



**BEROEPSVERENIGING
VAN CLIËNTONDERSTEUNERS**

MENSENWERK

ONAFHANKELIJK CLIËNTONDERSTEUNERS AAN HET WOORD



Praktijkverhalen

1	Dîde Sörman	4
2	Guy de Hoop	6
3	Gysele Geux	8
4	Marga van de Glind	10
5	Miranda van den Hout	12
6	Ramona van den Hoed	14
7	Ruud Meeuwssen	16
8	Trudy Roffel	18
9	Anita Wissink en Mirjam Oomen	20
10	Saskia Bijlholt	22
11	Willem Willemsen en Conny van Hoek	24
12	Hanneke Suvaal	26
13	Nita de Jong	28
14	Sina de Jong	30
15	Mandy Reniers	32
16	Wendy de Backer	34
17	Marleen Barelds	36
18	Nancy Bekkering	38
19	Danja Bocken	40
20	Jenny Wild	42
21	Jolanda Bogaert	44
22	Marlie op den Camp	46
23	Alexandra Linschoten	48
24	Hannah van Bruggen	50
25	Jacqueline van de Kreeke	52
26	Karlijn Schölvink	54
27	Petra Peperkamp	56
28	Lena Kapic	58
29	Janine Budding en Jan de Leeuw	60
30	Annemieke Hemmer	62



Voorwoord

Onafhankelijk cliëntondersteuners zetten zich tomeloos in voor mensen in een kwetsbare positie. Zij versterken hun zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving en helpen waar nodig bij het verkrijgen van passende zorg en ondersteuning. De focus van cliëntondersteuners ligt vooral op anderen en minder op zichzelf. Als beroepsvereniging wilden wij dat een keer omdraaien en een stem geven aan alle cliëntondersteuners in Nederland.

Cliëntondersteuners staan iedere dag klaar voor hun cliënten en hun naasten. Ze doen hun werk met veel liefde en geduld, maar niet altijd zonder slag of stoot. Ze lopen tegen muren op, raken soms gefrustreerd door de wet- en regelgeving en zoeken naar oplossingen binnen die systemen. Maar ze doen 't wel en ze gaan door.

Daarom bieden we cliëntondersteuners een podium op onze website in de rubriek Mensenwerk; een plek waar hun persoonlijke verhalen centraal staan. Waarom werden ze cliëntondersteuner? Wat vinden ze zo mooi aan het vak? Waar lopen ze in de praktijk tegenaan? Welke casus is hen bijgebleven?

We verzamelden alle 30 Mensenwerkverhalen van de afgelopen jaren in deze bundel.

Veel leesplezier!

Het bestuur van BCMB

**“Ik probeer zakelijk en eerlijk te zijn,
een goede band op te bouwen en geen valse
beloften te doen. Op die manier probeer ik
mensen in hun eigen kracht te zetten.”**

Trudy Roffel, voorzitter bestuur BCMB



“Cliëntondersteuning is een ambacht en puur mensenwerk”

Dîde Sörman

Officieel werd BCMB-voorzitter Dîde Sörman een paar jaar geleden pas cliëntondersteuner, maar ze is het al jaren voor haar zes jaar jongere broer en zijn vriendjes. “Egemen is geboren met ernstige meervoudige beperkingen. Ik heb me als zijn oudere zus mijn hele leven over hem ontfermd. Zowel in Turkije als later in Nederland had ik een volwassenenrol als het om de zorg voor mijn broer ging. Ik ben als een tweede moeder voor hem. Dat ziet hij zelf ook zo. In 2003 overleed onze vader. Sindsdien noemt hij mijn moeder en mij: ‘mijn ouders’.”

De zorgbehoefte van haar broer was de reden dat het gezin naar Nederland besloot te emigreren. “Mijn broer kwam op Kempenhaeghe terecht. Omdat mijn vader kwakkelde met zijn gezondheid en mijn moeder al vele rollen vervulde, nam ik welhaast automatisch de collectieve belangenbehartiging op me. In die rol had ik inspraak in het beleid van het instituut. Ik zat jaren achterelkaar met de directie aan tafel en heb me in beleidszaken verdiept rond de zorg. Ik voelde me geroepen om alles erover te weten, zodat ik ook inhoudelijke gesprekken kon voeren.”

Haar honger naar kennis en haar nieuwsgierigheid zijn ook af te lezen aan haar studiekeuze; maar liefst

twee tegelijk. “Ik heb ‘Oosterse talen en culturen’ en ‘Internationale betrekkingen’ gestudeerd, dat laatste is een combinatie van politicologie, rechten en economie. Na mijn studies heb ik nooit in loondienst gewerkt.” In plaats daarvan werkte ze als interculturele bemiddelaar voor producenten, die hun producten in de wereld aan de man wilden brengen, voerde ze marktonderzoeken uit en runde ze een restaurant en cateringbedrijf samen met haar ouders totdat ze haar ‘hersenen voelde verschrompelen’. Na een sabbatical werkte Dîde als projectmanager in internationale projecten en ontwikkelingssamenwerking.

Hoe ze met zo’n carrière uiteindelijk ook écht cliëntondersteuner is geworden? “Collectieve belangenbehartiging in de zorg heeft altijd parallel gelopen aan mijn carrière. Tot het besef kwam dat ook ik een dagje ouder werd. Ik kon niet in hetzelfde tempo doorgaan. Ik moest keuzes maken.” Lang hoefde ze zich niet te bezinnen over wat ze met haar leven moest. “Ik ben in de eerste plaats zus, mentor, bewindvoerder en mantelzorger van mijn broer. Ik had me zo intensief verdiept in de zorg en het sociale domein en drie grote transities van dichtbij meegemaakt, de toekomst lag voor mij in de zorgsector. Zo kon ik al mijn kennis, competenties en ervaringen combineren.” Er viel een last van haar af. “Ik hoefde

vervolg

geen vijf dingen meer tegelijk te doen en ik hoefde niet overal meer verstand van te hebben van mezelf. Ik ging terug naar mijn werkelijke wezen.”

Toen ze zich inslas voor een training over de nieuwste transitie in de zorg kwam ze het woord cliëntondersteuner voor het eerst tegen en de inhoud van wat het was. “Ik dacht, er bestaat een naam voor wat ik al mijn hele leven doe.” Echter iets vanuit ervaring beoefenen, is heel anders dan je beroep ervan maken. “Als het een vriendendienst is, doe je ook je best, maar dat is een ander verantwoordelijkheidsgevoel. Als je je beroep ervan maakt en je gaat er (gemeenschaps)geld mee verdienen, dan moet je aantoonbaar kwaliteit leveren. Ik ben me gaan scholen, ik heb boeken gelezen, ik heb cursussen, onderdelen van HBO-opleidingen en masterclasses gevolgd. Ik heb

me het vak eigen gemaakt. Vanaf 2016, 2017 was ik zover dat ik er geld voor durfde te vragen. En ik voel me als een vis in het water. Cliëntondersteuner zijn past me als een oude jas. Het is een ambacht. Het komt uit mijn tenen. Dat creatieve trekt me aan in het vak. Dat je door buiten de kaders te denken net een cruciale omslag kunt initiëren en daarmee bijdraagt aan de kwaliteit van leven van je cliënt.”

“Wij kijken naar de hele mens. Je kijkt in feite achter de ogen, naar alle levensfacetten, alle knooppunten. Er is geen mens gelijk. Ons werk blijft een ontwikkelingsreis. Je hebt te maken met iemand die in de knel zit, verdrietig is of boos. Iemand van wie het vertrouwen in systemen is geschaad. Veel cliënten weten het juiste loket en de juiste mensen niet meer te vinden. Iemand die in het nauw zit, kan de regie zelf niet terugpakken. Die mensen wil ik helpen.”



“Geen enkel lid staat er alleen voor”

Dide Sörman: “BCMB brengt vakgenoten bij elkaar en zorgt zo voor kennisbestuiving en ontwikkeling. De vereniging is er voor al die mensen die zich met hart en ziel voor hun cliënten inzetten. Geen enkel lid staat er alleen voor. Ook de zelfstandigen niet. Verder werkt het bestuur er hard aan om naar binnen en naar buiten toe zichtbaarder te worden. Naar buiten toe is tweërlei. Dan heb ik het over de kwetsbare mensen die onze hulp nodig hebben en over beleidsmakers en koerszetters.”

casus uitgelicht

Haar succesverhaal gaat om een casus waarin de partijen - de ouders van een man met een verstandelijke beperking aan de ene kant en de zorginstelling aan de andere kant - lijnrecht tegenover elkaar stonden. “De zaak zat muurvast en werd tot aan de rechter uitgevochten. In tien maanden is het gelukt om de relaties te herstellen. Dat is fijn, want deze mensen moeten verder met elkaar. Het gaat om langdurige zorg. De jonge man is opgebloeid. De ouders hebben weer lucht en de instelling communiceert beter en

opener, zodat soortgelijke incidenten in de toekomst wellicht worden voorkomen. Als iedereen in het verhaal zich in de afloop kan vinden, er een basis is gelegd voor herstel van het vertrouwen, dan is dat je beloning. Want hoewel je je eigen gevoelens geen rol mag laten spelen, raakt een mens je altijd. Als het anders was, was het ook niet goed. Je wint het vertrouwen van iemand. Dat wil je niet beschamen. Ik zit echt op mijn plek. Vanaf nu voor mij alleen nog maar mensenwerk.”



“Veel verhalen van cliënten passen niet binnen een wet”

Guy de Hoop

Guy de Hoop is na 12 jaar geen onafhankelijk cliëntondersteuner meer. Het voortdurende geharrewar om gefinancierde zorg en ondersteuning te realiseren, ging hem tegenstaan. “Ik heb ontelbare gesprekken gevoerd over de noodzaak van eigen regie, maar door de heersende wet- en regelgeving is hier weinig ruimte voor. Dat continue getouwtrek brak me op. Ik zag veel mensen tussen wal en schip raken.”

