
ZWARTBOEK INCLUZIO OF EXCLUZIO?

Aangeboden door:



LOKAAL SOCIAAL
— LINGEWAARD —

Inleiding - Inluzio of Excluzio?

Met de komst van **Inluzio Lingewaard BV** op **1 januari 2026** werd één organisatie in één klap verantwoordelijk voor vrijwel alle hulp en ondersteuning in onze gemeente. Inluzio werd niet alleen de uitvoerder van Wmo-ondersteuning, jeugdhulp en participatie, maar ook de **toegangspoort tot het volledige Sociaal Domein**. Daarmee kreeg het bedrijf een positie die direct raakt aan de bestaanszekerheid, veiligheid en gezondheid van duizenden Lingewaarders.

Tot 31 december 2025 konden inwoners terecht bij **SWL, MEE en Rijnstad**: organisaties die bekend stonden om hun laagdrempeligheid, lokale kennis en bereikbaarheid. Met de overgang naar Inluzio veranderde dat landschap abrupt. Al snel ontving de politieke partij **Lokaal Sociaal** signalen van inwoners die vastliepen, zich niet gehoord voelden of zelfs zonder noodzakelijke ondersteuning kwamen te zitten.

Om deze geluiden niet te laten verdrinken in losse klachten, opende Lokaal Sociaal op **8 mei 2026** een **meldpunt Inluzio** tot 1 september 2026. Het meldpunt werd een paar keer gedeeld via Facebook en eenmaal via het Gemeente Nieuws. De meldingen zijn binnengekomen via email, Facebook en telefonisch. De respons was helder en zorgwekkend: **51 meldingen**, waarvan **48 negatief** en slechts **3 positief**.

Deze cijfers staan niet op zichzelf. Ze vormen een patroon. Een patroon dat vragen oproept over de kwaliteit van de toegang, de deskundigheid, de continuïteit van ondersteuning en de manier waarop inwoners worden behandeld. Dit zwartboek bundelt de ervaringen van Lingewaarders die afhankelijk zijn van hulp - en die het gevoel hebben dat die hulp sinds 1 januari niet meer vanzelfsprekend is.

Het is tijd om te kijken of Inluzio werkelijk inclusief werkt. Of dat het eerder Excluzio is.

Meldingen Inclusio

1.

Een inwoner heeft al jaren ondersteuning vanuit allerlei richtingen, maar dit jaar via Inclusio. Zijn ervaring is nog niet al te best: vanaf januari wacht hij al, en half maart heeft hij weer eens gebeld. Het was erg druk, maar binnen 3 à 4 weken zou een consultant contact opnemen. Hij wacht nog steeds. Ook de overgang liep niet soepel, want hoewel er al een arrangement voor ondersteuning lag, wist Inclusio van niets. Al met al loopt het niet al te soepel.

2.

De melder vindt het fijn dat er een meldpunt komt. Bij de aankondiging dat Inclusio taken zou overnemen, heeft zij bezwaar gemaakt bij de wethouder tegen het vervallen van de mantelzorgvergoeding. Dat is zelfs in de Gelderlander verschenen. Ook gaf zij aan dat zij voorheen prima ondersteund werd door de WMO-dames en dat een extra schakel ertussen verstorend werkt. Dat is haar inmiddels gebleken.

Op 13 maart jl. heeft zij een fijn gesprek gehad met een medewerker van Inclusio. Daarin werd gevraagd hoe te handelen als zij wegvalt qua zorg voor haar man, en bij wie haar kinderen dan zaken kunnen aanvragen. Zij heeft daar nog niets over gehoord.

Ook vroeg zij naar een mantelzorgmanager, omdat zij hier nog maar kort woont en de instanties niet kent. Ook daar heeft zij niets meer van gehoord.

Daarnaast deed zij een aanvraag voor huishoudelijke hulp. Na zes weken heeft zij maar eens gebeld; er bleken verkeerde papieren naar de WMO gestuurd te zijn. Inmiddels heeft zij wel een beschikking gehad en contact met Zilverzorg.

