

opmerkingen bij de gehouden interviews bij Weener XL eind maart en april 2017

1. Respect

Voelde u zich in het gesprek serieus genomen?

Ja volledig	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee, totaal niet
72	9	4	2	2

Loopt al veel te lang rond (3 jaar)

Vandaag heel netjes. 1x van de 3x niet; aangevallen, brutaal, "je zoon kan je helpen". Hoort vaak negatief over WXL

Vandaag 2 gesprekken gehad 1x inkomensconsulent en 1x werkconsulent

Aanvraag gedaan; krijgt geen uitkering; Handtekening gezet door medewerker over de inhoud van het gesprek

Zeer serieus

Goed vertrouwen in consulent. Aanvraag uitkering.

Ik had fouten gemaakt met invullen van formulieren

Vrijwilliger. 70% begrepen van gesprek, moeite met Nederlandse taal

2 gesprekken gehad en waren alletwee goed

Zeer geloofwaardig gesprek

Aangegeven dat bepaalde situaties meespeelde, Eigen situatie werd niet volledig geaccepteerd. Ze werd te veel verplicht, wordt aan haar getrokken.

Heeft probleem uitgelegd, serieus genomen.

Deze consulent is goed. Ik heb 3 of 4 consulenten gehad die niet goed waren. Zijn ook inmiddels weg bij WXL

In gesprek wel. Bij WXL in het algemeen minder.

Meneer komt uit Syrië en is 2 jaar in Nederland

Prettig gesprek

Zeer positief over het gesprek

rustig

Gesprek met bedrijfsarts

Goede voorlichting

Zeer behulpzaam

de werkconsulente had erg veel begrip voor mijn situatie

Genoeg informatie en laten weten wat de plichten zijn.

Informatie die hij gaf is aangekomen, er werd goed geluisterd.

Doodzenuwachtig, ivm een baan

Regelmatig gesprek gehad met medewerker en houdt rekening met achtergrond cliënt

1. Respect

Voelde u zich in het gesprek serieus genomen?

Ja volledig	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee, totaal niet
-------------	----------	----------	----------------	------------------

Tweede keer weggestuurd met elke keer andere reden.

WXL is ingewikkels

Tot nu toe wel, maar kan beter. Dit ligt aan het systeem.

Vanaf 2008 inkomen. Zelfstandig kunnen regelen van inkomen. Is erg gefrustreerd over WXL en Gemeente. In februari eerste gesprek "behandeld als een stuk stront", te zakelijk. Vandaag 3e gesprek was wel goed en respectvol.

Beetje wantrouwend

Niet serieus genomen

Uitkering wordt geblokkeerd, ondaks dat ze door heeft gegeven dat ze € 250 verdiend heeft

Behandeld alsof hij nooit had gewerkt (35 jaar gewerkt); wegens burnout in bijstand terecht gekomen. Mag geen stress ervaren. Bedrijfsarts 1 á 2 sollicitaties per dag. Project aan de slag, voor moeten tekenen maar einddatum wordt niet vernoemd. Contact bedrijfsarts met psycholoog blijft uit.

1e werkcoach prima (van baan verandert) 2e werkcoach ging moeilijk, na een gesprek een nieuwe gekregen. 3e werkcoach (nu 4 maanden) nog niet gezien.

Al eerder geweest, had het gevoeld dat oude dossier betrokken werd bij beoordelen uitkering

2. Vriendelijkheid

Was de medewerker van WXL vriendelijk naar u?

Ja erg aardig	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee totaal niet
76	8	4	2	0

Ze zijn allemaal aardig, niet negatief

Vandaag wel aardig

Gesprekken leveren niets op maar ligt aan systeem niet aan medewerkers.

Echt vriendelijk, voede zich goed bij haar

Heel vriendelijk

Zeer vriendelijk

Heel vriendelijk

Medewerker was heel positief

Heel vriendelijk, goede medewerkster

De consulent was vrolijk en cliënt vroeg wat haar geheim was.

Ze zijn allemaal wel aardig

Heeft al 4 jaar dezelfde jobcoach. Is naar wijkplein gestuurd in 2012 bij vrijwilliger twerwijl zaal heel complex is. 4 jaar lage uitkering gekort.

