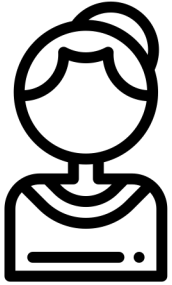


Truus



Truus (80)

Persoonlijke situatie: Weduwe met 5 kinderen, woont gelijkvloers in een flat in de stad op de 2^e étage. Deze is toegankelijk met de trap.

Aanleiding: Truus rijdt in een scootmobiel, haar gezondheid gaat achteruit, ze heeft lang alles zelf geprobeerd te doen maar dat gaat niet meer. Ze moet het doen met een AOW + 100 euro pensioen per maand.

Wil: Via de gemeente ondersteuning in de huishouding (OH) aanvragen. Ze kan zelf geen zwaar werk meer doen. Ze is niet digitaal, maar haar kinderen zijn dit wel.

KNELPUNTEN

- Truus moet lang wachten op antwoord/beschikking. Teleurstelling als deze na lang wachten negatief is.
- Doelgroep realiseert zich niet hoeveel de consulent moet weten voordat zij een beslissing kan nemen. Men denkt dat het zo geregeld is (ik heb toch recht op...)
- Er is onvoldoende duidelijkheid over wat men krijgt, wat de eigen bijdrage is. Verwachtingen management is essentieel.
- Lastige situaties; verwachting van de cliënt in relatie tot wat de professional (niet) kan bieden. Daarbij komt dat het netwerk van de cliënt niet afdwingbaar is.

SUCCEFACTOREN

- Duidelijkheid voor de cliënt
- Wel hulp (ongeacht de vorm)