Al met al ervaart zij niet de betere ondersteuning die bij de start werd beloofd. Gelukkig is het bij hen nog geen crisissituatie, maar zodra er met haar iets gebeurt, wel.

3.

Deze persoon reageert op de oproep in het gemeentenieuws om ervaringen met Inclusio te delen. Zij noemt het een fiasco, een waardeloos iets, vergeleken met wat er eerst was. Zij worstelt met chronische depressie met suïcidale periodes. Tot 1 januari had zij via de Wmo een fijne, professionele hulpverlener. Via Inclusio kreeg zij een vrijwilligster die haar vertelde dat zij kleiner moest gaan wonen, want in deze woning kon een heel gezin. Zij heeft geen professionele ervaring met mensen die depressief of suïcidaal zijn.

Zij heeft dit ook aan een medewerkster aangegeven. Tot nu toe heeft zij nog steeds geen hulpverlener die kennis heeft van depressies.

4.

Deze inwoner ervaart een slechte overdracht van SWL naar Inclusio. Zij had een vertrouwenspersoon via SWL, die aangaf dat alles zeer goed was overgedragen naar Inclusio en dat het zou worden overgenomen.

Tot haar grote verbazing en ongenoegen kreeg zij na lang wachten geen raadsman, maar een activiteitenbegeleidster gestuurd, terwijl zij een raadsman nodig had. Zij noemt dit belachelijk. Na veel bellen en het indienen van een klacht kwam er na ongeveer twee maanden alsnog een raadsman. Zij vindt dit een slechte zaak.

5.

Deze persoon heeft een aanvraag ingediend voor huishoudelijke hulp en haar ervaring is positief. Zij kreeg een huisbezoek na een telefoontje met Incluzio. Zij deed het intakegesprek en stuurde het formulier via de mail. Het invullen was lastig omdat het een beveiligde website was, maar uiteindelijk ging het goed, behalve het zetten van de handtekening. Dat was vervelend. Na een mail met Muriel kreeg zij het advies om naar het spreekuur in Huissen te gaan. Daar heeft zij opnieuw een formulier ingevuld, mét handtekening. Vanmorgen kreeg zij telefonisch de bevestiging dat het formulier bij de gemeente ligt. Zij hoopt nu dat de aanvraag snel wordt behandeld en dat zij huishoudelijke hulp krijgt. Zij is bijna 88 jaar en het lukt allemaal niet meer zo goed. Tot nu toe is zij tevreden over Incluzio.

6.

Een inwoner wilde na zes weken immobiliteit huishoudelijke hulp aanvragen en nam contact op met Incluzio. Zij kreeg meteen een intakegesprek. Dezelfde dag kon het verslag door naar de gemeente Lingewaard, omdat het een spoedaanvraag was.

Zeven weken later werd zij door de gemeente gebeld voor een afspraak, omdat er nog vragen beantwoord moesten worden. Later bleek dat mee te vallen, maar zij krijgt geen hulp. Tegen de tijd dat de spoedaanvraag verwerkt is, heeft zij namelijk geen hulp meer nodig.

Conclusie van de melder:

- Aan Incluzio heeft het niet gelegen dat zij het zelf moet oplossen.
- Jammer van alle tijd die de gemeente aan haar verspild heeft.

7.

Deze persoon heeft via een medewerker van Incluzio contact gekregen met de Sociale Raadsman. Zij ervaart hen als een begripvolle en vriendelijke man die hem raad geeft en bijstaat waar nodig. Zij kan hem altijd bellen en appen. Haar ervaring is tot nu toe top.

8.

Deze inwoner had eerder telefonisch contact met het meldpunt en stuurt nu haar verhaal.

Met een enorme ontstekingswaarde werd zij opgenomen in het UMC Radboud. Na een week kreeg zij de uitslag te horen. Thuis kreeg zij medicijnen, waaronder elke week een injectie. Dat ging goed tot zij in september niets meer kon en met spoed naar het ziekenhuis werd gebracht. Zij kwam op de IC te liggen. Daar bleek dat zij een vergiftiging aan haar hart en longen had. Het was een moeilijke tijd.