Nieuwe contactpersoon; ging erg goed

Medewerker had veel begrip voor mij en dacht ook mee over mogelijke oplossingen

prima, is wel ooit anders geweest

Erg vriendelijk

De werkconsulente stelde mij erg op mijn gemak

Vriendelijk gezicht

In het begin vriendelijk maar later onvriendelijker

Zakelijk

Op het einde niet meer. Gedreigd met korten. Arbo arts 1á2 sollicitaties per dag van medewerkster moest hij meer - stress. Medewerkster zal contact opnemen met werkcoach.

Had de indruk dat consulent bevooroordeeld was nav persoonlijke omstandigheden

3. Tijd

Had de medewerker tijd genoeg voor u?

Ja zeker	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee, erg gehaast
76	8	2	3	1

Vandaag is alles goed

Bij andere instanties te weinig tijd. Voor aanvraag kun je gewoon binnenlopen.

Genoeg tijd om alles uit te leggen

Extra tijd genomen.

Was om probleem op te lossen, medewerker heeft geholpen bij herstellen van fouten

Voldoende tijd

Gelukkig nu individueel en geen groep

Tijd te kort dus er komt een vervolg gesprek

"Leek dat ik gehaast was" Als ik hier kom voel ik me op mijn gemak

Alles toe kunnen lichten, /12 uur. Heeft ook brief gelezen

Op tijd gehaald - 5 minuten was verwachting.

Meneer had zelf veel te vertellen.

Kon alles vragen er was tijd genoeg

Ik kreeg alle info die ik nodig had en had niet het gevoel alsof het te gehaast was

Medewerker werd af en toe afgeleid; zal langs me heen te kijken.

Begripvol na een gemiste afspraak.

Niet gehaast.

Was vrij kort maar er was niet meer tijd nodig.

Zit in een traject; 2x per week half uur tot een uur

Nam de tijd, moest vooral luisteren

Te onvriendelijk. Doorverwezen naar RMC. Niks op papier bv lijstje met wat hij moet doen

Te haastig

Gesprek was soms dreigend

4. Luisteren

Kon u rustig uw verhaal kwijt en werd hiernaar goed geluisterd?

Ja	Redelijk	Neutraal	Moeilijk	Nee
71	9	6	1	3

Veel ervaring mee en luisteren altijd

Mededeling; als er iets vergeten is kan hij altijd smsen of whatsappen

Vorig jaar ook hier; ook goed geluisterd en er werd met haar rekening gehouden

Heel blij en positief

Alles goed vertellen. Was verwarring over dat mevrouw ziek is.

Goed eigen verhaal vertellen

Zij moet ook haar regels volgen

Voldoende tijd om verhaal te vertellen

Ze heeft geluisterd

Consulent had verhaal al gelezen, had voorbereid en in verleden was dat niet altijd.

Goed meegedacht.

Wel op de hoogte van mijn situatie

Had een goed luisterend oor

Ik kreeg de kans om mijn situatie zo goed mogelijk toe te lichten

Had zich al ingelezen.

Vroeg zich af of ze bepaalde dingen kon zeggen; werd daarin gesteund

Sollicitatietraining moet ondanks dat client dit al erg vaak heeft gedaan. Er is helaas geen arts die me keurt en dossier snapt.

Heftig persoonlijk verhaal

Had eerst kringgesprek was lastig ivm meerderen, maar daarna persoonlijk en kon daar wel zijn verhaal en zijn vragen stellen.

Geeft nuttige informatie.

4. Luisteren

Kon u rustig uw verhaal kwijt en werd hiernaar goed geluisterd?

Ja	Redelijk	Neutraal	Moeilijk	Nee
Totaal	66	23	0	89

Gesprek was er kort (10 minuten)

Wilde wel luisteren maar kind schreeuwde erg ook tijdens het gesprek

Begon aan zichzelf te twijfelen of ze vrijwilligerswerk of betaald werk kon gaan doen. Het feit dat ze het moeilijk heeft werd niet echt serieus genomen. Moet over 2 maanden een toekomstplan hebben. De verwachting van WXL is te groot.

Moest meerdere keren toelichten dat hij hoger opgeleid was.

Heeft het gevoel dat hij niet gelijk als Nederlander behandeld wordt.

Zou beter kunnen

onvoldoende

Ik neem de tijd om mijn verhaal te vertellen. Ik ben assertief, maar maak wel zorgen om mensen die dat niet zijn

Werd niet serieus genomen. Haar eis ging voor.

Willen alles weten maar luisteren niet

5. Sfeer

Hoe heeft u de sfeer van dit gesprek ervaren?

