

Recensent: Guus van der Veer

Stephan Steinmetz: 'De brievenbus van Mevrouw De Vries ' Gekmakende post van onze (semi)overheid. Uitgeverij Atlas Contact, Amsterdam, 2013. ISBN 9789045022321 (Ouderenzorg/Lichamelijke handicaps /PO/1) Zie ook www.uitgeverijatlas.nl

Soort boek/Ziekte/Stijl: Tussen 2002 en 2008 ontving Mw De Vries, de lichamelijk gehandicapte buurvrouw van de schrijver, ongeveer 2000 brieven waar ze geen raad mee wist of van in de war raakte. De schrijver hielp haar al die jaren. In dit boek worden die brieven onderzocht en geanalyseerd. Het gaat om brieven van instanties die erg weinig oog lijken te hebben voor de positie van ouderen en hun vermogen om post van instanties af te handelen. De brieven kwamen van minstens 30 afzenders, waaronder de Nederlandse Spoorwegen, de Belastingdienst, diverse verzekeringsmaatschappijen, Nuon, de thuiszorg, etc..

Over de schrijver: Stephan Steinmetz (1956) studeerde andragologie en werkte enige jaren als journalist. Van 1990 tot 1998 was hij voorzitter van het Amsterdamse stadsdeel Zeeburg. Sindsdien werkt hij bij de Public Affairsgroup als adviseur veiligheid, zorg, welzijn en onderwijs voor de overheid. Zie ook: <http://www.publicaffairsgroep.nl/wp/cv-stephan-steinmetz/>

Korte Beschrijving: Mevrouw De Vries (1932) woont, na een bepaald niet gemakkelijk leven, alleen op een etage in Amsterdam Oost. Rond 1990, ze is dan 58, gaat het serieus mis met haar gezondheid. Na een bortsamputatie ontwikkelt ze reuma, een darmziekte en een oogkwaal. Ze ontvangt na verloop van tijd thuiszorg, een scootmobiel, een electrisch rolstoel en er komt ook een stoeltjeslift die haar van de begane grond naar de eerste etage kan brengen. Ze krijgt tenslotte een hulphond toegewezen, zodat ze niet meer hoeft te bukken als ze iets laat vallen. De hulp die ze krijgt gaat gepaard met talrijke brieven: zo'n vijf per week. En van die brieven raakt Mw De Vries, die alleen de huishoudschool heeft voltooid, in paniek. Het boek bevat vele voorbeelden van brieven waar ook menig beter opgeleid mens van in de war zou raken. Veel brieven lijken geschreven door juristen en boekhouders; ze munten niet uit door een heldere woordkeus. Sommigen bevatten geen duidelijke of relevante boodschap maar dat weet je als ontvanger niet van te voren. En allemaal gaan ze ervanuit dat Mw De Vries een zelfstandige, assertieve, redzame, buitengewoon stressbestendige vrouw is.

Wat viel op: De schrijver concludeert dat voor iemand als Mevrouw De Vries het leven te ingewikkeld gemaakt wordt, omdat ze met een steeds groter aantal instanties te maken krijgt: meerdere indicatie organen (voor thuiszorg en voor vervoer), meerdere thuiszorg organisaties (voor verpleging en voor huishoudelijke hulp), meerdere bronnen van vergoeding (bijzondere bijstand naast de ziektekosten verzekering), meerdere partijen die eigen bijdrages heffen zonder ze op te tellen (o.a voor haar alarmknop, voor taxivervoer en voor thuiszorg) en meerdere vervoerders.

Citaten: Blz 58-59. “ Buurvrouw heeft, ik meldde het eerder al, haar krappe financieën op orde. Maar links en rechts (ziekenvervoer, thuiszorg, nu dus het alarm) moet ze meer kleine bedragen als eigen bijdrage betalen en gaan de vaste lasten jaarlijks meer omhoog dan de vaste baten. Losse inkomsten, zoals de gemeentelijke tegemoedkoming in de vervoerskosten, blijken intussen geen blijvertjes. (..) Alhoewel dit jaren waren van economische voorspoed, niet overdreven maar er was wel groei, is de buurvrouw er netto op achteruit gegaan. (..) Duidelijk is dat marktwerking in ieder geval niet voor kostenreductie in háár boekhouding heeft gezorgd. En afgaande op haar ervaringen in zorg- en vervoersland, is de stijging van de kosten niet gepaard gegaan met een stijging van de dienstverlening.”

Blz 65. “ (uit een brief van het Centraal Administratie Kantoor, de kassier van eigen bijdragen in de zorg, aan een demente oude heer) *U betaalt per periode van vier weken daarom nooit meer dan 254,94*, staat op de eerste pagina, en op de tweede pagina staat: *U ontvangt binnenkort de factuur van uw eigen bijdrage 2012 van het CAK*. Maar na een telefoontje blijkt dat er niets betaald hoeft te worden. Het is geen factuur. Er komt ook geen factuur. Deze brief leidt alleen tot een factuur áls er van de Wmo gebruik gemaakt gaat worden. Maar dat zal niet gebeuren omdat deze oude meneer vanwege dementie in een gesloten verpleegafdeling woont. Dus kan deze nepfactuur de prullenbak in. Je hoeft geen alzheimer te hebben om in de war te raken van zo’n brief.”

Blz 79 “De dag voor kerst (2005, Mw De Vries is dan 73) kondigt de dienst meer belangrijke veranderingen aan. Zo zal de naam veranderen van Sociale Dienst in Dienst Werk en Inkomen. *Op 1 januari start de Dienst Werk en Inkomen in Amsterdam. Voor ondersteuning op weg naar werk, uw uitkering en de regelingen voor minima kunt u terecht bij de Dienst Werk en Inkomen*. Mevrouw De Vries haalt opgelucht adem, haar uitkering is genoemd. Voorzichtig leest ze verder. *Bij de Dienst Werk en Inkomen staat werk voorop. We helpen u zo snel mogelijk op weg naar een betaalde baan. Als u nog niet direct aan het werk kan, of werken voor u niet meer aan de orde is, kijken wij naar mogelijkheden om actief mee te doen aan de samenleving. Bijvoorbeeld met een werktraject, een stage of vrijwilligerswerk*. Direct na lezing van deze zin hangt ze aan de telefoon: ‘Je moet komen. Ik heb een brief dat ik weer vrijwilligerswerk moet gaan doen. Je weet dat ik dat wel wil, maar ik kán het echt niet meer. Hoe moet dat nou met mijn uitkering?’ Even later overhandigt ze me, trillend van de zenuwen, de brief.”

Blz.124 “Je zou er mismoedig van worden, van de tegenstand waar de buurvrouw op stuit als ze hulp nodig heeft. Kan dat niet anders?”