Toen zij naar huis kon, was er thuis al van alles geregeld, zoals aanpassingen in badkamer en wc. Maar zij kon niet goed naar boven, wat de reden was dat zij kleiner zijn gaan wonen.

Zij krijgt om de drie weken vier dagen infuus thuis.

Sinds mei 2025 tot februari 2026 hadden zij huishoudelijke hulp, elke week 1,5 uur. Maar de indicatie liep af en daardoor kregen zij een tafelgesprek met een medewerker van Incluzio. Hij kwam langs en vond dat het gemeenschapsgeld was. Haar man moest alles weer zelf gaan doen. De medewerker van Incluzio praatte vooral over zichzelf, dat hij thuis kwam en moest koken en voor de kinderen zorgen. Maar dat hadden zij vroeger ook altijd gedaan.

Zij heeft er nachten niet van geslapen en was perplex. Haar man krijgt steeds meer werk erbij. Zij heeft ernstige incontinentieproblemen, wat zij als mensonterend ervaart.

Ze zijn in december 50 jaar getrouwd en hopen het nog wat jaartjes vol te kunnen houden.

9.

Deze inwoner reageert op de oproep in het Gemeente Nieuws om problemen met Incluzio te melden. Sinds januari hebben zij te maken met Incluzio. Vorig jaar ontvingen zij professionele ondersteuning voor hun 6-jarige zoon. Beide ouders hebben niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en lopen daardoor tegen beperkingen aan. De moeder is onder behandeling bij Pro Persona. Daar is twee jaar geleden gezocht naar extra ondersteuning voor hun zoon, zodat het gezin ontlast zou worden. Goede hulp werd uiteindelijk gevonden.

In januari is dit overgenomen door Incluzio. Pas op 26 februari is de ondersteuning gestart. Zij hebben een indicatie van 1 uur per week gekregen. Hieronder staat hoeveel begeleiding zij tot nu toe hebben ontvangen:

- februari: 1 uur
- maart: 1 fysiek + 30 min beeldbellen
- april: 15 min beeldbellen
- mei: niets door ziekte
- na veel aandringen is op 8 juni een invaller gestart
- juni: 3 keer iemand gezien (totaal 2 uur)
- juli: 30 min Inmiddels zijn zij weer overgedragen naar een nieuwe collega.

Incluzio wil hun zaak nu overdragen aan vrijwilligers omdat zij volgens hen tegen dezelfde problemen aanlopen als alle ouders. De ouders voelen zich niet begrepen en niet geholpen. Meerdere malen hebben zij aangegeven dat het niet goed gaat en dat zij hulp nodig hebben, maar dat wordt afgedaan als “je moet niet zo goed je best doen”. Zij hebben het gevoel dat Incluzio geen zicht heeft op hun problematiek met NAH en dat er onvoldoende kennis is van opvoeden.

Zij zijn bang dat hun zaak wordt overgedragen aan vrijwilligers. Het is lastig als je door je letsel al niet goed voor jezelf kunt opkomen en je bij een hulporganisatie niet gezien en geholpen wordt. Zij ervaren veel stress. Ze hopen dat Pro Persona gewicht in de schaal kan leggen en dat wordt gezien dat zij structureel hulp nodig hebben.

10.

Deze persoon ervaart dat het maar niet opschiet. Sinds maart dringt zij al aan op een mantelzorgcoördinator of adressen/telefoonnummers voor calamiteitenzorg voor haar man. Zij verwijst naar een bijgevoegde mail. Er is nog niets in zicht.

Op 2 juli vroeg zij een rollatorrek aan voor de scooter van haar man. Na een maand heeft zij weer nagevraagd. Toen bleek dat zij dat rechtstreeks bij de WMO moest aanvragen. Volgens haar weten ze bij Inclusio niet hoe alles werkt, en zij maar wachten. Nu heeft zij het rechtstreeks aangevraagd en hoopt zij over vier weken een gesprek te hebben. Zij noemt het bizar dat ze twee maanden zonder hulpmiddel zitten door incompetentie.