Wanneer begint bij Guy het werk als onafhankelijk cliëntondersteuner te wringen? “Sinds de transitie in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de invulling en financiering van de zorg voor hun inwoners. Voorheen werd dit landelijk geregeld. Je rol van onafhankelijk cliëntondersteuner is lastig uitvoerbaar als jij en de indicatiestellers in hetzelfde gebouw werkzaam zijn. Of sterker nog; onderdeel uitmaken van hetzelfde gemeenteteam. Hoe sta je pal naast je cliënt? Hoe ben en blijf je onafhankelijk?”

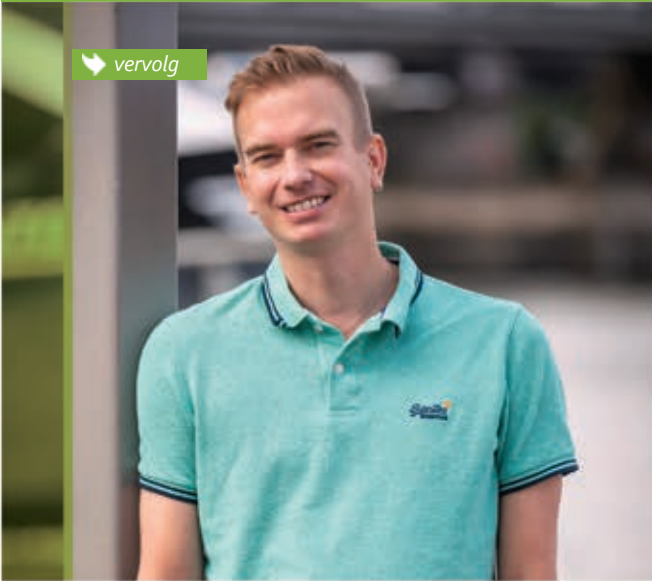
Vanuit het Expertisecentrum Sociaal Werk MEE-Vivenz is Guy sinds dit jaar fulltime trainer van onder andere de werkwijze Sociale NetwerkVersterking. Hij geeft deze training, die hij met collega-clientondersteuners bij MEE Plus ontwikkelde, binnen tal van gemeenteteams en dienstverlenende organisaties.

Guy is blij dat hij als trainer bij kan dragen aan een kanteling in denken in het sociaal domein.

“Veel gemeenten zien het sociale netwerk nog steeds als iets dat losstaat van de cliënt. Een hulpbron die door professionals naar eigen inzicht kan worden ingezet. Mijn wens is dat het sociaal kapitaal, de mensen die het verschil maken in ieders leven, een gezonde plek gaat innemen aan de keukentafel. Ik hoop dat mensen meer gaan betekenen dan een voornaam, een optelsom of een vinkje op een aanvraagformulier.”

Guy probeert deze omslag in denken te verwezenlijken door professionals bewust te maken van hun tijdelijke rol in het leven van mensen. “We zijn passanten. We komen én gaan vervolgens weer. Ik leer professionals daarom opener met hun cliënten in gesprek te gaan. Zij zijn experts over hun eigen leven. In plaats van naar dat ene probleem te kijken, wil ik dat ze oog hebben voor de hele context van een persoon. Een duurzame oplossing is alleen te realiseren als je met het sociaal netwerk samenwerkt. Misschien is de fietsenmaker om de hoek onmisbaar bij het bedenken van dé oplossing, weten wij veel! Netwerkversterking is niet zo moeilijk als vaak wordt gedacht, want je hoeft het netwerk er niet bij te betrekken. In tegenstelling tot de professional zijn ze er al.”

vervolg



"De praktijk is weerbarstig"

Guy de Hoop: "Voor mij is BCMB een fijne plek waar ik in dialoog kan gaan met collega's. Je hebt als cliëntondersteuners te maken met een weerbarstige praktijk. Helemaal als je in één gebouw werkt met indicatiestellers, die met je op de gang over jouw cliënten willen praten. Zonder een bond moet je voor jezelf uitvinden hoe je in zo'n omgeving onafhankelijk blijft. Deskundigheidsbevordering is een belangrijk item voor mij. Bovendien geeft BCMB een landelijk signaal af hoe belangrijk het is dat iedere burger een beroep kan doen op onafhankelijke cliënt-ondersteuning in zijn of haar gemeente."

casus uitgelicht

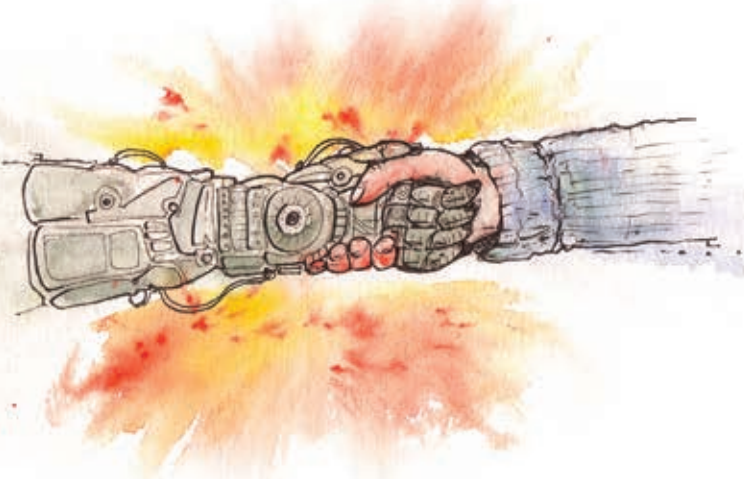
Wat Guy precies bedoelt, wordt ook duidelijk uit een casus waar hij lang mee in zijn maag zat. "Het gaat om een jong gezin met een kindje met een zeldzaam syndroom. Het jongetje heeft nauwelijks controle over zijn spieren, valt daardoor vaak en dreigt soms in zijn eten te stikken. Waarschijnlijk zal hij op jonge leeftijd komen te overlijden. De ouders werken beiden, maar zijn dag en nacht met het kindje in de weer. Hun stressniveau lag heel hoog.

Ik hielp ze een 'informeel' persoonsgebonden budget (pgb) bij de gemeente aan te vragen om de buitengebruikelijke zorg te compenseren. Ze werkten inmiddels minder uren, wat een grote druk legde op hun financiële situatie. De inzet medische begeleiding en dagopvang was geen optie, omdat dit alleen maar de stress- en spierspanningen zou vergroten.

De aanvraag werd besproken tijdens het keukentafelgesprek en helaas afgewezen. Een kind van 2 jaar is te jong om in aanmerking te kunnen komen voor een pgb. Ieder kind is afhankelijk van zijn ouders, zodat de gemeente het pgb beschouwde als 'verkapt salaris'. De uren van professionals mochten wél worden vergoed, maar dit stond haaks op het advies van alle specialisten. Toen het moeder teveel werd en ze op aanraden van de indicatiesteller dan maar in therapie moest, dacht ik bij mezelf, wat gebeurt hier?

Het lukte ons niet om de indicatiesteller op andere gedachten te brengen. Deze verwees ons door naar de Wlz, maar deze aanvraag werd ook afgewezen. Het verloop van de verstandelijke en lichamelijke ontwikkelingen konden nog onvoldoende door de specialisten worden hard gemaakt. Machteloos keek ik toe hoe het gezin tussen wal en schip was beland.

Uiteindelijk werd het informeel pgb toegekend via de zorgverzekeringswet. Dit werd mogelijk omdat hun zoon naast verzorging inmiddels ook verpleging nodig had. De ouders worden nog altijd niet ondersteund door de gemeente voor wat zij doen. Mensen worden over schuttingen gegooid, omdat hun verhaal niet binnen de wet past. Er is sprake van de omgekeerde wereld. De 'systeemwereld' zou de mens moeten dienen. Niet andersom."





Onafhankelijk cliëntondersteuner Gysele Geux bij MEE Groningen geniet elke dag van haar werk.

“Dit vak, deze professie heeft alles in zich.” In een notendop betekent dit voor haar dat je kennis hebt van wet- en regelgeving, overstijgend kunt werken en in staat bent om mensen onvoorwaardelijk te kunnen zien. “De vraag van de cliënt kan heel divers zijn. Van opvoeding tot werk, van psycho-educatie tot hulpmiddelen. Wij zijn er om de vraag achter de vraag te achterhalen. De onafhankelijkheid is ook essentieel. Hierdoor voelen en weten cliënten dat ze vrijuit hun verhaal kunnen doen zonder dat ze worden beoordeeld of veroordeeld. Dat maakt ons vak uniek. Dit kan niet iedereen. Ook al wordt dat wel eens door buitenstaanders gedacht.”

“Er komt altijd een antwoord of een optie”

Gysele Geux

Gysele vindt dat mantelzorgers of vrijwilligers niet dezelfde verantwoordelijkheid hoeven te dragen als een professional. “Van een professional mag je een bepaalde kwaliteit verwachten. Je mag ze daarop aanspreken. Vaak zien we dat mantelzorgers overbelast zijn of dreigen te raken. Een onafhankelijk cliëntondersteuner heeft een professionele houding en is daardoor in staat om de hulpvraag goed te onderzoeken.”

Ze denkt dat er binnen de maatschappij én de zorg nog veel ruimte is om meer vraaggestuurd te werken dan nu al gebeurt. “Als je een cliënt helpt met het beantwoorden van de eigen vraag, behoudt hij zelf de regie, samen met de mensen binnen het eigen netwerk. Hiermee doe je recht aan mensen. Je doet een beroep op hun mogelijkheden, op hun kwaliteiten en kracht.”

Volgens Gysele komt er altijd een antwoord. “Of een optie. Als mensen een bepaald idee hebben, kijken we samen of de verwachtingen reëel zijn. Stel dat het gewenste antwoord op de vraag uitblijft, hoe kun je dan bijvoorbeeld toch participeren? Ergens zit ruimte, een manier om toch mee te doen in de samenleving. Ik ga altijd door met het zoeken naar een opening. Het is vaak een kwestie van laveren, op zoek gaan naar mogelijkheden, samenwerkingen en compromissen. Als cliëntondersteuner ben je altijd bezig met positioneren. De ene keer ga je op zoek naar de samenwerking en de andere keer moet je je hard maken voor de cliënt. Een onafhankelijk cliëntondersteuner heeft ook de functie van bruggenbouwer, waarbij de vertaalslag wordt gemaakt tussen de cliënt en bijvoorbeeld de indicatiesteller. We willen tenslotte allemaal het beste voor de cliënt.”

casus uitgelicht

Aanvankelijk had Gysele een casus in haar hoofd om eruit te lichten, waarin alle procedures aan bod komen, maar ze komt met een andere, die haar na aan het hart ligt. "Het gaat om een jonge cliënte van mij, die haar hele leven in onmin leefde met alles en iedereen om haar heen. Ik kwam bij haar terecht, omdat ze met het sociaal team had gebeld om dagbesteding te regelen. Dat gesprek liep spaak. Van beide kanten werd het gesprek boos beëindigd. Ook de huisarts en de GGZ zagen haar aankomen. Haar leven was er één van diagnose op diagnose. Ze was eenzaam."

