

Maak kennis met Anneke

Anneke is 39 jaar, werkt op basis van een 0-uren contract in de zorg en heeft een zoon van 12 jaar. Door een scheiding is Anneke financieel in de problemen gekomen. Doordat ze ook onregelmatige uren werkt, kan ze de kosten onvoldoende opvangen. Piet, de vader van Anneke, maakt zich zorgen over de situatie van zijn dochter en dringt er bij haar op aan om contact te zoeken met de ISD Bollenstreek.

Anneke vindt het best spannend om contact op te nemen met de ISD en moet hier eerst nog een paar weken over nadenken. Mede door aandringen van haar sociale omgeving belt ze de ISD met haar hulpvraag. Gelukkig wordt ze hier vriendelijk te woord gestaan en wordt er een afspraak met haar gemaakt. Ze kan snel terecht bij de ISD. Het intakegesprek met Maria verloopt prima. Anneke was voorafgaand aan het gesprek best gespannen: *'Ik zag er heel erg tegenop, maar het gesprek zelf verliep wel heel goed moet ik zeggen. Ze vroeg wel heel veel, maar deed dat wel met respect. Achteraf viel het me allemaal mee.'*

In het gesprek maakt Maria duidelijk dat Anneke in aanmerking komt voor een schulddienstverleningstraject. Anneke is opgelucht en blij dat er een einde lijkt te komen aan haar schuldsituatie. Dan krijgt ze na een paar weken een telefoontje van de ISD dat Maria ziek is geworden en dat ze een nieuwe consulent toegewezen krijgt. Al snel volgt een gesprek met deze persoon en de uitkomst van dit gesprek is erg teleurstellend. Haar nieuwe consulent ziet de situatie namelijk anders dan Maria en zegt tegen Anneke dat ze niet in aanmerking komt voor een traject.

Anneke is hiervan ondersteboven en weet even niet meer wat ze moet doen. Dan gaat ze via internet op zoek naar mogelijkheden en komt ze terecht bij de Nationale Ombudsman. Ze neemt daar contact mee op en die geven aan dat ze dit het beste schriftelijk kan melden bij de gemeente door een brief te sturen.

Anneke richt haar brief aan de wethouder en burgemeester en hoopt hiermee aandacht te krijgen voor haar situatie. Dit vindt ze best lastig omdat ze zich toch ook wel schaamt voor haar situatie. Haar vader Piet helpt haar bij het opstellen van de brief en geeft haar het laatste duwtje in de rug. Binnen twee dagen neemt de gemeente contact op met Anneke. Ze geven aan dat ze haar casus gaan voordragen bij de ISD en dat ze haar op de hoogte houden. *'Dit was een ontzettend spannende tijd, je moet toch maar afwachten hoe het zal gaan aflopen.'*

Gelukkig duurt het niet lang voordat Anneke bericht krijgt dat ze opnieuw langs mag komen bij de ISD. Al snel blijkt hier dat ze toch in aanmerking komt voor een schulddienstverleningstraject. Anneke is opgelucht en blij dat er toch een einde lijkt te komen aan haar situatie.

Op dit moment zit Anneke iets meer dan een jaar in een traject. Ze kijkt terug op een bewogen start, maar is nu hartstikke tevreden over haar consulent. Ze wordt respectvol en vriendelijk behandeld en heeft zelfs tips gekregen om zich ook bij de Kledingbank en Voedselbank aan te melden. Hierdoor kunnen zij en haar zoon het net redden iedere maand.

Anneke ziet de toekomst weer positief tegemoet. Over twee jaar is ze schuldenvrij en doordat ze nu ook alles zelf regelt (ze zit niet in budgetbeheer bij de ISD) weet ze dat ze het hierna helemaal zelf kan.

Overkoepelende inzichten vanuit het klantervaringsonderzoek

Wat gaat goed?

- Respondenten geven aan dat de consulenten vriendelijk en deskundig zijn. De consulenten zijn goed op de hoogte van de verschillende regels en nemen doorgaans ook de tijd om met de klant in gesprek te gaan. Daarnaast zijn de consulenten ook goed bereikbaar voor aanvullende vragen.
- Over het hebben van een vast contactpersoon zijn de respondenten uit deze doelgroep erg tevreden. Het zorgt ervoor dat ze het gevoel hebben altijd ergens terecht te kunnen met vragen.
- Respondenten geven aan dat ze snel geholpen worden. Soms duurt het maar enkele maanden voordat ze in een traject zitten. Enkele respondenten die afkomstig zijn uit andere gemeenten en al eens eerder in aanraking zijn geweest met schulddienstverlening geven aan erg tevreden te zijn over de snelheid van de hulp bij ISD Bollenstreek.
- Vrijwel alle respondenten geven aan heel erg tevreden te zijn met de schulddienstverlening van de ISD. Enkele respondenten merkten zelfs op meer tevreden te zijn met de schulddienstverlening dan met de Participatiewet.

Wat kan beter?

- Toelating tot de schulddienstverlening lijkt in een enkel geval afhankelijk van de consulent die de klant spreekt.
- Respondenten geven aan dat er veel papierwerk gedeeld moet worden in de beginfase. Voor sommigen kan dit een drempel vormen voor de voortgang in het traject. Dit is echter een bekend landelijk fenomeen en gezien de ISD Bollenstreek zich moeten houden aan de geldende wetgeving, kan men hier weinig aan veranderen.