Prettig/ontspannen	Ging wel	Neutraal	Niet prettig	Onprettig/gespannen
56	22	7	2	1

Gezellig

Goed geluisterd; goed kunnen uitleggen

Beetje gespannen. Altijd wel zenuwachtig als ze hier moet komen, omdat je niet weet wat consulent gaat zeggen. Als je je eigen werk hebt dan heb je geen controle. Wat ze bij WXL zeggen moet je doen. Als ze niet geloven dat je ziek bent moet je toch werken.

Er gezellig, ondersteunen.

Prettig gesprek

Had gevoeld dat ze het uit kon leggen wat er mis was gegaan bij invullen van formulieren

Tevreden met gesprek

Sympathiek

Gemoedelijk, prettig contact.

Voelde zich veilig, nu niet gespannen. "Ze wilde me niet begrijpen"

Cliënt was gespannen

Ligt niet aan de mensen hier, maar aan de situatie.

Alle tijd voor vragen, taalprobleem

Is zelf erg positief

Hele fijne man. Vorig jaar ook.

Heeft alles goed ugelegd en wilde meedenken en we zien elkaar snel weer.

Was rustgevend en "was er voor mij".

Ik was erg emotioneel maar de mevrouw stelde mij op mijn gemak

Toch wel zenuwachtig, omdat je alles op tafel moet leggen tegenover vreemden.

Kon zichzelf zijn.

Met medewerker was prima, In kringgesprek was stil

Goed gesprek.

5. Sfeer

Hoe heeft u de sfeer van dit gesprek ervaren?

Prettig/ontspannen	Ging wel	Neutraal	Niet prettig	Onprettig/gespannen
88	0	0	0	0

Gehaast; gevoel van snel afwerken

Vindt het wel steeds lastig om hier te komen daardoor is cliënt wel altijd

Was wel zwaar, wel ontspannen

Betrokkene was gespannen maar de bedrijfsarts stelde haar erg op haar gemak.

Verantwoording afleggen

Ze was boos (vanuit een thuissituatie)

niet (meer) in crisisruimte!

informatief gesprek

Eenrichtingsverkeer

Had het gevoeld dat consulent erg defensief was

Zakelijk, altijd nerveus voor WXL

Vandaag wel goed; vorige 2 keren duidelijk niet

Voelt zich als cliënt erg onbeschoft behandeld

Treft bij het binnenkomen een zeer jong meisje
(stagiaire?)

6. Duidelijkheid

Heeft u het idee dat u alles heeft begrepen wat tegen u is gezegd?

Ja, heel duidelijk	Bijna alles	Neutraal	Weinig begrepen	Niets begrepen
67	16	4	1	1

Werd wel steeds dwingender

Omdat ik zelf veel uitzoek

Sprak wel vaak moeilijke woorden, maar werd verduidelijkt

Consulent was open en duidelijk

Heeft moeite met Nederlandse taal, daarom ook met vrijwilliger

Duidelijke afspraken

Moet papieren verzamelen en volgende week meenemen. Niet alle papieren waren binnen dus proces kan nog niet beginnen.

Andersom niet

Heen en weer gesprek samen om een oplossing te vinden.

1e keer niet. Nu duidelijk en rustige consulent 3 á 5 keer.

Duidelijk en nam voldoende tijd om het uit te leggen.

Voor hem was het duidelijk

Geklaagd over WXL

Heel duidelijk uitgelegd

Al mijn vragen waren beantwoord

Met een opdracht naar huis gestuurd.

Toonde wel interesse wat zij ervan vond; was niet geforceerd; eigen inbreng

heeft een tolk nodig

Werd heel veel gezegd, dan moet je het snel verwerken.

80% begrepen

Niet op het stukje wat er van haar verwacht wordt. Het plan wat ze zelf heeft was niet genoeg. Moet een nieuw plan komen.

Als een fout bij mij ligt word ik gekort en als de gemeente iets fout doet is er niet aan de hand; geen excuses niets toegeven.

Moeilijk te begrijpen. Veel opgeschreven.