Geruime tijd luisterde Gysele vooral naar het verhaal van de cliënt. "Ik bekrachtigde en bevestigde wat ze vertelde. Ik zei haar bijvoorbeeld dat het heel vervelend is om met alles en iedereen ruzie te hebben. Door middel van erkenning maak je contact. Pas na een paar maanden kon en durfde de cliënt te reflecteren op door mij gestelde vragen. Ik vroeg bijvoorbeeld hoe het kwam dat ze ruzie kreeg met iedereen."

"Zo hebben we met zijn tweeën de kern van de verschillende problemen helder gekregen en kwamen we toe aan de vraag hoe ze elk probleem apart aan kon pakken. De crux was hoe ze haar communicatie zou kunnen verbeteren. Ik heb alle betrokkenen benaderd en heb uitgelegd dat communicatie een uitdaging voor haar is. Mevrouw bedoelt het goed, maar het kan in het contact gaan schuren. Ik vind dat het met name aan de professionals is om dat stuk op te pakken, want haar probleem met communiceren is juist onderdeel van de beperking. Ze heeft uiteindelijk zelf voor elkaar gekregen dat ze een maatwerkvoorziening kreeg. Doordat ik in eerste instantie niet op haar hulpvraag ben ingegaan, maar op het doorbreken van de cyclus van ruzie maken, liet ze haar masker vallen en is ze nu in staat om zelf hulp aan te vragen. Als cliëntondersteuner heb ik hier wellicht meer tijd ingestoken dan de norm is. Uiteindelijk heeft iedereen hier meer aan dan aan een quick fix."

"BCMB maakt zich hard voor haar leden"

Gysele Geux: "BCMB vind ik een fijne club van professionals, die zich inzetten voor de kwetsbare burger en zijn of haar netwerk. Het is een vereniging die zich hardmaakt voor haar leden en het vak van onafhankelijk cliëntondersteuner serieus neemt en onder de aandacht brengt. De titel van onafhankelijk cliëntondersteuner is niet beschermd. BCMB zorgt ervoor dat kwaliteit en professionaliteit worden gewaarborgd."



“Ik wil cliënten het gevoel teruggeven dat ze iets betekenen”

Marga van de Glind



Merken dat je soms écht het verschil kunt maken. Daar doet cliëntondersteuner Marga van de Glind het voor. “Ik kan mensen helpen de dingen weer in perspectief te zien en zich weer zelfstandig te voelen.”

Volhardend zijn, noemt ze haar sterkste punt. “Als we vastlopen, bedenk ik altijd wel weer iets nieuws wat we kunnen doen.” Het grootste compliment dat ze kreeg is dan ook dat een ambtenaar haar wel heel erg creatief noemde. “Systemen kunnen je belemmeren. Soms is het nodig om als ambtenaar buiten de lijntjes te kleuren, zodat de vraag ‘wat is hier nu nodig?’ centraal komt te staan. Als voorbeeld noemt ze dat ze soms in haar werk tegenkomt dat een zorgconsulent aangeeft dat een cliënt zo snel mogelijk moet worden ontzorgd. “Op papier lijkt dat dan misschien zo. Maar wat nu als dat nog veel te vroeg is? Dan ben ik er om te vertellen dat we het daar over kunnen hebben als we een jaar verder zijn.” Wat volgens haar ook nogal eens wordt vergeeten, is dat mensen erg gestrest raken als ze drie maanden op een beschikking van een gemeente moeten wachten. Voor een ambtenaar is dat werk.”

Om begrip te kunnen tonen voor iemand die volledig afhankelijk is, moet je dat zelf volgens haar een tijdje hebben meegemaakt. “Ik heb een hernia gehad en vond het heel lastig om bijvoorbeeld iemand te moeten vragen voor iets simpels als de planten water geven. Voor mijn moeder zorg regelen, kan ik al helemaal niet goed. Omdat het om mijn moeder gaat, komt de boodschap op de één of andere manier niet over. Ik maak me klein en voel mij dan ineens hulpeloos.”

Pratend over haar eigen hulpeloosheid, moet ze denken aan de vrouw die ze laatst aan de telefoon had. “Ze is de dochter van een 95-jarige moeder, die in een instelling woont. Niemand binnen de instelling kon haar vertellen hoe de tandartsrekening moest worden gedeclareerd. Ze huilde en huilde en het enige wat ik haar kon adviseren, was om toch nog eens bij de instelling aan te kloppen. Ik vond dat ik weinig voor haar had kunnen betekenen, maar ze bedankte me. Ik had naar haar geluisterd. Soms is een luisterend oor en het geven van advies alles wat iemand nodig heeft.”

casus uitgelicht

Een echtpaar dat hulp nodig had om samen te kunnen blijven wonen, is de casus die haar altijd blijft. "De man had altijd hard gewerkt tot aan zijn pensioen toe. Hij kreeg een beroerte en van een compleet zelfstandige man veranderde hij in een moeilijk lopende man met afasie, die moest revalideren. Hij kwam na verloop van tijd thuis bij een partner, die veertig uur per week als zzp'er werkt. Dat ging wringen. Er was geld voor begeleiding nodig." Degene die de intake voor de gemeente deed, verwachtte echter dat de man in de nabije toekomst in een instelling zou moeten worden opgenomen. "Iets wat hij en zijn vrouw niet zagen zitten. De vrouw had zelf uitgeschreven en berekend wat er nodig was om haar partner in huis te kunnen houden. Als ze dat bij elkaar optelde, kwam ze goedkoper uit dan dat hij in een instelling zou zijn opgenomen."

Het lukte Marga met de ondersteuning van een belangenbehartiger om voor het stel een herziene indicatie te regelen. "Zo kan zij voldoende passende begeleiding inzetten." Ze is blij voor ze. "Als deze man naar een instelling was gegaan, dan was de vooruitgang gestopt. Hij kookt nu samen met de begeleiding zijn eigen potje. Koken is zijn hobby, dan ga je niet in op het aanbod om gebruik te maken van een maaltijdvoorziening als Tafeltje Dekje. Begrijp me niet verkeerd, voor driekwart van de mensen is de dagbesteding of een maaltijdvoorziening een uitkomst, maar niet voor deze man. Deze man betekent nu weer iets, doordat hij zelf kookt. Dat is waar ik voor wil knokken. Dat cliënten het gevoel krijgen of terugkrijgen dat ze iets betekenen. Dat kan alleen als de zorg past bij de mensen en de situatie."



"Deel van een groter geheel..."

Marga van de Glind: "Toen ik voor Wlz Cliëntondersteuning ging werken, was het lidmaatschap van BCMB verplicht. Toch was dat niet de enige reden voor mij om lid te worden. Het delen van ervaringen, de vakdagen, de trainingen en de nieuwsbrieven zijn de eigenlijke redenen. Als lid ben je deel van een groter geheel. Dat maakt dat je blijft in je vakgebied. Bovendien betekent het lidmaatschap ook dat je op de vereniging kunt terugvallen als je klachten krijgt. Ik vind het als zzp'er ook belangrijk dat ik kan aangeven dat ik lid ben. Het geeft aan dat ik kwaliteit lever. Ik heb het lidmaatschap dan ook in mijn e-mail-handtekening staan. Als beroepsvereniging heeft BCMB de mogelijkheid om bij bepaalde vraagstukken in de politiek te lobbyen. BCMB kan aanschuiven bij landelijke partijen en bij het ministerie. De vereniging vertegenwoordigt mij. Ook daar is een beroepsvereniging voor."



Miranda van der Hout past het vak van cliëntondersteuner als een oude jas. "Ik heb altijd iets gehad met mensen met een beperking en ik kan slecht tegen onrecht." Ze werkte negentien jaar als onafhankelijk cliëntondersteuner voor MEE Groningen, waarvan een aantal jaren mede als juridisch medewerker. "Daardoor heb ik breed zicht op sociale wet- en regelgeving. Mijn liefde voor complexe casuïstiek stamt uit die periode." Wat dat betreft kan ze haar hart als gespecialiseerde cliëntondersteuner ophalen in drie pilots binnen het programma Volwaardig Leven van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Daarnaast werkt ze als zelfstandige cliëntondersteuner voor Clionn Partisipaasje.

"Er gewoon zijn, is waar het eigenlijk om gaat"

Miranda van der Hout

"Ik vind het heel belangrijk dat mensen gehoord en gezien worden en dat er mét de mensen wordt gekeken naar een oplossing. Ik houd van het 'gewone' cliëntcontact. De pilots zijn een uitdaging voor mij als cliëntondersteuner. Ik ben dan niet alleen met het cliëntwerk bezig, maar ook beleidsmatig. Op die manier kan ik mezelf verbeteren in het vak. Bovendien stelt het me in staat om op beleidsniveau voor verandering te zorgen. Ik zou de pilots niet graag willen missen."

"Als cliëntondersteuner werk je vraaggericht. Bij een vraag stap je in en is de vraag opgelost dan neem je afscheid. Meestal is er al iets uit de hand gelopen als de vraag komt. Binnen de pilots ben ik juist aan het anticiperen om te voorkomen dat er iets fout loopt. Ook help ik bij rouwverwerking." Bij alle drie de pilots gaat het eigenlijk maar om één ding: 'Er gewoon zijn'. Het idee van de pilots is ook dat

deze manier van werken op de langere termijn meer oplevert voor de cliënt en tegelijkertijd kostenbesparend is voor de samenleving."