Ze vindt de medewerker een aardige meid die van alles belooft, maar niet weet waar en wat. Gelukkig is het bij hen nog niet acuut, anders zou er pas echt een probleem zijn.

11.

De melder zag toevallig een oproep op Facebook om ervaringen met Inclusio te delen. In de afgelopen jaren had deze persoon eigenlijk nooit met de SWL te maken gehad en had dus geen vergelijkingsmateriaal. Nu zowel de moeder als de schoonouders aardig op leeftijd beginnen te raken, was er nét voor het eerst contact geweest met Inclusio. Hieronder volgt de ervaring.

Enkele weken geleden belde de melder het algemene nummer van Inclusio om informatie in te winnen over een taxi- of vervoersvoorziening voor de moeder. Een redelijk jonge man met een flink dorps accent nam de telefoon aan, hoorde de vraag aan en nam enkele gegevens van de moeder op. Vervolgens meldde hij dat hij de vraag zou doorspelen aan het Buurteam Huissen (daar woont de moeder) en dat het Buurteam binnen ongeveer vijf werkdagen contact zou opnemen voor het vervolg. Aan het einde van het gesprek nam hij alle genoteerde gegevens nog een keer door en binnen enkele minuten was het gesprek afgerond. Het enige dat opviel waren de telefonische vaardigheden van deze medewerker. De melder heeft zelf ruim twintig jaar ervaring met callcenters en dienstverlening en kijkt daar wellicht wat kritisch naar. Mogelijk zouden de vaardigheden met een eenvoudige training verbeterd kunnen worden, maar los daarvan had de medewerker prima geholpen.

Binnen twee werkdagen werd de melder gebeld door een medewerker van het Buurteam. De vraag was al bij hem bekend, waardoor direct ter zake kon worden gekomen. De medewerker is een ervaren kracht en de melder kent hem al uit de SWL-tijd. Hij legde alles helder uit, zette direct een aanvraag in gang bij de gemeente (vijf minuten later volgde al een bevestiging per mail) en mailde diverse documenten met uitleg en bevestigingen. Dit alles was binnen tien minuten geregeld.

Later stelde de melder nog een paar aanvullende vragen voor de schoonmoeder via de mail om 20.00 uur 's avonds, en om 21.00 uur kwam er al een reactie van de medewerker terug.

12.

Alleenstaande ouder met 2 kinderen. Krijgt al 3 jaar begeleiding voor oudste kind – autisme, adhd - via MEE. Met ingang van 1 januari 2026 is dit gestopt door de overgang naar Inclusio.

Incluzio biedt geen begeleiding. Er wordt alleen de mogelijkheid geboden om te bellen als er iets is.

Ouder is bang om op te branden en geeft aan al op de tenen te lopen. Dit is ook tegen Incluzio gezegd. Als ouder opbrand zal er meer en duurdere zorg nodig zijn.

Staat sinds mei pas op de wachtlijst voor begeleiding. De overdracht was in december 2025 en eind mei is pas de eerste afspraak voor een gesprek.

13.

Boxclub Bommel

Lokale hulpverleners worden uitgeschakeld door Incluzio.

Incluzio gaat in gesprek met deze hulpverleners en vragen hen letterlijk hoe zij het doen, hun ondersteuning verlenen ect. Vervolgens laat Incluzio hen weten niet met hen in zee te gaan maar zelf de ondersteuning en hulp te gaan verlenen zoals zij doen.

Dit is eigenlijk afkijken en het vervolgens zelf proberen na te apen.

De eerdere samenwerking met SWL liep goed. Er was structureel contact met de straatcoaches. Het was laagdrempelig en dat werkte preventief.

14.

Melder ging bij SWL elke week naar het open-eetcafé in Bommel. Dit werd georganiseerd in het pand van SWL aan de Cuperstraat in Bommel het hele jaar door. Sinds Incluzio er is, is het eetcafé verplaatst naar de Kinkel. Er zijn maar weinig plekken beschikbaar en er is zelfs een wachtlijst doordat mensen vanuit de andere locaties van het eetcafé nu ook naar Bommel komen.

