Geacht college en raadsleden.

Hierbij geef ik vanuit mijn functie graag de volgende inspreekreactie bij onderwerp 6.1.10 Eindrapportage gezinnen met zorgintensieve kinderen

Als gespecialiseerd clientondersteuner en voorheen mantelzorgmakelaar ervaar ik al vele jaren dat de gemeente Oss onvoldoende ondersteuning biedt aan cliënten en hun mantelzorgers (vanaf nu tezamen genoemd als cliënten) als het om situaties gaat waarin zij ernstig vastlopen.
Met regelmaat horen en zien we op t.v. hoe mis het kan gaan in Nederland vanwege onze complexe systemen. Zo ook in de gezondheidszorg. Cliënten worden gewezen op digitale mogelijkheden en er wordt van ze verwacht dat ze daarmee hun probleem wel krijgen opgelost. Of ze worden verwezen naar Ons Welzijn of MEE die ofwel te weinig kennis en ervaring heeft of zich teveel moet houden aan randvoorwaarden en tijdskaders waardoor cliënten niet daadwerkelijk gezien en gehoord worden.
Als er een probleem is dan moet je mijns inziens naar de mensen toe, hun verhaal horen, luisteren wat er echt speelt zodat ze zich gezien en gehoord voelen. Pas dan ervaar je dat ze vaak slachtoffer zijn van een bureaucratie waar ze alleen echt niet uitkomen.
Een voorbeeld is een moeder van een gehandicapt kind dat haar handen vol heeft aan de intensieve zorg. Vanwege de beperkte ingekochte gecontracteerde zorg is haar kind aangewezen op een kleinschalig initiatief waar de zorg gelukkig wel via PGB geboden kan worden. Dan begint de papierenmolen en wordt van ouders verwacht dat ze dat moeten kunnen omdat ze toch voor PGB hebben gekozen. Dat is niet waar! Er is een fors tekort aan goede gecontracteerde zorg. Bij het invullen van alle documenten wijzen instanties naar hun website en zo ook organisaties als MEE en Ons Welzijn. Echter kan een vergeten vinkje bij de instantie zelf de hele boel voor maanden ophouden waarbij ouders gekleineerd worden omdat ze “kiezen voor een PGB en er niet mee om kunnen gaan”. MEE en Ons Welzijn weten het ook niet. Er zijn echter deskundigen / professionals die het wel weten en samen met de client gaan zitten, het daadwerkelijk uitzoeken en oppakken. Als dan blijkt dat de fout bij de instantie ligt, dan slaat de kleinerende toon om in duizendmaal excuses.
Wat als ik of mijn collega er op dat moment niet waren geweest? Hoeveel schade had het de client emotioneel en financieel berokkend? Het veroorzaakt overbelasting, gezondheidsproblemen en soms zelfs een sociaal isolement.
Dit is geen uitzondering maar regel en wij blijven erop hameren dat gemeente Oss voor deze vastlopende mensen passende ondersteuning moet inkopen. Iemand die kan helpen met praktische ondersteuning en regeltaken op het gebied van zorg, wonen, welzijn, financiën en werk-privébalans. Een persoon die echt luistert, praktische oplossingen biedt en kan schakelen met alle betrokken partijen zodat een mantelzorger niet overbelast raakt. Die daarnaast overstijgend kan signaleren, verbetervoorstellen kan voorleggen en verbinden.
In alle omliggende gemeentes is dit geregeld en zijn er onafhankelijke partijen betrokken die deze noodzakelijke ondersteuning bieden. Waarom in gemeente Oss niet als blijkt dat hier al vele jaren behoefte aan is.

Erica van Schijndel
Gespecialiseerde cliëntondersteuner bij Metgezel

Lith, 01-10-2025