Op zich wel; maar voede zich als hooggeleerde niet begrepen

is laaggeletterd vanwege Arabische moedertaal

7. Was de cliënt alleen of had hij/zij iemand bij zich?

Was alleen	Had iemand bij zich
66	23

Ook géén behoefte aan
1e keer niet alleen, eng

dochter/moeder
Vader
Begeleider reclassering
Begeleider
Vrijwilligers/bekende
dochtertje
begeleider en stagebegeleider
Vader, 2 horen meer dan 1
Partner
Kind van 2 jaar
Begeleider was merendeel aan het woord
Tolk. Was nodig.
Dochter
Met SMO begeleider
Zoon

8. Wat was de inhoud van de boodschap?

Positief	Negatief	Neutraal
53	10	25

Misschien eindelijk een baan na 3 jaren

Maar daar heb ik vooraf wel veel moeite voor moeten doen

Geen sollicitatieplicht omdat eigen bedrijf opzetten.

Wacht op uitkering, alles rond.

Krijgt van verschillende potjes geld, dat levert problemen op. Moet elke maand WXL laten weten wat ze aan uitkering ontvangt, terwijl dat elke maand hetzelfde is.

Heel positief

Geeft ze er zelf aan.

Voldoende hulp van iedereen

Krijgt geen uitkering; wel verder geholpen als Nugger. Afspraak voor sollicitatie-ondersteuning

Wil liever thuis solliciteren; komt 2x per week; vervoer kost ook veel

Heeft gevoeld at hij zijn recht niet heeft gehaald

Gevoel van kastje naar de muur

Zelf aangegeven dat hij er klaar mee is. Gaat niet met die flauwekul verder.

Had er meer van verwacht

Klein beetje negatief

Uitleg gekregen

Moet overal op solliciteren ondanks hogere opleiding

Via slachtofferhulp doorgestuurd en voelt zich niet serieus genomen.

Weet dat consultant niets kan regelen op terrein van salaris bij werkgever maar wilde signaal

Ging over werk

Nieuwe aanvraag

Vindt het jammer dat het nog niet start omdat papieren nog niet binnen zijn.

Initiatief vanuit client

Neutraal maar duidelijk

Informatie

Verantwoording afleggen ivm sollicitatie

Hoeveel plannen moet ze hebben.

Zit nog in het traject van aanvraag, vindt het moeilijk om alles te verzamelen, maar weet wel waar

Vooralsnog neutraal is eerste gesprek.

9. Aanvullende opmerkingen

Zeer positief. Ook over afgelopen 3 jaren!

Totaal 3 gesprekken gehad waarvan 1 slecht zo erg dat ze geschokt was.

Vriend vorig jaar opleiding buschauffeur; 1/2 jaar gewerkt op bus (Jeroen Bosch); wegbezuinigd; nu vrijwilligers op de bus

Vaker op gesprek geweest en altijd goed behandeld

Na afloop gesprek dan valt consulent in herhaling dan hoort client niets nieuws meer. De booschap is "werken".

Was te laat opgehaald ± 15 minuten. Kreeg wel excuus. Heeft langer de tijd genomen. Uitgebreid dossieronderzoek gedaan.

Werd op tijd gehaald, meer tijd gehad dan gepland.

Mevrouw had zelf om gesprek gevraagd. Zij is van mening dat men na een bijstandsuitkering een volledige baan moet accepteren. Zou wel graag zien dat er dan ook na 2 jaar wel salarisverhoging zou kunnen komen.

Aanvulling op uitkering was er ingewikkelde aanvraag. Heeft ook klacht ingediend bij Gemeente. Werkt nu als huismeester bij Gemeentelijke instelling via WXL terwijl het een officiële formatieplaats is. Krijgt gezondheidsklachten door de ingewikkelde verhouding met WXL.

Wil formele aanvraag indienen, maar dat lukt niet omdat er elke keer andere eisen zijn.

Heeft duidelijk gemaakt dat ze niet kan werken

Binnen 2 maanden meer duidelijkheid over levensvatbaarheid van nieuw bedrijf.

Geen sollicitatieplicht. Wel bij "Aan de Slag". 5 jaar dakloos geweest. Iedereen behulpzaam.

Veel papierwerk, niet eenvoudig, hulp bij verzamelen

Baalt van al het papierwerk is elke keer weer hetzelfde (meestal is het hetzelfde). Mevrouw vindt het prettig dat ze consulent kent en niet telkens andere krijgt.

Was oproep voor werk, maar is te ziek om te werken. Man heeft baan gevonden, dan ook een uitkering afgelopen.

Ik geef een cijfer 8

Alles viel 100% mee. Man en vrouw boffen met coaches. Ze hebben beide verschillende coaches maar vinden dat dat 1 coach moet zijn. Nu moeten ze vaak hetzelfde verhaal vertellen.

