

De Ombudsman

Anja Janssen



Van A naar B

Wmo-vervoer houdt mensen bezig. In de meeste gevallen loopt het vervoer prima. Maar als het misgaat, is dat supervervelend. Mensen zijn ervan afhankelijk en komen dan niet, of te laat, van A naar B. Soms gaat het mis op tamelijk absurde wijze. Dan lijkt het systeem de baas. Ik neem u mee naar twee situaties.

Twee echtgenoten, niet meer zo mobiel, hebben allebei een vervoerspas. De man heeft bij sommige afspraken zijn vrouw erg nodig. Als hij alleen uit de taxi stapt weet hij niet wat hij moet doen en wordt dan angstig. De vrouw vraagt daarom ook een rit aan zodat ze samen met haar man naar de afspraak kan gaan. Een eenvoudige oplossing zou je denken. Helaas ziet het systeem deze mensen niet als koppel. Mevrouw krijgt een eigen rit in een andere taxi. Gevolg, meneer komt soms alleen aan of mevrouw moet hem op de terugweg laten staan omdat haar taxi er wel is en de zijne nog niet.

Nog een voorbeeld. Een man gaat altijd op tijd naar buiten, met zijn rollator, en wacht daar op de taxi. Dan belt de chauffeur: ‘Ik ben er’. ‘Nee u bent er niet’, zegt de man. ‘U moet naar nummer 2F’. ‘Nee hoor’, antwoordt de chauffeur. ‘Ik moet naar 21. Dat staat hier.’ Uiteindelijk komt het altijd goed, maar de man is het zat om elke keer in discussie te moeten gaan. Wat is er aan de hand? In het display van de taxi staat 2f, een kleine letter. Dat is

door de chauffeurs moeilijk te onderscheiden van een 1. Misverstand.

Deze mensen krijgen het zelf niet voor elkaar om met de vervoerder tot een oplossing te komen. Wat doe je dan als ombudsman? Ik leg deze en andere situaties bij de gemeente neer. Zij is opdrachtgever van het Wmo-vervoer. Zij zoekt dan samen met de vervoerder naar een oplossing.

De man en de vrouw kunnen vanaf nu samen op pad. Het was even de vraag of de scootmobiel en de rollator samen in een busje passen, maar dat gaat lukken. Het huisnummer 2F is nog steeds lastig. Achter de knop ‘bijzonderheden’ op het display staat nu 2F en geen 2f. Dat helpt. Maar wat blijkt? Eenmaal 2F, altijd 2F. De man wordt wel bij zijn huisadres opgehaald, maar waar meneer ook heen wil, bv naar de ombudsman aan de Trompsingel 33, de chauffeur ziet bij ‘bijzonderheden’ dat hij naar nummer 2F moet. De man zal helaas weer in discussie moeten.

We zoeken allemaal naar een oplossing, maar het systeem lijkt soms de baas.

Op deze plek vertelt ombudsman Anja Janssen maandelijks over kwesties waarmee inwoners van de gemeente Groningen bij haar aan de bel trekken.

Reageren? info@ombudsman.groningen.nl.



Schooltuin Beijum, ca. 1995. Foto: Ger van Dam, Groninger Archieven

Herinnerings in beeld

De geschiedenis van Groningen in beeld gebracht door de Groninger Archieven en Museum aan de A. Deze week: zomerse uienoogst.

GRONINGEN Eens in de zoveel tijd komt er een bericht via de school-app. Of er ook ouders willen brengen, halen en begeleiden bij een bezoek aan de schooltuin. Meestal kan het bezoek doorgaan, met als gevolg enthousiaste verhalen, modderige laarzen en soms een veldboek of courgette mee naar huis. Op de foto oogsten jongens uien in de schaduw van reuzezonnebloeimen op de schooltuin Beijum. Eerst loswroeten met de hark, het loof

eraf en verzamelen in de bak of tas. Zou het nog net voor of na de zomervakantie zijn? De schooltuinen bestaan sinds 1958, toen de eerste ‘schoolwerktuin’ werd geopend bij Noorderhoogebrug. Lessen in tuinieren en schapen en bijen houden zou de beste therapie zijn voor jeugdige baldadigheid. Er volgden tuinen in Paddepoel, Helpman en Beijum. Zo kregen ‘flatkinderen’ een idee van natuur en zorg voor gewassen. Natuur- en

Duurzaamheid Educatie (NDE) verzorgt dit onderwijs nog altijd met een groene leerlijn voor alle basisschoolgroepen op de schooltuinen. Een prachtige serie dia’s van de tuinen is ondergebracht bij de Groninger Archieven en te zien op Beeldbank Groningen. ■

Meer foto's van vroeger bekijken? Ga naar www.beeldbankgroningen.nl.

