

**1: Welke situatie /gebeurtenis heb je voor ogen**

De tendens dat de aanbieders bezig zijn hun aanbod in uren uit te breiden en belang hebben bij zoveel mogelijk te besteden uren. En daarmee geen rekening houden met de wensen van de cliënt.

**2: om wie draaide het het/wat wou deze persoon bereiken/wat was zijn of haar doel**

Een mevrouw van 80 jaar, woonachtend te Zandvoort. Mevrouw heeft veel kennissen en haar huis ziet er redelijk uit. N.a.v. overlast en hygiëne klachten is de GGD op bezoek geweest. Deze vond dat ze haar thuissituatie niet in orde had en dat dit verbeterd moest worden. Mevrouw is hier altijd tegen in verzet geweest; zij vond het niet nodig dat er verbetering moest komen in met name haar huishouden. Na aanleiding van dit gesprek is ze in contact gekomen met ISP (Ton) die haar vervolgens in een gesprek heeft kunnen overtuigen om hulp bij het huishouden te nemen. Mevrouw haar doel werd om met zoveel mogelijk zelfbeschikking te kunnen voldoen aan de eisen die de GGD gesteld had.

**3: waarom lukte dat niet/welke obstakels vond deze persoon op zijn/haar pad**

Zoals vermeld had mevrouw erg veel weerstand tegen de eis van de GGD om haar huishouden beter te organiseren. De aanbieder heeft in eerste instantie aangeboden dit op te hogen tot 6 uur. Mevrouw heeft dit geweigerd omdat de 3 uur haar genoeg leek.

**4: wat gebeurde er/wat werd er over en weer gezegd en gedaan**

Punt 3, is de kern van het probleem. Er werd niet naar mevrouw geluisterd. Ze hebben nooit bekeken in hoeverre er gewerkt kan worden met 3 uur. Dat dit niet serieus werd genomen vond mevrouw erg vervelend. De hulp is vanaf het begin af aan dus aan een valse start begonnen. Dit heeft geleid dat er nooit vertrouwen is gekomen met de hulp. Vooral omdat er in totaal 5 verschillende hulpverleners zijn geweest. Een paar hulpverleners zijn door mevrouw zelf de deur gewezen en sommige zijn door reorganisaties et cetera ergens anders terecht gekomen. Het probleem is niet zozeer de verschillende hulpverleners maar dat 4 van de 5 deze hulpverleners de taken uit handen hebben genomen van de cliënt. Zo is er nooit in samenspraak met cliënt afspraken gemaakt maar werd er vooral verteld wat mevrouw moest doen en hoe dit uit te voeren.

**5: hoe liep het af voor beide/alle partijen, hoe eindigde het verhaal**

Mevrouw heeft na 4 hulpverleners de juiste gevonden. Nummer vijf is een hulpverlener die in samenspraak met haar afspraken opstelt, aansluiting zoekt en vooral de krachten aanboort van de cliënt. Ze laat de cliënt zoveel mogelijk zelf doen. Deze hulpverlener is het ook eens dat zij als ze wilt met 3 uur hulp goed geholpen kan worden.

**6: Welke concrete aanbevelingen/actie heb jij als belangenbehartiger om de situatie te veranderen/verbeteren**

Bovenstaand verhaal is een goed voorbeeld van de invloed van professionals op de verstandhouding met de cliënt. Deze cliënt is vanaf begin af aan in verzet geweest en in plaats van met haar een dialoog aan te gaan en om aansluiting te vinden naar haar kracht is er vanaf het begin direct alles uit handen genomen van de cliënt. Het advies is dus ook: maak in samenspraak met cliënt een plan en bied niks zomaar aan. Zorg voor een goede start van de hulpverlening. Want het vertrouwen wordt het beste opgebouwd indien er vanaf het begin aansluiting wordt gemaakt met de cliënt.