Een van de pilots behelst gezinsondersteuning rondom iemand met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking. "Als copiloot ondersteun ik de ouders van kinderen, die zichzelf niet kunnen voortbewegen." Bij de pilot naasten helpt ze als bondgenoot mensen waarvan naasten grote problemen ervaren bij het vinden of regelen van zorg. De derde pilot gaat om mensen met grote problemen als gevolg van autisme.

Het mooie van haar vak vindt ze dat ze naast de cliënt staat. "Al betekent dat niet dat ik altijd doe wat de cliënt wil. Ik ben er om de cliënt een spiegel voor te houden." Gaat het bij Clionn vaak om kort



➡ vervolg

durende contacten met cliënten, bij de drie pilots gaat het om langdurige ondersteuning. "Daar bouw je echt een band op met de cliënten"

Miranda geeft aan veel van cliënten te leren. "Bijvoor-

beeld om te waarderen wat ik zelf heb. Ook de kennis en kunde die veel cliënten zelf hebben is enorm. Ik neem dat mee van het ene gezin naar het andere. Ook zie ik veel mensen positief blijven met alles wat er op hun bordje ligt. Dat is ook een les."

"Het werk naar een hoger level tillen..."

Miranda van der Hout: *"Ik ben lid van BCMB om andere cliëntondersteuners te ontmoeten of anders gezegd: om de verbinding te vinden. Ik ben als ZZP'er natuurlijk vrij solistisch bezig. Ook speelt de vereniging een belangrijke rol in het werk naar een hoger level tillen en het in kaart brengen en signaleren van de problematiek. BCMB geeft bekendheid aan het werk*

van cliëntondersteuners in de richting van de politiek. Verder is de aangeboden scholing en het ambassadeurschap belangrijk voor mij. Het maakt dat ik cliëntondersteuning beter zichtbaar kan maken voor anderen, zoals bijvoorbeeld gemeentes, zorginstellingen of het Zorgkantoor."

casus uitgelicht

Out of the box denken doet Miranda graag. Ze heeft een mooi verhaal als voorbeeld. "Het gaat om de casus van een dertiger, die op zijn achttiende het ouderlijk huis verliet om in een zorgboerderij te gaan wonen. Hij ging vervolgens van de ene zorgboerderij naar de andere. In plaats van beter ging het steeds slechter met hem. Na een paar jaar heeft moeder hem om die reden weer in huis genomen. Ze zocht zelf verder naar een geschikte plek. Na acht jaar thuis wonen, was er nog geen plek en ging het niet alleen slecht met hem, maar ook met zijn moeder. Instanties vonden de problematiek te groot en moeder moest daar eerst maar verandering in brengen. Er was

niemand die naast moeder stond en in oplossingen dacht. Toen ik er kwam, zat er geen deur meer in huis en alle stopcontacten waren kapot. De woning was eigenlijk onleefbaar. Samen met het Centrum voor Consultatie en Expertise en een gedragswetenschapper zijn we naar oplossingen gaan kijken. Dat betekende dat de moeder uit huis werd geplaatst in plaats van de zoon en een team van zorgverleners bij hem in huis trok. Het resultaat was dat de jongeman in drie maanden van zijn obsessie voor krachtsport af was en hij met een grote teddybeer achter op zijn fiets naar de instelling is gefietst, waar hij zou gaan wonen. Dat beeld staat op mijn netvlies gebrand."



Een idealist. Zo mag je Ramona van den Hoed best noemen. Ze is zorgconsulent en werkt als cliëntondersteuner voor CliëntondersteuningPLUS.

Ze begon voor zichzelf als zorgconsulent/cliëntondersteuner naar aanleiding van haar eindschrijft voor de HBO-opleiding theologie. "Mijn eindschrijft ging over het invoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De uitkomst was dat er een steeds groter gat zou ontstaan tussen zorg en welzijn. Ik wilde helpen om daar iets tegen te doen. Ook omdat ik dicht bij het vuur zit. Ik heb ouders, die chronisch ziek zijn en een broertje met een beperking. Ik ben zorgconsulent geworden om een wegwijzer in wet- en regelgeving voor anderen te zijn."

"Kan het niet links- of rechtsom, dan er maar dwars doorheen"

Ramona van den Hoed

Ramona staat midden in het leven. "Alles wat ik doe heeft raakvlakken met jeugd, welzijn en kerk." Haar streven is mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. "Dan gaat het veelal om ouderen, maar ook om jongeren. Via de kerk in Haarlem heb ik een breed netwerk." Ze werkt heel gestructureerd en is volhardend. "Kan het niet links- of rechtsom, dan er maar dwars doorheen. Ik doe dit werk uit idealisme. Ik heb een ontdekkende manier van werken. Ik ga ergens blanco naartoe en kijk wat ik tegenkom." Lachend: "Er ligt altijd een vraag, maar je weet van tevoren niet waar je op uitkomt. Ik zeg altijd: 'Ik kom aanhaken en meedelen. Ik neem de regie niet over. Ook niet tijdelijk.'"

"Voor ouderen moet ik vaak zaken regelen, die te maken hebben met dementie. Ik reik zoveel mogelijk oplossingen aan, zodat degene met dementie zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen."

Ze noemt ook een gezin met een meervoudig gehandicapt kind, dat ze al langer helpt. "Deze mensen hebben met zoveel wetten te maken, dat ik ze heb beloofd met ze mee te lopen totdat zij overzicht hebben en zaken zijn geregeld. Als ik bij iemand kom, luister ik eerst alleen maar. Op die manier rol ik in het verhaal. Dat kan intensief zijn. Ik ben heel erg betrokken, maar kijk wel wat iemand zelf kan. Ik pak niet zelf iets over."

"Eén gezicht naar buiten toe..."

Ramona van den Hoed: *"Als lid van BCMB weet je dat je onder mensen bent, die allemaal dezelfde problematiek tegenkomen in de praktijk. Het is geen kwestie van: wij van MEE, wij van Zorgbelang. Met elkaar zijn we één gezicht naar buiten toe. Een beroepsvereniging kan ook eisen stellen aan leden. Ik ben groot voorstander van het Registerplein. Ik zie dat als een mooi en essentieel kwaliteitskeurmerk om het kaf van het koren te scheiden. Dit is nog iets dat moet groeien, maar ik vind het een belangrijke ontwikkeling. Ik merk dat het uitmaakt. Familieleden van nieuwe cliënten kijken op LinkedIn voordat ze mij in de arm nemen. Verder is bekendheid geven aan het werk en deskundigheidsbevordering wat BCMB belangrijk maakt voor mij."*



casus uitgelicht

Ramona vindt het haar taak als cliëntondersteuner dat ze een breed beeld heeft van iemand. "Ik wil de cliënten zelfbewust maken. Zo had ik een jonge vrouw als cliënt die haar hele leven al is aangesloten op een beademingsapparaat. Zij wilde een uitbreiding van haar pgb, zodat ze kon gaan werken. Ik vroeg haar hoe ze dat zag als vrouw die 24 uur beademing nodig heeft. Of ze had nagedacht bij wie ze terecht kon als er iets op het werk gebeurde? Nee, waarom zou ze? Voor haar is het gewoon om 24 uur per dag te worden beademd. Voor een ander is dat niet gebruikelijk. Doordat ze zich daar bewust van werd, heeft ze iemand geregeld die haar naar het werk begeleidt en dichtbij is als ze hulp nodig heeft."

Een andere casus, die haar aan het denken zette, is die van een oudere, vrijgezelle meneer van in de tachtig. "Deze man wordt steeds slechter ter been, maar wil thuis blijven wonen. Hij moet geregeld naar het ziekenhuis, maar omdat hij slechthorend is, heeft hij iemand nodig die vervoer voor hem naar het ziekenhuis regelt. Zo kwam ik in beeld. Het eerste wat ik deed, was proberen een vergoeding voor het vervoer naar het ziekenhuis aan te vragen. Hij woont

echter een meter of twintig te dicht bij het ziekenhuis en heeft daardoor nergens recht op. Deze man is gelukkig vrolijk van aard en is elke keer weer blij als ik alleen maar een taxi voor hem bel. Ik vind dit soort dingen echter moeilijk te accepteren. Zo'n zaak motiveert mij enorm om door te gaan met mijn werk. Tevens schrijf ik er blogs over, zodat mensen weten wat er speelt."

Ramona maakt zich zorgen over het welzijn van chronisch zieken en van mensen met een beperking in Nederland. "Eén keer heb ik tijdens een persconferentie over chronisch zieken horen spreken toen het ging over 'het nieuwe normaal'. Er wordt over het versoepelen van de corona-maatregelen gesproken. Deze versoepeling geldt echter niet voor mensen in risicogroepen. Die zitten aan huis gekluisterd of verblijven in een instelling. Ze kunnen geen kant op. Ze missen hun familie en dreigen te vereenzamen. Ik denk dat als we als onafhankelijk cliëntondersteuners onze verhalen uit de praktijk delen, we met elkaar voor een verandering kunnen zorgen. Laten we helpen 'het nieuwe normaal' in de samenleving zo te organiseren dat iedereen in de toekomst meedoet."



“Ik wil het goede voor mensen doen”

Ruud Meeuwsen

Hij kan zijn werk doen zonder dat er politieke of commerciële belangen op de achtergrond meespelen. Daar hecht onafhankelijk cliëntondersteuner Wlz/Wmo Ruud Meeuwsen erg aan. Daarom hamert hij ook op het woord *onafhankelijk* voor zijn functieomschrijving bij MEE De Meent Groep in Den Bosch. “Ik heb een mooie positie. Ik kan open een gesprek ingaan. Ik sta naast de cliënt en laat me niet leiden door belangen. Mijn taak is puur om ervoor te zorgen dat de cliënt de juiste indicatie en zorg krijgt.”

Jaren achter elkaar begeleidde Ruud mensen naar werk voor MEE. Drie jaar geleden deed de kans zich voor om terug te keren naar de echte zorg, zoals hij zelf zegt. “De hoofdvraag is nu welke zorg mensen nodig hebben. Dit werk past bij mij. Ik ben een zorgzaam persoon. Het zit in mijn aard om het goede voor mensen te willen doen.”

