



Een kijkje achter de schermen

Iedereen doet mee! Dat is waar De Welle zich voor inzet. Maar wat betekent dat in de praktijk? Met welke vragen komen mensen bij ons? Om daar achter te komen, lopen we een dagje mee bij de frontoffice.

Het is bijna 9.00 uur en voor de deur staat al een jongeman te wachten. Hij heeft een blessure opgelopen bij de voetbal en wil graag krukken lenen. Frontoffice-medewerker Silvia noteert zijn gegevens, overhandigt hem een paar krukken en wenst hem beterschap. Dan gaat de telefoon. Die wordt aangenomen door haar collega Leonie die inmiddels ook achter de balie heeft plaatsgenomen. De beller vertelt dat de hanglamp boven de eettafel het niet meer doet. 'Hebben jullie iemand die hier een keer naar kan kijken?' Mevrouw wordt doorverbonden met de servicedienst van De Welle, die voor haar op zoek gaat naar een klusvrijwilliger. Ondertussen staat er een tweede klant bij de balie: 'Onze moeder is overleden en vader heeft nooit leren koken. Kunnen jullie hem hiermee helpen?' Silvia vertelt haar

over de kookworkshop, speciaal voor mannen. Maar ook de maaltijdservice kan uitkomst bieden.

Ondertussen blijven de telefoontjes binnenkomen en melden zich nieuwe mensen aan de balie:

'Mijn moeder is onlangs in huis gevallen. We vinden nu toch wel dat ze een alarmknop nodig heeft.'

'Kunnen jullie me helpen met de belastingaangifte?'

'Ik zou vandaag de maaltijden rondbrengen, maar ik ben ziek. Kan iemand mij vervangen?'

'Kan ik me opgeven voor de cursus Valpreventie?'

'Ik ben net in Nijverdal komen wonen en wil graag weten wat hier te doen is.'

'Mijn vader zit veel alleen. Kan er iemand af en toe langskomen voor een kop koffie en wat te praten?'

'I have an appointment at Vluchtelingenwerk. Where do I go?'

'Mijn zoontje wordt binnenkort 2. Is er nog een plekje vrij op een peuterspeelzaal in Wierden?'

'Ik moet volgende week voor controle naar het ziekenhuis. Kan iemand me brengen?'

Silvia: "De vragen zijn heel divers. Onze taak is vooral om goed te luisteren. Want soms zit er een vraag achter de vraag. Dan voel je dat er meer aan de hand is. Afhankelijk van de situatie, en natuurlijk in goed overleg met betrokkene, kijken we hoe we iemand verder kunnen helpen. Dat kan zijn door contact te zoeken met een ouderenadviseur of leefstijlcoach. Of we kijken of er een activiteit is waar iemand aan mee kan doen of dat vrijwilligerswerk misschien iets is. In overleg kan er veel geregeld worden."

"De leukste vraag? Als mensen dingen voor hun ouders willen regelen. Bijvoorbeeld omdat hun vader of moeder meer ondersteuning vraagt dan wat zij zelf kunnen bieden. Door ziekte of een operatie. Of gewoon omdat ze op leeftijd zijn. Deze kinderen zijn nog zoekende. Bij hen voelen we vooral dankbaarheid dat ze geholpen worden. En dat ze hun verhaal bij ons kwijt kunnen. Want soms is alleen luisteren al voldoende."