De Kinkel is in de zomervakantie 6 weken gesloten waardoor er 6 weken geen eetcafé in Bommel is.

15.

Vrijwilliger die aangeeft gestopt te zijn omdat er vanuit Incluzio veel beloofd is over het overnemen van activiteiten maar sinds Incluzio van start is gegaan zijn er al meerdere activiteiten gestopt.

16.

Inwoner zit in een complexe vechtscheiding. Deze persoon heeft bij Incluzio navraag gedaan of er een praatgroep of iets dergelijks is in Lingewaard voor mensen die gescheiden en eenzaam zijn. Incluzio heeft aangegeven dat hier in Lingewaard geen behoefte aan is. Dit was in maart.

17.

Het informatie- en adviespunt van Incluzio zit in Gendt in de Leemhof. Daar zitten zij in de centrale hal. Privégesprekken zijn zelfs in de bibliotheek mee te luisteren. Er is alleen een mogelijkheid, als de inwoner er om vraagt, om in het tweedehands kledingwinkeltje te gaan zitten.

18.

Een dame die al vanaf het begin vrijwilliger was bij SWL op het vlak van maatschappelijk werk. Sinds Incluzio in januari is gestart kan er niets meer. Het pand van SWL is volledige

gestript en voor veel gemeenschapsgeld opgeknapt en ingericht. Het is alleen nog een kantoor. Eetcafé Bommel is naar de Kinkel verplaatst. Deze is echter in de zomervakantie gesloten waardoor in die weken ook geen eetcafé kan plaatsvinden. Mensen zitten in die weken, 6 weken, thuis.

Er zijn in Bommel voor het eetcafé maar 20 plekken die heel snel vol zitten met met name mensen uit Huissen. Terwijl in Huissen ook twee keer per week eetcafé is.

De telefonische bereikbaarheid laat zwaar te wensen over. Mensen horen het aftellen van 3 naar 2 naar 1 wachtende voor u en dan is de verbinding weg.

Ze heeft geprobeerd om hier binnen Inluzio het gesprek over aan te gaan maar daar wordt niet thuis gegeven. Meerdere keren gevraagd om een gesprek met de directeur maar die weigert haar te woord te staan.

19.

Een vrijwilliger in de Gezinsbegeleiding.

Deze vrijwilliger heeft 3 complexe gezinnen om te begeleiden.

Er zijn binnen Inluzio 2 teamleiders in dienst. Deze twee teamleiders zijn nu, half mei, langdurig uitgevallen. Een van de teamleiders zelfs al vanaf begin januari toen Inluzio van start ging.

Er zijn nu geen teamleiders om de vrijwillige gezinsbegeleiders aan te sturen, te ondersteunen, een luisterend oor te bieden of advies te geven. Iets wat de vrijwilligers wel nodig hebben en wat geregeld zou zijn volgens de directeur van Inluzio in december.

Het voelt voor de vrijwilligers nu als productie draaien.

20.

Een inwoner is mantelzorger voor een oom. Deze oom heeft zelf geen kinderen of andere mantelzorgers. De oom had tot en met vorig jaar een indicatie voor een 'maatje'. Per december 2025 heeft de gemeente het contract met de organisatie waar dit maatje vandaan kwam beëindigd. Het maatje ging met oom boodschappen doen, naar het ziekenhuis en ook leuke dingen doen.

Inluzio moet dit nu oppakken maar die wil dat oom naar een dagbesteding of iets dergelijks gaat terwijl oom juist heel veel baat had bij een maatje die bij hem thuis kwam.

De inwoner heeft geprobeerd om hier over in gesprek te komen met Inluzio maar deze houdt de boot af omdat de oom niet naar dagbesteding wil.

21.

Het open eetcafé in Bommel gaat in de zomervakantie niet door omdat de kinkel gesloten is. Er is gevraagd of het eetcafé dan in de zomer in het kantoorpand mag maar dat wil Inluzio niet omdat er dan iemand aanwezig moet zijn om te openen en te sluiten.

22.