Hij heeft in het verleden zelf indicaties afgegeven, maar zou dat werk nu niet meer willen doen. “Het

onderzoekstukje van die baan vond ik wel leuk.” Dat je als medewerker van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of als consulent van de gemeente gebonden bent aan beleid en moet beknibbelen op de centjes zou hem niet makkelijk meer afgaan nu hij voor kwetsbare mensen met een beperking zo goed mogelijke zorg probeert te regelen. “Als onafhankelijk cliëntondersteuner heb je best wel wat vrijheid. Je zou ons ook een gratis advocaat van de cliënt kunnen noemen.”

De eerste casus staat Ruud nog helder voor de geest. “Die eerste zaak maakte grote indruk, omdat ik leerde hoe procedures lopen en hoe ik de zorgvraag het beste kon beschrijven. Het ging om ouders met een volledig zorgafhankelijk kind. Ik zag hoeveel tijd ze besteedden aan hun dubbelgehandicapt kind, terwijl ze beiden een baan hadden. Alles hebben ze voor hun kind over en dan ga je bijna ten onder aan bureaucratie en regeltjes. Dat ging mij aan het hart. Ik ben zelf ook ouder. Gelukkig heb ik een groot gedeelte van de zorg voor ze kunnen regelen.”

casus uitgelicht

Eén van de heftigste casussen uit zijn carrière dateert van nog niet zo lang geleden. "Dat ging om een jongeman met een verstandelijke beperking voor wie een herindicatie moest worden geregeld. Op zich een veel voorkomende vraag. Deze jongeman was echter ziek zonder duidelijke diagnose. Bij de CIZ is het verplicht dat iemand een vaststaande diagnose heeft voordat een nieuwe indicatie wordt afgegeven. Samen met een collega heb ik geprobeerd een zo

goed mogelijke indicatie voor hem te regelen. Daarvoor zijn we veel bij hem geweest. Ook met zijn moeder was er veel contact. Hij werd echter zieker en zieker. We zagen hem voor onze ogen aftakelen. Al die tijd lukte het de artsen niet een duidelijke diagnose te stellen. Hij overleed voordat we klaar waren met ons werk. Beiden zijn we naar zijn afscheidsdienst geweest. Iets wat ik nooit doe. Dat was best indrukwekkend."

"Het beroep sterker maken..."

Ruud Meeuwssen: "BCMB zet cliëntondersteuning op de kaart als beroep. Iets wat nodig is en waar ik me ook dagelijks mee bezighoud binnen het Wlz-team. Ik ben van mening dat je als werknemer sowieso een vereniging of een vakbond moet hebben waar je bij terechtkunt. Alleen door je te verenigen, kun je jouw beroep sterker maken. Zo werkt het. Anders ben je geen partij voor de gemeente of de landelijke politiek. Samen kun je meer bereiken dan ieder apart. De landelijke dagen hebben ook mijn interesse, net als de masterclasses, die nu worden aangeboden. Goede, inhoudelijke cursussen zijn belangrijk. Vooral voor beginnende collega's. Ik vind kwaliteit erg belangrijk. Punten halen voor dit kwaliteitskeurmerk doe je niet voor het Registerplein, niet voor BCMB, maar voor jezelf."





De kiem voor haar drive om mensen met een beperking goed bij te staan werd bij cliënt-ondersteuner Trudy Roffel in haar jeugd gelegd. Met een vader die MS kreeg en een tante met een verstandelijke beperking zag Trudy familieleden worstelen met het krijgen van de beste zorg voor hun dierbaren. Dit moest en zou anders en daar zou zij bij helpen. "Ik denk dat ik gewoon leef voor mijn werk."



"Gekscherend noemen ze me wel eens een straatvechttertje"

Trudy Roffel

Met respect naast de cliënt staan, dat is voor Trudy de essentie van haar werk. "De cliënt houdt zelf de regie. Je doet het samen."

Bij MEE Groningen, waar ze sinds 1995 werkt, heeft ze zich gespecialiseerd in juridische dienstverlening. "Ik wil een gids zijn in het oerwoud van wet- en regelgeving. Ik zag daar mensen in vastlopen. Ook veel hoogopgeleide mensen. De impact van bijvoorbeeld een ziek kind of een zieke moeder op de omgeving is groot. Geen wonder dat mensen op een gegeven moment iemand met expertise nodig hebben, die ze helpt om van A naar B te komen. Het kan iedereen overkomen hè? Je kunt na je studie als zzp'er aan de slag gaan zonder arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten, want waarom heb je die nodig? Dan stort je van een steiger en heb je een hoge dwarslaesie en tja, wat dan? Dan kom je in een wereld terecht waarin je dingen hoort als: 'u hebt geen recht op', 'u komt niet in aanmerking voor'. In dit soort casussen bijt ik me vast. Collega's noemen me weleens gekscherend een straatvechttertje, want hoe complex een zaak ook is, ik kijk altijd hoe we er toch komen. Ik weet door mijn juridische studie wat er mogelijk is."

Vroeger ging ze vaak direct in bezwaar als ze op iets stuitte wat volgens haar niet kon. "Nu probeer ik veel vaker het gesprek aan te gaan. Een cliënt moet ook verder met de gemeente. De overheid wilde de zorg dichter bij de mensen brengen", vervolgt ze, "maar het is veel ingewikkelder geworden. Sommige gemeenten vinden dat vrijwilligers taken van cliëntondersteuners over zouden kunnen nemen, maar je moet wel kennis van zaken hebben. Dat is niet altijd geborgd nu. Ik zie regelmatig dat iemand via de gemeente een scootmobiel krijgt, terwijl er eigenlijk sprake is van eenzaamheid. Dat los je niet met een scootmobiel op." Ze noemt zichzelf betrokken, maar ook iemand die te allen tijde bij zichzelf probeert te blijven. "Ik probeer zakelijk en eerlijk te zijn, een goede band op te bouwen en geen valse beloften te doen. Op die manier probeer ik mensen in hun eigen kracht te zetten. Iedereen heeft recht op een zo normaal mogelijk leven. Mits wat ze vragen realistisch en haalbaar is. Iemand kan wel zeggen dat hij een bedrag van drie ton nodig heeft en als dat zo is, dan ga ik ervoor, maar als ik mijn bedenkingen heb, dan zeg ik dat. Ik moet er wel achter kunnen staan."

casus uitgelicht

Trudy heeft geen specifieke casus, die bij haar op het netvlies staat gebrand. Als ze vertelt dat ze een zwak heeft voor complexe problematiek, komt er toch één bovendrijven. "Cliënten met meervoudige beperkingen, kinderen waar veel mee aan de hand is, die zaken pak ik graag op. Dat vind ik een uitdaging.

Zo heb ik een paar jaar geleden een jongen, toen nog een puber, met forse problematiek en een complexe beperking bijgestaan. Hij heeft 's nachts veel zorg nodig. Het zorgkantoor vond het bedrag waarom werd gevraagd echter aan de hoge kant. Toen heb ik de cliënt en zijn oma, die zijn wettelijke vertegenwoordiger is, geholpen bij het verhelderen van de vraag. Samen hebben we de benodigde zorg in kaart gebracht. Daarna zijn we het gesprek aangegaan met verschillende instanties. Die gesprekken verliepen moeizaam, omdat de wens er lag om thuis te blijven

wonen. Volgens hem en oma paste de zorg thuis het beste bij zijn vraag en zijn medische situatie."

Trudy vond een zorgaanbieder die nachtzorg in de thuissituatie kon bieden. "Ik heb de meerzorg aanvraag onderbouwd, omdat de nachtzorg het budget van het zorgprofiel ver overschrijdt. Pgb was niet meer passend." De uitkomst was dat de jongen de gewenste nachtzorg kreeg.

"Hoe complex zijn situatie ook was en is, kennelijk was hij tevreden met wat ik voor hem heb gedaan. Ik had zijn zaak afgesloten, maar onlangs meldde hij zich weer bij MEE, omdat hij 18 is geworden, een leeftijd waarop er weer veel voor hem verandert. Hij krijgt nog steeds nachtzorg. Nu wel vanuit een instelling, maar ook dat is goed met het oog op de leeftijd van oma."

"Een gezamenlijk geluid..."

Trudy Roffel: "Ik ben lid vanuit het werk. MEE Groningen heeft BCMB omarmd. Mijn werkgever vindt het lidmaatschap horen bij een taakvolwassen professional. Ik ben het daar hartgrondig mee eens. Het zorgt voor een pré in de richting van opdrachtgevers, die ook graag willen dat een cliëntondersteuner in het beroepsregister staat. Een registratie laat zien dat je je vak verstaat. Cliëntondersteuner is een specialistisch vak. Met een sterke beroepsvereniging kun je dit vak op de kaart krijgen. En dat is in deze tijd ook hard nodig. Een beroepsvereniging is pas sterk als zij goed vertegenwoordigd is. Daarom vind ik het belangrijk lid te zijn van BCMB en ben ik ook bestuurslid geworden. Het is van belang dat er een gezamenlijk geluid te horen is in de richting van bijvoorbeeld het ministerie van VWS. BCMB zoekt echt de verbinding. Samen kunnen we cliëntondersteuning naar een hoger plan tillen."





“Ervaringsdeskundigen weten als geen ander wat een cliënt voelt”

Mirjam Oomen over Anita Wissink

Soms heb je als cliëntondersteuner in je werk niet genoeg aan alleen kennis en in eerdere zaken opgedane ervaring. Dan is het fijn dat je een ervaringsdeskundige kunt inschakelen, die een klant net dát duwtje geeft om door te kunnen zetten. Onafhankelijk cliëntondersteuner Mirjam Oomen bij MEE De Meentgroep in Tilburg en ervaringsdeskundige Anita Wissink werken geregeld samen en zijn goed op elkaar ingespeeld. “Ik ben heel empathisch en kan wel proberen te ervaren wat de klant aangeeft, maar het zal me nooit honderd procent lukken”, vertelt Mirjam. “Dan is het fijn dat je ervaringsdeskundigen in kunt zetten. Zij kennen het gevoel wat de klant heeft als geen ander.”

