**Voorall vraagbaak voor ondersteuning**

In 2021 heeft Voorall vrijwillige cliëntondersteuning geboden aan Haagse inwoners. Deze ondersteuning is door 7 vrijwilligers gegeven, de vrijwillige cliëntondersteuners. In dit artikel geven we informatie over wat de ondersteuning inhoudt en blikken we terug op de vragen die we kregen.

**Hoe werkt de ondersteuning?**

Inwoners van Den Haag kunnen bellen of mailen met het kantoor van Voorall, of via de nieuwe website wijzijnervoorjoudh.nl contact opnemen met een verzoek om ondersteuning. De coördinator van de cliëntondersteuners beoordeelt de complexiteit van de vraag en de expertise van de vrijwilligers waarna de inwoner in contact wordt gebracht met een geschikte vrijwilliger. De contacten kunnen op kantoor plaatsvinden, over de mail of telefonisch, al naar gelang de behoefte en de mogelijkheden van de hulpvrager.

Eén cliëntondersteuner houdt wekelijks spreekuur op het Servicepunt Cromvlietplein. Zij doet dit op afspraak of mensen worden naar haar verwezen als ze aanwezig is op het servicepunt.

De soorten hulpvragen worden bijgehouden en geven een goed beeld van de problemen waar Haagse inwoners tegenaan lopen.

In Den Haag biedendrie Haagse vrijwilligersorganisaties gratis onafhankelijke cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen aan. Dit zijn: Kompassie (voor mensen met een psychische kwetsbaarheid), het Straat Consulaat (voor dak- en thuisloze mensen) en Voorall (voor Hagenaars met een beperking). De organisaties hebben in 2021 de krachten gebundeld voor de gezamenlijke campagne ‘Onze ervaring helpt jou verder’. Het effect van deze campagne was goed te zien afgelopen jaar.

Door radiospotjes die tijdens de campagne op Amor FM werden uitgezonden wisten vooral de mensen uit de Hindoestaanse gemeenschap Voorall goed te vinden.

**Soorten vragen voor ondersteuning**
Opvallend was dat bij Voorall geen ondersteuning is gevraagd om een melding te doen bij de Wmo, de eerste stap die men moet doen om in contact te komen met de gemeente. De ondersteuningsvragen betroffen veelal complexere vragen omdat men was vastgelopen in de procedure of het niet eens was met een advies, beschikking of omdat ze zelfs een rechtszaak aangespannen hadden.

Op het spreekuur op het Cromvlietplein zijn mensen wel geholpen met de eerste melding bij de Wmo. Dat is ook de bedoeling van de Servicepunten, waar mensen kunnen binnenlopen en gelijk met ondersteuning een digitale melding kunnen doen.

Ook valt op dat de vragen die gesteld worden niet alleen Wmo-onderwerpen betreffen. Op het spreekuur van het servicepunt wordt meer ondersteuning gegeven op WlZ-PGB vraagstukken. Op kantoor zijn er vragen binnengekomen over bijvoorbeeld ondersteuning bij het aanvragen van woning-urgentie, mantelzorg, parkeren, ontheffing diesel-auto binnenstad en dreigende dakloosheid (7).

Tabel 1: Aantallen van de soort vragen die zijn binnengekomen op het kantoor van Voorall.

|  |  |
| --- | --- |
| Hulpvraag | Aantal |
| Wmo Nieuwe aanvraag | 0 |
| Woningaanpassing | 4 |
| Aanvraag hulpmiddel | 4 |
| Bezwaar maken | 1 |
| Rechtszaak | 1 |
| Huishoudelijke hulp | 5 |
| Vervoersvoorziening | 4 |
| WLZ | 1 |
| PGB Wlz | 2 |
| PGB Zorgverzekering  | 2 |
| Anders\* | 27 |
| Probleem met Medipoint | 1 |
| Rechtszaak | 1 |
| Onbekend, geen contact | 6 |
| Totaal | 59 |