Er was eind vorig jaar afgesproken dat het haak- breicafé aan de Cuperstraat zou blijven zitten. Nu is het toch verplaatst naar de Kinkel. In de Kinkel zijn ze bij de ingang neer gezet waardoor zij constant bij een deur zitten die open en dicht gaat. Ook als het erg koud is. De mensen die naar het haak- breicafé gaan zijn met name oudere mensen. Er zitten zelfs mensen in een rolstoel bij.

23.

Een inwoner heeft via de website van Incluzio Lingewaard een afspraak gemaakt om te beeldbellen om eens te bespreken welke mogelijkheden er zijn voor vrijwilligerswerk. Deze afspraak kon gewoon online gemaakt worden.

Op de dag van de afspraak is het gesprek netjes op tijd van start gegaan. Maar de persoon van Incluzio bleek in Den Bosch te zitten en nog nooit in Lingewaard te zijn geweest. Ze had ook geen idee welke mogelijkheden tot vrijwilligerswerk er in Lingewaard zijn. Deze vrouw van Incluzio heeft tijdens de duur van het gesprek, ruim een uur, geprobeerd om telefonisch met haar collega's in Lingewaard contact te krijgen maar de hele beeldbelsessie werd de telefoon in Lingewaard niet opgenomen. Dit was volgens de dame van incluzio geen incident.

Deze potentiële vrijwilligers heeft nu afgehaakt.

24.

Melding van een inwoner die in januari contact heeft opgenomen met Incluzio. Deze inwoner zou teruggebeld worden door Incluzio maar dat is tot medio juli nog steeds niet gebeurd.

25.

Een inwoner heeft via de mail contact opgenomen met Incluzio over het aanvragen van het mantelzorgcompliment. Vanuit Incluzio heeft deze inwoner een wazig bericht terug ontvangen. Op de vervolg mail van de inwoner is nooit meer een reactie gekomen.

26.

De melder is van een zorgorganisatie die tot en met vorig jaar zorg verleende in opdracht van de gemeente. Vooral over de mantelzorg strippenkaart was de melder zeer tevreden. Daar konden zij mantelzorgers echt mee helpen.

Er heeft een kennismakingsgesprek met Incluzio plaats gevonden. Daarin is de melder het hemd van het lijf gevraagd over hoe deze zorgorganisatie de inwoners ondersteunde. Daar is uitgebreid op in gegaan en er is afgesproken dat er een vervolg gesprek zou plaats vinden. Dit vervolggesprek heeft echter nooit meer plaats gevonden. Incluzio heeft deze zorgorganisatie laten weten de werkzaamheden, zoals de zorgorganisatie ze uitvoerde, over te nemen en met de zorgorganisatie niet in zee te willen gaan. De melder geeft aan dat zijn manier van werken is gekaapt door Incluzio en dat hij zichzelf misleid voelt.

27.

Een ouder echtpaar geeft aan dat zij via Incluzio een scooter voor mevrouw hebben aangevraagd zodat zij, 80+, zelfstandig een boodschap kan gaan doen of ergens een kop koffie kan gaan drinken zonder afhankelijk te zijn.

Er heeft een gesprek met Incluzio plaats gevonden en Incluzio zou een positief advies uitbrengen aan de gemeente. En toen werd het stil. Nu ruim twee maanden later heeft het echtpaar nog niets gehoord. Daarom hebben zij zelf contact met Incluzio opgenomen. Daar kregen zij te horen dat het bij de gemeente ligt. Bij de gemeente krijgen zij echter te horen dat ze bij Incluzio moeten zijn.

28.

Een inwoner meldt dat haar vaste begeleider via SWL zou worden overgenomen door Incluzio. Bij de eerste afspraak bleek echter dat er een nieuwe begeleider was. Echter had deze nieuwe begeleider geen dossierinformatie ontvangen. De inwoner moest alles opnieuw vertellen, wat veel emotionele belasting gaf.

29.

Een ouder geeft aan dat de ondersteuning voor haar zoon met autisme sinds de overgang naar Incluzio sterk is verslechterd.

30.