Mirjam werkt bijna drie jaar als onafhankelijk cliëntondersteuner voor MEE. Daarvoor werkte ze voor de Veldhovense zorgorganisatie Severinus, waar ze onder andere als ambulant begeleider zorg en ondersteuning bood aan cliënten in een woon/leefgemeenschap. “Als je ergens twintig jaar werkt, dan wil je weleens kijken hoe het ergens anders gaat. Op een gegeven moment werd ik benaderd voor een functie bij MEE in Tilburg. Dát ga ik doen, dacht ik, al betekende het voor mij best een eindje rijden.” Ze had geen idee wat het werk van een cliëntondersteuner precies inhield voordat ze eraan begon. “Ik dacht het zal wel net zoiets zijn als het werk wat ik nu doe. Gedeeltelijk is dat zo, maar er zijn ook grote

verschillen. Als cliëntondersteuner heb je een diverse doelgroep. Ik kom nu alles tegen wat het leven te bieden heeft. Ik vind het zo gaaf wat ik doe, het is gewoon fantastisch. Het meest mooie van het werk is, dat mensen mij hun verhaal vertellen, waardoor ik een inkijkje krijg in hun leven op een voor deze mensen uiterst kwetsbaar moment. Dat vertrouwen ontroert mij elke dag weer.”

Anita Wissink staat Mirjam bij als ze een klant heeft met een zorgvraag over bijvoorbeeld autisme. “Ik heb een grote rugzak. Daarin zitten drie kinderen, die ieder van kleins af aan ook een rugzak hebben. Zonder duidelijke diagnoses moest ik overal zelf achteraan. Achter logopedie, achter speciaal onderwijs... Er kwam geen eind aan leek het wel. Pas vier jaar geleden veranderde er iets aan deze uitzichtloze situatie.” De zoon, die nog thuis woonde, had doorlopend conflicten met zijn stiefvader. Hij bleek autistisch. “Mijn zoon is na de diagnose uit huis gegaan en kreeg een begeleid wonen-plek. Toen hij eenmaal weg was, ging het met mij bergafwaarts. Het was notabene mijn zoon die zei: ‘Mam, ben je jouw structuur niet kwijt?’. Hij herkende zichzelf in mij.” Anita, die een leven van zware depressies, een burn-out, een eetstoornis en een posttraumatisch stresssyndroom achter de rug heeft, liet zich testen in Eindhoven en bleek inderdaad hetzelfde als haar zoon te hebben.



vervolg

Toen ze zich weer beter voelde, begon de zoektocht naar een nieuwe, zinvolle uitdaging. "Ik heb dertig jaar op het pedagogische vlak gewerkt. Ik heb teams aangestuurd. Ik besloot bij MEE aan te kloppen met de vraag of ik iets voor ze kon betekenen als ervaringsdeskundige. Ik kreeg meteen ja te horen en inmiddels ben ik multi-inzetbaar."

Mirjam geeft aan dat het soms zoeken is op welk moment je een ervaringsdeskundige inzet bij een klant. "Als hulpverlener wil je samen met de cliënt naar een oplossing. Je gaat in het tempo van de klant mee. Dit betekent soms vertragen om goed te bekijken wat gepast en gewenst is. Klanten voelen zich na een gesprek met een ervaringsdeskundige op een ander level gehoord en gezien dan op een 'hulpverlenerslevel'. Inzet van bijvoorbeeld Anita, kan dus een mooie, positieve impuls geven aan de weg die de klant uiteindelijk inslaat. Omdat ik heb gezien wat ondersteuning van een ervaringsdeskundige met iemand doet, maak ik er graag gebruik van."

casus uitgelicht

Een recent voorbeeld van hun samenwerking gaat over ouders, van wie de zoon naar de universiteit gaat. Mirjam: "Een slimme jongen, die met ASS is gediagnostiseerd. De moeder, evenals de dochter zochten naar handvaten om goed met hem om te gaan. Ik heb Anita toen gevraagd om met me mee te gaan." "Samen met Mirjam heb ik ze ontmoet. Ik ben eerst op de achtergrond gebleven. Als je iemand in huis hebt met autisme-problematiek dan zit je dat zo hoog dat je niet meteen op allerlei goedbedoelde adviezen zit te wachten. Ik heb ze eerst op verhaal laten komen. Ik had al snel door dat de ouders sociaal hoge verwachtingen van hun zoon hadden. Dat veranderde toen ik ze vertelde hoe iemand met ASS zich voelt als je bijvoorbeeld overprikkeld bent. Ga dan maar eens naar een feestje."

"Het gaat soms om hele praktische dingen", haakt Mirjam aan. "Ik heb in principe een half jaar de tijd



"Professionalisering is een goede zaak"

Mirjam Oomen is via de werkgever lid van BCMB.

Ook staat ze bij het Registerplein ingeschreven.

"Ten behoeve van de professionalisering is het goed om lid te zijn van de beroepsvereniging."

om een cliënt te ondersteunen en Anita mag in die periode drie gesprekken voeren. Met de inzet van een ervaringsdeskundige kun je vaak voorkomen dat een cliënt bij de professionele hulpverlening aan moet kloppen. Dat vind ik veel waard."

Corona heeft roet in het eten gegooid wat betreft dit verhaal. "Het proces ligt nu stil. Dat is heel frustrerend en lastig, maar we kunnen pas weer bij deze mensen thuis afspreken als het advies om thuis te werken er niet meer ligt. Alleen als de nood hoog is, mogen we nu cliënten bezoeken", aldus Miranda. Waarbij Anita van het hart moet, dat ze deze casus wel als zo'n geval beschouwt, ook al snapt ze ook wel dat ergens een grens moet worden getrokken. "Heel veel mensen met autisme kunnen in deze tijd geen kant op, terwijl ze totaal overprikkeld zijn, omdat iedereen thuis op elkaars lip zit. Dagbesteding is er niet. De wereld is klein achter de voordeur."



“Ik geef mensen een stem en een luisterend oor”

Saskia Bijlholt

In 2016 verhuisde onafhankelijk cliëntondersteuner Saskia Bijlholt met functie en al van MEE Groningen naar welzijnsorganisatie De Badde in de gemeente Pekela. Ze is de enige onafhankelijk cliëntondersteuner in deze kleine gemeente, dus wordt ze regelmatig door mensen op straat aangesproken. “Ook de wethouder kent me. Hij raadt mensen soms aan mij te bellen als ze niet tevreden zijn over de gang van zaken of over een advies van iemand binnen de gemeente.”

Ze werkt in hetzelfde kantoor als de buurtmaatschappelijk werkers. “Het komt voor dat ik cliënten ondersteun die niet tevreden zijn over het werk van collega’s. Dat kan, omdat ik onafhankelijk ben en dat is voor iedereen duidelijk. Als een zaak toch te dichtbij komt, dan kan ik altijd een beroep doen op mijn collega in Veendam en omgekeerd.”

Niet elke gemeente ziet het belang in van een onafhankelijk cliëntondersteuner stelt ze. “Dat maakt dat mijn werk extra belangrijk aanvoelt. Gemeenten, die ons werk niet zo van belang vinden, voelen zich vaak bedreigd. Alsof je als onafhankelijk cliëntondersteuner altijd het onderste uit de kan wil. Dat is niet zo. Ik zie het ook als mijn taak om de burger te wijzen op het beleid van de gemeente en dit goed uit te leggen of te vertalen naar de burger. Ik ben ervoor dat een cliënt de juiste zorg krijgt. Daar doe je alles voor. Een burger stelt een vraag niet voor niets. Die burger is vastgelopen en heeft een ondersteuningsbehoefte. Ik heb er geen belang bij waar hij zijn ondersteuning krijgt. Ik geef mensen een stem, een luisterend oor en daarna komt de inhoud. Zie me als een wegwijzer, een soort gids en als mijn werk erop zit, neem ik weer afscheid van de cliënt.”

casus uitgelicht

De casus die Saskia erg heeft geraakt, gaat over een gezin, waarvan de vrouw welbespraakt overkomt, maar een dusdanige ernstige beperking heeft dat ze 24 uur begeleiding nodig heeft. Die begeleiding neemt haar moeder sinds jaar en dag voor haar rekening. "Ongelofelijk wat een berg werk zij verzet. Ze moet zelfs mee naar de HEMA als haar dochter mascara nodig heeft. Dan laat ze haar dochter eerst zelf uitzoeken welke ze wil kopen door in een ander pad te gaan staan, maar als er afgerekend moet worden is ze er. Haar dochter weet niet hoeveel geld ze terugkrijgt."

Saskia kwam in beeld toen er een bezwaar richting Wmo lag, omdat het gezin dreigde te worden gekort op de begeleidingsindicatie, terwijl de zes uurtjes die ze op pgb-basis kregen al te weinig was, aldus Saskia. "Dit gezin voelde de pijn van het systeem. De indicatiesteller heeft gedacht, die staat haar mannetje wel, een paar uur begeleiding is hier genoeg. Dat de begeleiding 24 uur door haar moeder wordt gedaan,

is niet gezien. De moeder mocht niet bij het gesprek aanwezig zijn. Ik vind het schrijnend dat je je soms tot bezwaar aan toe moet verdedigen voor iets wat je niet kunt. Hoewel de vrouw intelligent overkomt, had ik in het gesprek al snel door dat er meer aan de hand was. Er kwam uit het gesprek naar voren dat de vrouw moeite heeft met verandering, automatisering en prikkels. Ze raakt dan in paniek. Het is alsof de wereld haar overweldigt. Ze werkt bij haar moeder in het bedrijf als dagbesteding, maar elk gesprek dat ze met een klant heeft, is door de moeder met de klant voorbereid. Die moeder komt nooit los van de dochter. Ik heb haar dan ook op papier laten zetten wat ze zoal voor haar doet."

Uiteindelijk is het Saskia gelukt om 24 uur per dag Wlz te regelen voor dit gezin. "Dit is echt wat er nodig was. Ongelofelijk dat je dit zo moet bevechten. De mensen zijn dan ook heel blij met de hulp en de erkenning die ze hebben gekregen. Dan denk ik van hè, gelukkig."

"Weten wat er speelt..."