Tabel 2: De ondersteuningsvragen op het Servicepunt Cromvlietplein.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Hulpvragen Servicepunt Cromvliet | Aantallen |
| 1 | Info verstrekken over PGB/WMO | 1 |
| 2 | PGB aanvragen invullen (WLZ) | 1 |
| 3 | PGB contracten opstellen  | 1 |
|  | - Uurtarieven en budget berekenen | 1 |
|  | - Wijzigingen en invoeren | 1 |
|  | - Machtiging aanvragen | 1 |
| 4 | PGB portaal uitleg inloggen (nieuw systeem van Zorgkantoor) | 2 |
| 5 | WMO aanvragen | 1 |
|  | - Huishoudelijke hulp | 1 |
|  | - Vervoer/Taxi bus | 1 |
|  | - Invalideparkeerkaart | 1 |
|  | - Kenteken Parkeren | 1 |
|  | - Aanpassingen in de woning (mindervalide) | 1 |
| 6 | Telefonische en mail Contacten leggen met  | 1 |
|  | - Zorgkantoor | 1 |
|  | - SVB | 1 |
|  | - Gemeente | 1 |
|  | - WMO | 1 |
|  | - CAK | 1 |
|  | - Belastingdienst | 1 |
|  | - Stg. MEE | 1 |
|  | - UWV | 1 |
|  | - Zorginstellingen | 1 |
|  | - Woningbouw | 1 |
| 7 | Urgentieaanvragen voor woning  | 1 |
| 8 | Uitzoeken informeren over Mentorschap/Bewindvoering  | 1 |
| 9 | Informeren Kind 18 jaar wat nu? Informatie verstrekken wat er geregeld moet worden en handelingen samen verrichten. | 1 |
| 10 | Wajong aanvragen | 1 |
| 11 | Sportmogelijkheden voor mindervaliden | 1 |
| 12 | Brieven van clienten vertalen  | 6 |
| 13 | Luisterend oor voor mensen met gehandicapte familielid  | 1 |
|  | Totaal | 37 |

**Hoe hebben inwoners Voorall gevonden?**
De meeste mensen weten Voorall zelf te vinden en hebben dan ook persoonlijk contact opgenomen. Dit hebben ze gedaan door direct naar kantoor te bellen of door gebruik te maken van de website wijzijnervoorjoudh.nl.

Tabel 3: Wie heeft de vraag om ondersteuning gedaan.

|  |  |
| --- | --- |
| Contact binnen gekomen  | Aantallen |
| Zelf contact opgenomen | 44 |
| Huisarts | 2 |
| MEE | 0 |
| Kompassie | 1 |
| Senioren platform | 0 |
| Straatconsulaat | 0 |
| Wmo-consulent | 1 |
| Anders\* | 11 |
| Totaal | 59 |

**Samenwerking met andere platforms en professionals**
Soms past een ondersteuningsvraag niet bij de kennis en kunde van de vrijwilligers. Dan is het goed om de hulpvrager door te verwijzen.
Een voorbeeld hiervan is dreigende dakloosheid. Het Straatconsulaat heeft hiervoor de meeste expertise in huis.

Tabel 4:De doorverwijzingen naar andere platforms of professionals.

|  |  |
| --- | --- |
| Overdracht naar | Aantallen |
| MEE | 2 |
| Kompassie | 0 |
| Senioren platform | 1 |
| Straatconsulaat | 7 |
| Professionele zorg | 5 |
| Totaal | 20 |

De campagne is inmiddels afgelopen. De vrijwillige cliëntondersteuners van Voorall staan nog steeds klaar om mee te denken bij Wmo-meldingen of WlZ-aanvragen. Omdat zij zelf ervaringsdeskundig zijn, kunnen zij zich goed inleven in de problematiek van mensen met een beperking en kunnen kwesties echt opgelost worden.

*Een tevreden hulpvrager vertelt: ‘Kort na de goedkeuring van de scootmobielstalling is door een installatiebedrijf een gereviseerde stalling geplaatst aan de zijkant van de flat. Ben er erg blij mee en ga al een paar maanden twee keer per week met de scootmobiel naar de fysiotherapiepraktijk. Ook ben ik al diverse keren in het winkelcentrum geweest en dat geeft ook een vrij gevoel. Er is echt weer een wereld voor me open gegaan’.*

Op de website wijzijnervoorjoudh.nl is alle informatie te vinden.