Een oudere dame geeft aan dat het informatiepunt in de Leemhof totaal geen privacy biedt. Ze moest haar medische situatie bespreken terwijl andere bezoekers konden meeluisteren. Ze vond dit zeer onprettig.

31.

Een vrijwilliger die jarenlang actief was bij SWL zegt dat hij geen enkele terugkoppeling meer krijgt van Incluzio. Hij heeft drie keer gevraagd om overleg, maar er wordt niet gereageerd. Hij voelt zich buitengesloten.

32.

Een inwoner meldt dat hij drie keer een afspraak had met Incluzio, maar dat deze telkens op het laatste moment werd afgezegd. Hij wacht sinds februari op een intakegesprek.

33.

Een vrijwilliger in de gezinsbegeleiding geeft aan dat er geen teamleider beschikbaar is voor overleg. De vrijwilliger begeleidt drie complexe gezinnen en voelt zich volledig aan het lot overgelaten.

34.

Een inwoner die altijd naar het eetcafé aan de Cuperstraat ging, meldt dat de verplaatsing naar de Kinkel voor haar niet werkt. De Kinkel is in de zomer vaak dicht, waardoor zij veel minder sociaal contact heeft.

35.

Een inwoner die een aanvraag deed voor huishoudelijke hulp kreeg een intake van Incluzio, maar daarna bleef het stil. De gemeente zegt dat er geen verslag is ontvangen. De inwoner moet opnieuw beginnen.

36.

Een inwoner meldt dat de telefonische bereikbaarheid van Incluzio zeer slecht is.

37.

Een inwoner die een traplift aanvraag, kreeg te horen dat Inluzio een positief advies zou sturen. Twee maanden later blijkt dat zowel gemeente als Inluzio naar elkaar blijven wijzen.

38.

Een inwoner meldt dat haar klacht over het niet nakomen van afspraken al drie maanden ligt zonder reactie. Ze voelt zich niet serieus genomen.

39.

Een inwoner meldt dat de medewerker van Inluzio die hem hielp bij het invullen van formulieren duidelijk geen kennis had van gemeentelijke procedures. De inwoner moest zelf uitleggen hoe het werkt.

40.

Een inwoner meldt dat de haak- breicafé bij de ingang van de Kinkel zit, waar de deur constant open en dicht gaat. De oudere deelnemers zitten in de tocht en vinden dit zeer onprettig.

41.

Een vrijwilliger die gezinnen ondersteunt meldt dat hij geen enkele instructie of begeleiding krijgt vanuit Inluzio. Hij voelt zich alsof hij “productie moet draaien” zonder professionele rugdekking.

42.

Een inwoner die een aanvraag deed voor een traplift kreeg te horen dat het “waarschijnlijk wel goed zou komen”. Drie maanden later is er nog steeds geen duidelijkheid.

43.

Een 74-jarige inwoner met COPD kreeg voorheen wekelijks ondersteuning bij lichte boodschappen en het ordenen van administratie. Sinds Inluzio dit heeft overgenomen, is er niets meer geregeld. De inwoner heeft drie keer gebeld, maar er is nog steeds geen hulp. Hij voelt zich in de steek gelaten.

44.

Een ouder meldt dat haar zoon (autisme) tot dit jaar een vaste begeleider had. Bij Inluzio kreeg hij ineens drie verschillende begeleiders, vrijwilligers, in vier weken tijd. Hij raakt volledig ontregeld door de wisselingen. De ouder heeft dit aangegeven, maar krijgt te horen dat het “niet anders kan”.

45.

Een inwoner heeft een aanvraag gedaan voor een scootmobiel. Inluzio kwam kijken en gaf aan een positief advies uit te brengen. Daarna bleef het stil. Na twee maanden heeft de inwoner zelf gebeld en wordt sindsdien heen en weer gestuurd tussen Inluzio en de gemeente.

46.

Bij het informatiepunt in Gendt werd een inwoner geholpen door iemand die duidelijk geen kennis had van lokale voorzieningen. De medewerker moest alles opzoeken en kon geen vragen beantwoorden. De inwoner voelde zich niet serieus genomen en ervoer dat privacy ontbrak.

47.