Saskia Bijlholt: "BCMB staat voor kwaliteit, deskundigheid en professionaliteit. Ik waardeer het hoezeer de vereniging op dit moment aan de weg timmert om onze belangen te behartigen. Ik zie de laatste jaren echt verbetering wat dat betreft. Wat we doen, moet een begrip worden en dat is aan het gebeuren. Elk verhaal is anders, maar de kern van wat ons vak behelst, wordt gezamenlijk uitgedragen. Dat is voor mij belangrijk. Ik wil daar graag mijn steentje aan bijdragen. Reden waarom ik ambassadeur ben geworden. Ook doet de vereniging veel aan scholing. Ik heb in het verleden aan een zesdaagse masterclass 2.0 deelgenomen. Dat was heel mooi. Dat je veel collega's treft is voor mij echt bijvangst. BCMB verbindt. Dat merk ik ook aan de verbeterde inhoud van de nieuwsbrieven. Die zijn steeds actueler. Hoe blijf ik bij?, dacht ik vroeger vaak. Nu kun je alles weten wat er speelt."





Ervaringsdeskundigen zijn in sommige gevallen goud waard voor cliëntondersteuners en dus eigenlijk voor de cliënt met een specifieke zorghulpvraag. Cliëntondersteuner Willem Willemsen bij MEE De Meent Groep in Goirle kan een beroep doen op ervaringsdeskundige Conny van Hoek. Conny is inzetbaar bij casussen over seksueel misbruik, stalking en huiselijk geweld. Allemaal zaken waar niemand ervaringsdeskundige in wil zijn. “Ze heeft een enorme kracht in zich, waardoor ze mensen, die net als zij verschrikkelijke dingen hebben meegemaakt, hoop weet te geven”, vertelt Willem. “Ze voelt precies aan wat mensen nodig hebben.”



“Ze heeft een enorme kracht in zich, waardoor ze mensen hoop geeft”

Willem Willemsen over Conny van Hoek

Vijf jaar werkt Willem als cliëntondersteuner bij MEE. Dat is een bijzondere carrièreswitch voor iemand die – net volwassen – als verzorger tussen de varkens stond. “Op een gegeven moment dacht ik, ik zie dit mij niet tot mijn vijfenzestigste doen. Ik besloot hbo pedagogiek te gaan studeren. Na mijn studie, heb ik als pedagogisch behandelaar bij Kentalis in Eindhoven gewerkt. Ik werkte met kinderen tussen de 6 en 12 jaar met een communicatieve beperking, veelal door autisme. Die tak werd echter afgestoten, waarmee het werk daar voor mij stopte. Als gespecialiseerd autismebehandelaar zocht ik naar ander werk in die hoek, tót ik de vacature van cliëntondersteuner bij MEE zag. Ik kende MEE niet, maar besloot toch te solliciteren. Dit is een organisatie die me op het lijf is geschreven. Dat voelt nog zo, al heeft het werk ook moeilijke en soms minder prettige kanten.

Zelfs na vijf jaar ben ik af en toe nog zoekende. Ik ben cliëntondersteuner, maar moet soms ook beschikingsaanvragen van de gemeente beoordelen. Hier-

door heb ik soms twee petten op. Dat wringt wel een beetje. Voor mij is het goed als de cliënt weet dat ik mijn stinkende best voor hem zal doen en als de cliënt weet dat ik naast hem sta. Ik ondersteun mijn cliënten zo goed mogelijk. Daar kunnen ze van op aan. Mooi aan het werk vind ik het ondersteunen van mensen met een beperking. Ik vind het fijn om met pure mensen te werken voor wie de maatschappij soms best moeilijk is. Ik voer zelf ook geen toneelstukjes op, ik laat me zien, zoals ik ben. Dan is het toch supermooi dat mensen je hun vertrouwen geven en hun levensverhaal aan je vertellen?”

Conny heeft ook goede ervaringen met Willem. “Willem luistert echt. Hij kent mijn verhaal. Ik wist dat ik hem dat toe kon vertrouwen. Dat geeft een prettig gevoel.” Ze is slachtoffer van seksueel misbruik, stalking en huiselijk geweld. “Ik kom uit een heel heftige periode, maar met de juiste hulp ben ik er veel sterker uitgekomen.” Zo sterk dat ze nu zelf als ervaringsdeskundige kan worden ingezet bij

➔ vervolg

soortgelijke problematiek. "In het begin van het geweld, heb ik alle hulpverleners voorbij zien komen, die je je maar kunt bedenken, tot en met de GGZ aan toe. Op een gegeven moment dacht ik dat ik wel klaar was met alle hulp. Ik bleef echter tegen dingen uit het verleden aanlopen en heb toen hulp gevraagd bij het maatschappelijk werk. Ik heb hier erg veel aan gehad. Zelfs toen ik in het traumacentrum terecht kwam, bleef mijn maatschappelijk werker naast me staan. Dat waardeer ik zeer. Van daaruit heb ik mijn leven langzaam weer opgebouwd.

Ik werk met veel plezier als ervaringsdeskundige voor MEE. Ik wil mijn negatieve ervaring omzetten in iets positiefs. Ik voel me beresterk. Ik ben zover opgekrabbeld dat ik anderen kan helpen. Ik heb alles gezien

casus uitgelicht

Willem komt al twee jaar bij een vrouw, die na een verhuizing in Goirle terecht kwam. "Ik kwam daar één keer in de vier weken. Verder zag ze niemand. Ze was erg wantrouwend naar andere mensen toe. Dat belemmerde haar in haar hele doen en laten. Zelfs als ze medische hulp nodig had, wendde ze zich niet tot de huisarts. Die vertrouwde ze ook niet. We bleven in cirkels ronddraaien, tot ze op een gegeven moment onvrede uitte over haar voortgang. Voor haar gevoel kwam ze geen steek verder. Door niks te doen, ging deze mevrouw achteruit, nog dieper de put in dan ze al zat voordat ik bij haar kwam. Toen dacht ik, er moet een doorbraak komen, maar hoe? Ik vroeg Conny of ze het aandurfde en of ze een keer met me mee wilde."

"Ik zei gelijk ja. De situatie van die vrouw was voor mij heel herkenbaar. Ook zij had trauma's uit het verleden en daardoor PTSS gekregen. Ik zag het direct. Ik heb geprobeerd door haar schild heen te breken door haar te vertellen hoe ik van mijn trauma's ben afgekomen. Ik zag haar blik zachter worden en toen kwam de opening. Willem heeft daar goed op ingespeeld."

en meegemaakt. Mensen kunnen me alles vertellen, ik weet hoe het is, hoe het voelt... Ik zat er zelf jarenlang middenin." "Ervaringsdeskundigen maak je niets wijs. Zij zitten meteen in een diepe laag, terwijl ik er weken of maanden over doe, voordat ik daar ben aanbeland", vult Willem aan.



"BCMB biedt waardevolle cursussen aan"

Willem is lid van BCMB en waardeert de beroepsvereniging vooral vanwege de intervisie, de opleidingen en trainingen. *"Ik heb via e-learning veel geleerd over scheidingsproblematiek en over het onderwerp niet-aangeboren hersenletsel. Met dat laatste was ik niet zo bekend. Dan doe ik een cursus."*

"Conny heeft voor de ommekeer gezorgd. Echt heel fijn. Ze accepteert nu hulp bij dingen waarin ze vastloopt. Met de ambulante begeleiding zijn afspraken gemaakt waar ze achter staat. Ze weten hoe ze met haar om moeten gaan. Ik zie een vrouw die weer open is, dankzij het gesprek met Conny. Van honderd procent wantrouwen zijn we nu bij het vertrouwen van ambulante begeleiding en in de toekomst wil ze eventueel traumabegeleiding. Wat een succes."

"Zeker", zegt Conny glunderend. "Traumabehandeling is nog een brug te ver. Dat is heel zwaar en werkt alleen als je jezelf 100 procent durft te geven en dat is nu nog niet het geval. Maar het begin is er. Ze is op de goede weg."



**“Jammer dat ik nodig ben,
maar ik zie dat mensen
hulp nodig hebben”**

Hanneke Suvaal

Hanneke Suvaal heeft een bijzondere en eigenzinnige kijk op het werk. “Het is niet zo groot wat ik doe. Ik loop als cliëntondersteuner even met iemand op, die wat steun kan gebruiken, waarna diegene zichzelf weer kan redden. Zo zie ik het.”

Sinds iets meer dan een jaar werkt ze als onafhankelijk cliëntondersteuner bij Centrum Onafhankelijke Cliëntondersteuning en begin 2022 sloot ze zich aan bij Thuis in Cliëntondersteuning. Voordat ze de zorg inging, werkte ze onder andere ruim twintig jaar bij NS en in het onderwijs. Daar bekleedde ze verschillende managementfuncties, wat heel andere koek is.

Een paar jaar geleden gooide ze het roer om en besloot de opleiding mantelzorgmakelaar/cliëntondersteuner te gaan doen. In maart 2020 studeerde ze af, maar ze begon niet direct met werken. “Het was de rare periode dat corona Nederland in de greep kreeg en ik besloot eerst onze zoon te begeleiden in zijn strijd voor een plek als zwemmer bij de Paralympische Spelen in Tokio. Ik volgde ondertussen masterclasses van BCMB en las veel. Toen ik in 2021 rustig aan begon met werken, was ik er voor mijn gevoel klaar voor.”

Ze koos voor dit werk, omdat ze de wereld een beetje mooier wil maken. Nu ze is afgestudeerd, zou ze het probleem dáár willen oplossen waar het probleem zich voordoet. Liever dan dat ze steeds opnieuw in een nieuwe situatie tegen hetzelfde probleem oploopt,

omdat het systeem niet helder is. “Ik vind in die situaties dat we niet nodig zouden hoeven zijn. De andere kant is, dat ook al red je je goed in dit land, dan nog heb je af en toe steun nodig. Uit persoonlijke ervaring weet ik en zie ik dat mensen hulp kunnen gebruiken, ook als ze wel de weg weten. Simpelweg omdat je in een moeilijke tijd het overzicht verliest en niet meer over jouw eigen situatie heen kunt kijken.

