan ook geen afspraak voor u maken. U moet dat dan toch via de telefoon doen.'*

Harry moet bellen

Het telefoonnummer staat op de website, zegt ze. Ze weet het nummer niet uit haar hoofd. Het is pas veranderd. Harry kan nu niks in het Centrum. Ze gaan maar weg. Deze mevrouw was wel netjes, vindt Harry.

Thuis bellen ze het Centrum zoals in de e-mail stond. De mevrouw aan de telefoon is netjes. Ze probeert Harry door te verbinden. Maar het is zonder succes. Ze vraagt zijn nummer. Dan kunnen ze hem terugbellen.

Harry vindt dat hij wel lang moest wachten. Hij miste ook een muziekje tijdens het wachten. Hij is ook nooit meer teruggebeld. Als hij echt ruzie had met zijn zoon, was het lastig geweest.

In het kort: binnenlopen werkt soms wel en soms niet. Het terugbellen gaat nooit goed.

De mevrouw van het buurtteam hielp Harry goed met zijn vraag over administratie en schulden. Ze zorgde dat mensen hem gingen helpen. Ook belde het buurtteam een paar keer. Ze vroegen zich af hoe het met Harry ging.

Hij bezoekt het stadskantoor voor hulp in het huishouden. De dame bij de balie was aardig. Ze hielp Harry goed. Ze belde zelfs voor hem.

Telefonisch contact is moeilijk

Harry belt ook met het WMO-loket. Dat gaat heel moeizaam. Hij wordt eerst niet teruggebeld. Dan wel. Maar de verbinding valt weg. Als hij zelf terugbelt, krijgt hij steeds een antwoordapparaat. De mevrouw belt ook niet meer terug.

Contact met het Centrum voor Jeugd en Gezin is ook moeilijk. Harry stelt een vraag via de website. Deze wordt na negen dagen beantwoord. Er staan moeilijke woorden in. Hij snapt er niet zoveel van.

Harry moet lang wachten

Dan gaat Harry maar langs. Er is bijna niemand. Het duurt heel lang voordat iemand hem komt helpen. De mevrouw kan hem ook niet helpen. Hij moet bellen.

Hij belt. En hij wordt doorverbonden. Alleen neemt die persoon niet op. Hij zal teruggebeld worden.

Harry hoort daarna niets meer. Wat als hij echt snel hulp nodig had met zijn zoon? Dan zou hij niet zo snel naar het Centrum teruggaan.

Na afloop: gemeente heeft wel teruggebeld, maar kreeg Harry niet te pakken

De inspecties en Harry hebben met de mensen van de gemeente nagepraat. Harry ziet niet wat op de achtergrond met zijn vraag gebeurt. Het Centrum voor Jeugd en Gezin heeft Harry wel teruggebeld Maar ze hebben hem niet te pakken kunnen krijgen.