Een ouder heeft een aanvraag gedaan voor begeleiding voor zijn zoon met ADHD. Inluzio wil eerst kijken of vrijwilligers dit kunnen doen. De ouder vindt dit onverantwoord

48.

Een alleenstaande moeder vroeg in maart om ondersteuning bij opvoedproblemen. Inluzio beloofde een huisbezoek binnen twee weken. Vier maanden later heeft ze nog niemand gezien.

49.

Een inwoner meldt dat haar moeder (met dementie) ineens een andere vaste maatje kreeg zonder overleg. Het nieuwe maatje weet niets van de situatie en de moeder raakt hierdoor in paniek. Inluzio zegt dat een wisseling onvermijdelijk is.

50.

Een inwoner meldt dat haar aanvraag voor begeleiding is kwijtgeraakt. Ze had alle documenten aangeleverd, maar Inluzio zegt nu dat er “niets in het systeem staat”. Ze moet alles opnieuw indienen.

51.

Een inwoner meldt dat haar aanvraag voor begeleiding bij het ordenen van administratie door Inluzio is opgepakt, maar dat de toegewezen medewerker na één bezoek niet meer is teruggekomen. Pogingen om een nieuwe afspraak te maken blijven onbeantwoord. De inwoner voelt zich in de steek gelaten.

Slotwoord

De 51 meldingen in dit zwartboek laten een indringend en consistent beeld zien. Het gaat niet om incidenten, niet om losse misverstanden, maar om structurele tekortkomingen in de toegang tot ondersteuning voor Lingewaarders. Waar inwoners recht hebben op deskundigheid, continuïteit en menselijkheid, ervaren zij nu onzekerheid, wisselingen, gebrek aan kennis, slechte bereikbaarheid en het wegvallen van vertrouwde hulp.

De verhalen in dit zwartboek zijn geen statistiek. Het zijn mensen. Mensen die wachten, mensen die verdwalen in procedures, mensen die afhankelijk zijn van ondersteuning die niet komt, mensen die door vrijwilligers worden geholpen waar professionele expertise noodzakelijk is, mensen die zich niet gezien voelen, mensen die in paniek raken door wisselingen, mensen die letterlijk ziek worden van de stress.

De overgang naar Inclusio had moeten zorgen voor verbetering, voor een sterke toegang, voor een organisatie die dichtbij staat en begrijpt wat er speelt in Lingewaard. In plaats daarvan zien we dat lokale kennis is verdwenen, dat bestaande structuren zijn afgebroken en dat inwoners de dupe zijn van organisatorische chaos en gebrek aan regie.

Dit zwartboek is geen aanval. Het is een noodsignaal.

Een noodsignaal van inwoners die hun stem lieten horen. Een noodsignaal van vrijwilligers die zich in de steek gelaten voelen. Een noodsignaal van ouders die wanhopig zoeken naar passende hulp. Een noodsignaal van ouderen die afhankelijk zijn van ondersteuning die niet komt. Een noodsignaal van mantelzorgers die het niet langer alleen kunnen dragen.

De vraag die nu voorligt is simpel: **Kan Lingewaard het zich veroorloven om weg te kijken?**

De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om te zorgen dat niemand buiten de boot valt. Dat ondersteuning op tijd komt. Dat deskundigheid voorop staat. Dat privacy gewaarborgd is. Dat vrijwilligers niet worden overvraagd. Dat inwoners niet worden afgescheept met beloftes die niet worden nagekomen.

Dit zwartboek is een uitnodiging - en een oproep - aan de gemeenteraad, het college en de organisatie zelf om deze signalen serieus te nemen en te handelen. Niet morgen, maar vandaag. Want achter elke melding zit een mens, een gezin, een mantelzorger, een vrijwilliger. En zij verdienen beter.

Inclusio werd gepresenteerd als een organisatie die inclusief werkt. De meldingen in dit zwartboek laten zien dat veel inwoners het tegenovergestelde ervaren.

Het is tijd om dat te veranderen.

Lingewaard, 17 september 2026

Carla Claassen, Fractievoorzitter Lokaal Sociaal