Kon tussen 13.00 en 16.00 uur komen. Was er om 12.50 uur en werd meteen geholpen.

Leert nivo 2 Nederlands, dus moeilijk om man te begrijpen. Hij zegt; positieve instelling geeft positiviteit terug.

Loopt al langere tijd bij WXL. Eerst zelf stug en boos, dus reactie was ook zo. Nu zelf rustiger dus reactie ook zo. Hij is geholpen met dagbesteding.

Maatwerk zou zijn steeds wisselende consulenten. Cliënt krijgt na een half jaar weer een nieuwe consulent wat spanning oplevert.

Cliënt kampt met diverse problemen, voelde zich niet gehoord, voelt zich bedreigd door naderende gevangenisstraf

Brief mag wel duidelijker, minder agressief

Komt niet aan werk. Grootste probleem is dat ze als hoogopgeleide niet begrepen wordt.

Bedrijfsarts gaat met huisarts overleggen en daarna met werkleider (wsw med.)

Op tijd gehaald, Aandacht

9. Aanvullende opmerkingen

Is dagdeel aanwezig bij mobiliteitscentrum. Internet doet + niet informatie te laat. Paul van Os = op zitten wachten, vacatures geen info, luistert niet. Wie is leidinggevende van hem? 3 mensen van Gemeente op 7 á 10 cliënten. Tip aan crwp: om met klasjes te praten als neutrale persoon.

Had geen tijd. Toch snel vragen gesteld. Vind dat mensen hier sneller en beter moeten werken. Maar aandacht schenken aan cliënten. Had geen behoefte om meer te zeggen, want had zijn buik al vol van deze dingen.

Als je papiertje niet op tijd inlevert, krijg je meteen allerlei papier thuis. Er is nergens geld voor b.v. opleiding volgen BHV of bedrijfszaken. Er is meer geld nodig (VVD-beleid = kut)

Nederlandse taal lastig. Wel Farsi, geen Dari. Vluchteling uit Irak en uit Afghanistan. Kwam voor sollicitatieondersteuning.

Meerdere keren geweest; negatief beeld van anderen. Heeft hij/zij niet!

Beantwoorden van emails, beloften worden niet altijd nagekomen. Staat wel in brieven maar Wat heb ik aan de verkrgen "doelgroepenverklaring"? Dat is niet duidelijk. Heeft meegedaan met "aan de slag" zonder resultaat.

Voelde zich niet echt prettig tijdens het gesprek.

Vanwege ziekte kan mevrouw niet overal aan voldoen en voelt zich niet begrepen.

Mevrouw komt uit Syrië, spreek nog maar weinig Nederlands, is net geslaagd voor de inburgering

Cliënt wordt altijd goed behandeld

Betrokkenen moest wel lang wachten. Toen ze aan de beurt was ging het heel gehaast

Prima

Dank u wel voor alles

Cliënt is tevreden over WXL en gaat hier vaker komen ivm Aan de Slag

Goed idee om dit onderzoek te doen.

Medewerker doet haar werk zo goed, zij doet haar werk omdat zij het leuk vindt nie tomdat ze wat aan verdient. Een top meid. Van mij mag ze blijven en hoop haar volgend jaar weer te zien.

Over het algemeen zeer positief

Als het niet goed afloopt gaat de begeleider naar de wethouder. Alles werd doorgegeven.

Niet op tijd voor de afspraak; 15 minuten te laat.

Elke keer als hij een afspraak heeft is hij zenuwachtig dat ze hem een schoonmaakbaantje geven ondanks HBO opleiding

Heel vriendelijk behandeld

Ik vond het een heel fijn en positief gesprek, ook heb ik het gevoel gehad dat ik begrepen werd

Inspireren dat iemand zelfstandig wordt en zelf inkomen krijgt

? Ze geven eerst trainen en daarna verder werk te vinden

Andere keer iets gehad mbt het aanleveren van stukken, uitstel aangevraagd hiervoor, telefonisch toegezegd, werd niet geaccepteerd. A.g.v. aanvraag opnieuw doen; wist niet dat je hiervoor een klacht kon indienen. In het verleden een wwv aangevraagd via UWV, ging veel sneller.

Geen opleiding doen terwijl je in de uitkering zit. Er wordt te weinig rekening gehouden met mijn situatie.

9. Aanvullende opmerkingen

Bij de 1e aanvraag, onvriendelijk bejegend met name aan de balie; de eisen die gesteld werden leverden veel stress op. Sollicitatietraining vond ze fijn; ook fijn dat ze dingen zelf kon aangeven; niet te strak in de planning.

