

SRV ALS TUSSENPERSOON VOOR HET HERWINNEN VAN VERTROUWEN

Agnes van den Heuvel meldt zich in januari bij SRV. Ze is wanhopig omdat de gemeente dreigt om de raad van Kinderbescherming in te schakelen als er niet snel een casusregisseur voor haar gezin gevonden wordt. Een casusregisseur is betrokken bij een gezin als een of meerdere gezinsleden zorg nodig hebben. De casusregisseur zorgt ervoor dat het afgesproken zorgaanbod ook daadwerkelijk tot stand komt.

Het was tot op heden niet gelukt om het eens te worden met de gemeente over wie de casusregie voor haar gezin op zich mocht nemen. De gemeente was al wel met een voorstel gekomen, maar Agnes had er geen vertrouwen in. Haar vertrouwen in de gemeente was namelijk tot een dieptepunt gezakt door verschillende gebeurtenissen die zich hadden voorgedaan in de afgelopen maanden.

Tegelijkertijd vond Agnes zelf ook dat haar gezin dringend zorg nodig had, en dat dit dus spoedig geregeld moest worden. Haar dochter - de middelste van haar drie kinderen - kampte namelijk met gedragsproblemen en zorgde voor vervelende en zelfs onveilige situaties in huis.

De gemeente had Agnes uitgenodigd op gesprek om tot een oplossing te komen. Agnes vroeg of SRV bij dit gesprek aanwezig kon zijn. Ze wilde graag dat er een onafhankelijke en neutrale partij bij het gesprek zou zijn. Vanuit SRV waren er twee personen bij het gesprek; een jurist en iemand met sociaalpsychologische expertise. De gemeente vond het goed als SRV bij het gesprek aanwezig zou zijn, zij het niet als gespreksleider. Aanvankelijk was daardoor de rol van SRV in het gesprek niet direct duidelijk, maar gaandeweg bleek dat SRV bij kon dragen op de volgende punten:

- De vertaalslag van wat de gemeente voorstelde naar duidelijke taal; SRV verduidelijkte zowel de inhoud van het voorstel als de (juridische) gevolgen ervan.
- Door de neutrale rol van SRV en de duidelijke uitleg die SRV gaf, had Agnes meer vertrouwen in wat de gemeente voorstelde.
- SRV dacht mee aan opties, die zowel werkbaar waren voor de gemeente, als prettig voor Agnes en haar gezin.

Tijdens het gesprek zijn Agnes en de gemeente het eens geworden over wie de casusregie over haar gezin op zich zal nemen en over de zorg die haar gezin de komende periode nodig had. In de weken die volgden na het gesprek heeft SRV waar nodig nog bijgestaan door na te gaan of de afspraken die gemaakt waren aan beide kanten werden nageleefd.