Sociaal Werk Nederland en PostNL - voorbeelden van meldingen, opvolging en impact

Hieronder een bloemlezing van meldingen gemaakt door post- en pakketbezorgers en hoe deze vervolgens door de lokale sociaalwerkorganisatie zijn opgevolgd. De voorbeelden zijn geanonimiseerd om de privacy van de betrokkenen te beschermen.

'Wie wil met een oude man praten?'
"Een oudere heer is weduwnaar, zijn vrouw is vorig jaar overleden na een lang ziekbed. Meneer bezocht haar iedere dag in het verzorgingshuis. Hij dronk daar koffie en at gezellig mee tussen de middag. Na haar overlijden werd meneer lusteloos en verzorgde zichzelf, zijn huis en tuin niet meer. En dat viel op. Na een melding ben ik als sociaal werker op huisbezoek gegaan en omdat het zo hard waaide, mocht ik snel naar binnen. Meneer vertelde volop over zijn leven, de mooie herinneringen en de zware laatste jaren. Hij miste duidelijk het contact met andere mensen. Maar... 'ja, waar kan ik naar toe om mensen te ontmoeten die met een oude man willen praten?' Inmiddels heeft meneer zich aangesloten bij de koffietafel bij hem in de wijk. Het Nabestaandencafé vindt hij nog te vroeg."

Jong gezin in de knel
"Bewoners gaan soms de brievenbus mijden als ze de financiële ellende niet meer overzien. Hulp aanbieden is dan zeer welkom. Laatst ontdekten we een jong gezin achter de volle brievenbus. We waren al een paar keer langsgegaan en opeens troffen we de bewoners thuis. Er bleek veel meer aan de hand. Er was weinig steun voor dit jonge gezin, de kinderen hadden zwaar autisme en er waren steeds weer andere hulpverleners en doorverwijzingen waardoor ze het vertrouwen hadden verloren en alles lieten versloffen. Door onze hulp en in samenwerking met het jeugdteam zitten ze nu weer in de lift. Alle problemen worden aangepakt."

Open voor hulp
"Naar aanleiding van een melding van een postbezorger brachten wij een huisbezoek. Wij troffen een jonge vrouw aan die er onverzorgd uitzag, haar woning was vervuild, overal lagen lege bierblikjes. Toen we haar vertelden dat iemand zich zorgen om haar had gemaakt en dit met ons had gedeeld, raakte ze diep geëmotioneerd. Ze huilde, gaf aan dat ze niemand had en dat ze nauwelijks kon geloven dat er iemand was die zich om haar bekommerde. Ze gaf aan dankbaar te zijn dat we gekomen waren en zei open te staan voor hulp. Die bereidheid om geholpen te worden, hoe klein het begin ook is, vormt vaak een cruciaal keerpunt. We hebben uiteraard niet gedeeld dat de melder een bezorger was."

Ernstig zieke man
"Onlangs ontvingen wij een signaal van een bezorger die zich zorgen maakte over een situatie bij een woning in onze gemeente. We hebben direct onze wijkagent ingeschakeld. De agent trof een ernstig zieke man aan, die zelf niet in staat bleek om contact te leggen met zijn huisarts. Samen met de wijkagent is dat alsnog gelukt en kon de huisarts de benodigde

medische zorg bieden. Inmiddels gaat het fysiek weer redelijk met meneer. We durven met zekerheid te stellen dat het zonder het alerte en zorgzame handelen van de postbezorger een stuk minder goed was afgelopen."

Gesprek in de deuropening
"Na een melding van een postbezorger – een volle brievenbus – ben ik een paar keer langs geweest op een adres. Eerst werd er niet opengedaan. De laatste keer wel, waarbij ik in eerste instantie een gesprek in de deuropening had. De persoon was erg geschrokken en angstig. Ik heb gevraagd om nog een keer terug te mogen komen, wat gelukkig mocht. Ik mocht toen wel binnenkomen. De zorgen zaten op financieel gebied. Er was nog wel meer aan de hand, maar samen hebben we de financiële zorgen op kunnen lossen. De brievenbus wordt weer geleegd en deze persoon heeft weer wat handvatten om hier beter mee om te gaan. Ik hou vinger aan de pols en probeer als het nodig is weer te helpen."

Doos uit de brievenbus
"Een melding betrof een doos van een apotheek die uit de brievenbus stak. De buren wisten te vertellen dat de hoogbejaarde bewoner vaak op een camping zit. De doos betrof echter medicatie die echt ingenomen moest worden: via de apotheek en de huisarts hebben we de bewoner uiteindelijk kunnen bereiken. We hebben afgesproken dat hij de buren voortaan informeert en eventueel de post laat weghalen."

Nieuw aanspreekpunt
"Het huis was leeg op een plant na, er brandde alleen een lichtje in de keuken. Ik heb iemand in de straat aangesproken, die kende een bewoonster die veel in de buurt hoort. Zij wist het niet en verwees me naar een overbuurman die wel wist dat de bewoner was opgenomen in een verpleeghuis. De familie was het huis aan het leegruimen. Ik weet in de toekomst dat 'de bewoonster die veel hoort' voortaan mijn aanspreekpunt is als er iets in deze buurt loos lijkt."

Schone schijn
"Er werd een volle brievenbus bij ons gemeld. We zijn een paar keer aan de deur geweest, hebben aangebeld en aangeklopt op verschillende tijden. Uiteindelijk kwamen we in contact met de bewoonster. Zij had op het oog alles goed voor elkaar, met mooie meubels en kleding, maar dit bleek maar schijn. De bewoonster had schulden en voelde zich niet meer dan een leeg omhulsel. Ze was blij dat we contact met haar hadden gelegd en stond open voor onze hulp. We hebben hulpverlening voor haar ingezet en gezorgd voor openheid. Hierdoor kon zij haar situatie aan vrienden en familie uitleggen. Postbezorgers zijn voor ons heel waardevol, want zij kennen de buurt, de inwoners en zien de veranderingen."

Zorgmijder
"Een melding van een postbezorger: de ongeopende post hoopte zich op bij de voordeur. Wij zijn meerdere keren op huisbezoek gegaan, maar slaagden er niet in om contact te leggen. Gezien de toenemende zorgen om het welzijn van de bewoner, schakelden we de wijkagent in. Hij bezocht de woning en besloot om via de achterdeur naar binnen te gaan. De bewoner werd gelukkig in goede gezondheid aangetroffen. Meneer is zorgmijdend. Hij opent zijn post niet en

er is sprake van oplopende schulden. Naar aanleiding van dit contact proberen wij, stap voor stap, om het vertrouwen van meneer te winnen. Doel is om samen met hem te werken aan het creëren van overzicht en structuur, zowel in zijn financiële situatie als in zijn dagelijks functioneren."

Geen reden tot verdere zorgen
"Wij hebben tot nu toe drie meldingen vanuit postbezorgers gehad. We hebben deze opgevolgd door vanuit ons Aanmeldteam Volwassen de doorgegeven adressen te bezoeken. In het contact met de bewoners bleek er geen reden tot verdere zorgen of behoefte aan hulp of begeleiding. We vinden het wel waardevol dat er vanuit PostNL extra ogen en oren in de wijk aanwezig zijn, want voor hetzelfde geld kwam er wel een hulpvraag."

Ernstig vervuild
"Enige tijd geleden ontvingen we een melding over een adres, wat later een jonge man bleek te betreffen. De woning was ernstig vervuild. Inmiddels is de woning opgeruimd en schoongemaakt en wordt de postbus weer elke dag geleegd. Er is nu passende hulpverlening betrokken."