Het komt regelmatig voor dat ze haar geld niet op tijd krijgt, terwijl ze bewijsstukken zelf aanlevert. Ik mis het menselijk stukje bij de Gemeente. Voor een verschil van bijvoorbeeld € 0,08 "bijverdiensten", wordt de uitkering te laat betaald. Ze zouden eigenlijk gewoon even moeten bellen/mailen. Ze hebben een machtspositie en dat laten ze ook voelen. Dram als je moet bellen. Ze zit in een traject; heeft een arbeidsbeperking. Het arbeidsdeskundig rapport wordt niet gehanteerd. Weinig privacy, kijken mee als er gegevens ingevuld moeten worden. Er zijn maar weinig goede consultants. Als er gebeld moet worden naar GCC moet je aan diegene aan de telefoon alles vertellen; ze hebben meteen inzicht in alle gegevens. Ze blijven druk opvoeren. Al je een klacht indient luisteren ze wel. "Klacht wordt zeer serieus genomen" en tenslotte hoor je 2 weken niets. Ze moeten menselijker zijn. Zet hier mensen neer met een beetje mensenkennis. Ander personeel; geen mensen van zo die iemand die al zijn hele leven gewerkt heeft, aan het werk probeert te krijgen. Arbo-arts (niet serieus) zit in de modus van de Gemeente.

Er is veel veranderd. Nieuwe aanpak is positief, persoonlijk. In 2012 was het een puinhoop. Ze hebben geen inzage in medisch dossier dus ze kunnen niet altijd rekening houden. Sollicitatietraining is nutteloos. CV moest van elke medewerker een ander soort opmaak hebben. Cliënt werd daar boos van. Er is weinig aangepast werk dat rekening houdt met haar persoonlijke situatie. Cliënt is er gemotiveerd, maar 60 jaar en medisch beperkt. Uitzichtloos, wil eigenlijk niet de sleur van de bijstand meer.

Eerste gesprek, goed gevoel over dit gesprek.

Ervaarde toch wel enigszins een drempel. Te weinig parkeergelegenheid, werd verwezen naar winkelcentrum. Mag eigen tijd betreft afspraak bepalen, duimpje.

Geen verwachtingen, was introductiegesprek. Vragenformulier/trajectovereenkomst. De vragen om akkoord te gaan maar je weet niet met wat. (er wordt verwezen naar participatiewet en verordeningen).

Is hier wel eens met ruzie weggegaan. Had dan wel het gevoel dat er niet naar cliënt werd geluisterd of werd begrepen. Medewerker begreep wel dat cliënt boos is weggegaan. Woelt zich soms ook onder druk gezet. Cliënt begrijpt ook wel dat medewerker zijn werk doet en aan regels moet houden. Heeft het gevoel dat er wordt afgewezen bij sollicitaties omdat zij juist een uitkering heeft en heeft het vermoeden dat werkgever dan denkt dat ze niet gemotiveerd is.

Heeft alleen positieve gesprekken gehad.

Reacties van cliënten die niet mee wilden doen

Wel een positief gesprek gehad maar wil geen enquête

Taalbarrière

Geen tijd

Slecht nieuws, wil geen enquête

Iemand stemde eerst toe met interview, haakte bij nader inzien toch af

Medewerker van WXL kwam naar ons toe dat zij niet wou dat haar cliënt werd geïnterviewd!

Client had geen tijd, want de consulent was al te laat.

30-3 was er om 15.00 uur een bijeenkomst voor medewerkers van WXL. Voor de rest van de middag stond 1 afspraak gepland.

Aangesproken door een consulent die vertelde dat er vorige week een mevrouw was van 61, die een aanvraag in wilde dienen. Dat werd niet gedaan. Hij gaf aan dat het wel goed was wat wij doen. Al wordt een aanvraag afgewezen, iemand heeft recht om een aanvraag te doen. Je werkt met mensen en die dien je ook te behandelen als mensen.

Heel veel cliënten geen tijd, druk, daar wens ik niet aan mee te werken.

Op de vraag hoe het gesprek was verlopen kwam het antwoord : "Kut" en diegene liep door

Cliënt aangesproken, had geen behoefte maar was wel aan het huilen.

Een aantal cliënten liepen zichtbaar overstuur en/of teleurgesteld weg, maar deze wilden helaas niet met ons in gesprek.