Jaline de Groot

Bente (38) overweldigd door IKEA-knuffeltjes na oproep

GRONINGEN Paniek bij Bente (38) uit Groningen en haar hulphond Entli. De favoriete knuffel van haar trouwe viervoeter is uit het assortiment van IKEA gehaald. Bente doet een oproep op social media. Wat volgt, is niet normaal.

Onlangs op een donderdag, tijdens het jaarlijkse uitje naar de IKEA, mocht de trouwe viervoeter weer nieuwe varkentjes uitkiezen. Elk jaar wordt de verzameling van zes knuffels vervangen om hygiënische redenen. Tot haar grote verbazing lag haar favoriete knuffel niet meer in de bak.

„Dat had Entli meteen door”, vertelt Bente. „Ik ben een medewerker gaan vragen of ze er nog waren, maar die vertelde dat het varkentje niet meer in het assortiment zit. Ik hoopte nog dat hij het mis had, maar op internet zag ik hem ook niet meer staan.” Dat leidde tot grote paniek bij de hulphond. Haar baasje besloot daarom zater-



Foto: Nienke Maat

dag een oproep op social media te plaatsen. In eerste instantie was die bedoeld voor familie en vrienden, maar de social media-post ontplofte. Binnen 24 uur waren er honderden reacties. „Het is onverwacht bijzonder. Ik dacht: als ik twee varkentjes kan scoren, ben ik al helemaal tevreden. Maar ik ben overspoeld met reacties. Iedereen wil mij hel-

pen. Nederlanders in New York nemen een kijkje bij hun lokale IKEA en ook vakantiegangers gaan op onderzoek uit.”

Zelfs kinderen sturen hun favoriete Knorretje op. Ook iemand van wie de hond is overleden, stuurde een varkentje. „Diegene durfde het knuffeltje nooit weg te doen, maar

zei: ‘Dit vind ik een mooi doel.’ Daar kreeg ik een brok van in mijn keel. Het is zo bijzonder dat zoveel mensen positief reageren en zo begaan zijn.”

Zelfstandig

Bente zit vanwege een bindweefselandoening in een rolstoel. Het KNGF koppelde haar aan hulphond Entli en ze zijn al zeven jaar onafscheidelijk. Haar trouwe viervoeter helpt met van alles: aan- en uitkleiden, deuren openen, wassen en boodschappen doen. De impact van dat alles is groot. „Ik kan niet zonder haar. Zij doet heel veel voor mij, dus het is fijn dat ik haar nu blij kan maken.” Toen ze elkaar leerden kennen, mocht Entli een speeltje uitkiezen bij de Zweedse meubelgigant. „Ik liet haar kijken bij de bak met knuffels en ze dook meteen op de roze varkentjes af”, vertelt ze. „Ik zei tegen haar: pak hem maar. Tot aan de kassa heeft ze het beestje niet

meer losgelaten. Sindsdien zijn ze onafscheidelijk. Het is haar steun en toeverlaat.”

Dertig nieuwe knuffels

Inmiddels staat de teller op vijftien nieuwe knuffels. Bij de voordeur stapelen de pakketten zich op. Bente verwacht dat het daar niet bij blijft, misschien wordt het straks wel een hele slaapkamer vol. „Ik heb het uitgerekend. Een labrador wordt maximaal veertien à vijftien jaar. Ze wordt dit jaar negen, dus laten we zeggen dat ze nog vijf jaar meegaat. Dan heeft ze dertig Knorretjes nodig.”

Dat moet volgens haar baasje lukken. „Als ze straks tien is, gaat ze met pensioen. Ik wil haar nieuwe eigenaren niet met dit probleem opzadelen. Ze kan gewoon niet zonder haar Knorretje. Anders slaapt ze niet eens.” En Entli? Die pakt de eerste bezorgde knuffels vol enthousiasme uit. ■