Ik verzet me tegen de complexiteit van het veld. Regel het gewoon. Al die mensen die een aanvraag controleren? Stop ermee. Dat scheelt veel geld. Geld dat we aan de betrokkenen kunnen geven. We zitten soms met zijn zevenen te praten, omdat de gemeente iets niet wil financieren. Dat zijn zeven uren praten. Reken maar uit. Dat is snel zo’n 700 euro. Geef dat aan die jongen over wie het gaat, denk ik dan. Ik schaam me op zo’n moment, omdat ik de zevende partij ben die erbij zit. Ik voel me op zo’n moment onderdeel van het falend systeem.

Geloof ik in het vak? Op die momenten worstel ik daar mee. Reden dat ik ook graag ambassadeur van BCMB wilde zijn. Ik hoop dat als meer mensen tegelijk hetzelfde signaleren en aanhangig maken, we dit soort misstanden gezamenlijk kunnen oplossen. Ik ben geen zendeling, maar ik ben soms verlegen met de situatie. Door de handen ineen te slaan als cliëntondersteuners hoop ik dat we het probleem bij de bron kunnen aanpakken in plaats van pleisters te plakken.”



Op andere momenten is ze in haar element. "Dat is het geval op die momenten dat ik met mensen op kruispunten in hun leven even mee mag lopen en hen de mogelijkheden kan schetsen die er zijn. Ook al moet je goed zoeken en ook al is de situatie nog zo donker. Op die momenten, en dat zijn er steeds meer, geloof ik in het vak. Het gaat mij erom dat mensen ook op zo'n kruispunt nog de beslissingen kunnen nemen die bij hen passen."

Hanneke is resultaatgericht en heel praktisch ingesteld. "Hoe voelt dat voor je?", zul je mij niet zo snel horen vragen. Als mensen zelf ergens niet mee komen, kom ik er zeker in een eerste gesprek niet snel aan. Ik ben oordeelloos als ik met een cliënt te maken heb. Ik kijk naar het nu en als ik met iemand meeloop, of even op bezoek ben bij iemand dan ben ik er op uit om bij te dragen aan het vinden van een oplossing. Best zakelijk en dat is in mijn ogen juist sociaal."

casus uitgelicht

Een casus aandragen, die haar heeft geraakt, vindt ze ingewikkeld. Het voelt voor haar alsof ze haar functie probeert te verkopen. "Als ik één verhaal uitlicht, dan ervaar ik het als, kijk mij eens goed geholpen hebben." Om die reden vraagt ze liever aandacht voor centrale thema's waar cliënten tegenaan lopen in plaats van dat ze zichzelf centraal stelt. "Centrale thema's zijn de ingewikkelde processen waar mensen in terecht komen juist als het even minder makkelijk gaat. De gedachte achter werkafspraken is begrijpelijk, maar in de praktijk pakt het soms averechts uit."

Wat ik leuk vind aan het werk is in complexe situaties zaken uitzoeken. Dan bedoel ik niet complex qua bureaucratie, maar complexe hulpvragen. Ik vind het bijvoorbeeld mooi om iemand die tegen mentale en fysieke beperkingen aanloopt en nauwelijks Nederlands spreekt aan een goede zorginstelling te helpen. Of een verslaafde te koppelen aan de voor hem of haar beste verslavingskliniek. Dan bel ik allerlei verslavingsklinieken en zorginstellingen af. Of als in een gezin meerdere gezinsleden zijn die tegen



"Aanbod van opleidingen, cursussen en masterclasses triggert"

Hanneke Suvaal werd lid van BCMB uit pure nieuwsgierigheid. Ik wilde graag weten wat er precies gebeurt bij BCMB en mezelf verbinden met anderen om kennis te delen. Bovendien triggert het aanbod van opleidingen en cursussen mij. Ik vind de masterclasses interessant, en ik ben onder de indruk van de kwaliteit van de korte webinars die eens in de zoveel tijd worden gegeven.

beperkingen aanlopen. Dan heb je met ieder lid van het gezin te maken, maar vooral met de samenhang.

Nog een voorbeeld van wanneer ik mijn werk leuk vind. Als ik iemand op leeftijd bij mag staan, die volgens de geldende mores prima woont, maar aangeeft ergens anders te willen wonen, maar daar geen gehoor vindt. Het is bizar dat er voor iemand die oud is wordt gedacht. Kijk hoe je het zelf zou vinden? In zulk soort situaties - als ik naast iemand kan staan - ben ik in mijn element en enthousiast, de echte cliëntondersteuner misschien wel. Ik onderschat het overigens niet. Ik vind het niet alleen mijn taak om ervoor te zorgen dat zo iemand het meer naar haar zin krijgt in de huidige woonvorm, of verhuist, maar ook dat diegene op een voor haar betere plek terecht komt. Dat vind ik een mooie uitdaging. Dan vind ik het een mooi vak."

Heel iets anders, maar ik vind wetten ook erg leuk om mee bezig te zijn. De wetboeken staan hier in huis. Daar induiken, iets uitpluizen vind ik leuk werk."



“Ik dacht, dit kan ik, dit vind ik geweldig om te doen”

Nita de Jong



Nita de Jong had gewild dat ze twintig jaar eerder cliëntondersteuner was geworden. “Dan had ik er nog meer energie en tijd in kunnen steken. Nu heb ik stichting Clionn Partisipaasje, die in onafhankelijke cliëntondersteuning in Friesland en in Groningen voorziet, pas in 2012 opgericht na een belangrijke, pittige mantelzorgsituatie. Ik kom uit het bedrijfsleven, uit de wereld van marketing en verkoop. Dat is een wereld van verschil. Ik ben trots op mijn eigen toko, maar het mooiste is het contact met de mensen.”

In de beginjaren van de stichting richtten Nita en een collega, die medeoprichtster was, zich op ondersteuning van mantelzorgers. “Ik wist hoe zwaar mantelzorg is en wilde andere mantelzorgers ondersteunen om overbelasting te voorkomen of terug te dringen.” Het bleek lastig om voet aan de grond te krijgen bij gemeenten die voor de ondersteuning van mantelzorgers verantwoordelijk zijn. “Overall waar we aanklopten, zeiden ze: ‘Goed plan, maar we kunnen er nu niks mee. In 2015 gaat alles op de schop’. We gingen niet bij de pakken neerzitten, maar roken onze kans. We gingen onze plannen voor na de invoering van de nieuwe zorgwet bijstellen en richtten ons op onafhankelijke cliëntondersteuning, omdat dat als recht voor alle burgers in de nieuwe wet was opgenomen. We stelden onszelf ten doel om in 2015 dé organisatie in het noorden te zijn, die iedereen naar gepaste hulp of zorg begeleidde.

Kort daarvoor werkte ik bij een regionale afdeling van RegioPlus, een werkgeversorganisatie in de sector Zorg en Welzijn. Deze organisatie keek naar wat er nodig was aan zorgberoepen als mensen in de toekomst langer thuis zouden wonen. “Dat was een

leerzame periode, maar ik merkte dat er heel veel van bovenaf werd geregeld wat er nodig zou moeten zijn. Ik dacht, wat vinden de inwoners hiervan. Ik miste hun stem en het contact met de mensen zelf.”

Jaren worstelde Nita met haar kindje, zoals ze stichting Clionn Partisipaasje ziet. “Ik heb in de begintijd zo vaak gedacht dat het ons niet ging lukken. We hadden wel aanvragen, maar we werden er nog niet voor betaald. De onafhankelijke professionals, die toen voor ons werkten waren zo loyaal, dat ze zelf hun gereden kilometers betaalden en eigen tijd investeerden. We kregen het echter niet van de grond zoals we wilden.”

Ze lobbyde bij wethouders, beleidsmedewerkers en adviesraden. “Maar cliëntondersteuning was voor iedereen zo nieuw. Bijna niemand had zich er nog in verdiept.” Ook gaf ze talloze presentaties bij patiëntverenigingen over de veranderingen in de zorg. “Ik deed van alles om van onderaf bekendheid te verwerven. De gemeenten zeiden echter stevast dat er geen vraag naar cliëntondersteuners was, terwijl wij radeloze mensen spraken, die er graag gebruik van hadden willen maken. Bekendheid, dat was het probleem.”

De kentering kwam in 2017 toen Clionn Partisipaasje gecontracteerd werd door zorgkantoren als aanbieder van onafhankelijke cliëntondersteuning voor de Wet Langdurige Zorg. “Daarmee kon je aankomen bij de gemeenten. We werden erkend als professionele partij en langzamerhand mochten we in steeds meer gemeenten ook aan de slag voor vragen op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.”

Hoewel het vanaf die tijd goed gaat, blijft het probleem



volgens haar dat er nog steeds veel gemeenten zijn die het nut van professionele en onafhankelijke cliënt-ondersteuning niet inzien of die het onvoldoende bekend maken. "Terwijl we zien dat het bijvoorbeeld bij het aanvragen van een Wlz-indicatie of bij een complexe zorgsituatie vaak misgaat, omdat het aan specifieke kennis ontbreekt bij vrijwilligers en soms ook bij medewerkers van de gemeente. Dat is gewoon ontzettend jammer. We komen helaas nog steeds schrijnende situaties tegen."

"Waarborgen kwaliteit professionele cliëntondersteuning is het belangrijkste"

Nita de Jong vindt de belangrijkste taak van BCMB dat de kwaliteit van de professionele cliëntondersteuning wordt gewaarborgd. *"Daar heb je een belangenvereniging voor nodig die dat landelijk kan invullen, die contacten heeft met de overheid en die kan meedenken met het ontwikkelen van het beroep en die opkomt voor de belangen van de mensen die het uitoefenen."*

Stichting Clionn Partisipaasje heeft nu tien onafhankelijke cliëntondersteuners als ZZP'er in dienst. Inmiddels zijn ze ook actief in regio Rotterdam. "We weten elkaar te vinden om te sparren en trekken samen op om onze kennis op peil te houden. De privacy van de cliënt is gewaarborgd en zijn of haar belang staat altijd voorop. We groeien elk jaar en zien de toekomst met vertrouwen tegemoet. En dan denk ik weer aan de eerste zware jaren en zeg ik tegen mezelf: 'Nita je hebt het voor elkaar. Je geloofde hierin, hebt doorgezet en Clionn Partisipaasje is een prachtige organisatie geworden!'"



casus uitgelicht

In de periode dat Nita haar dagen overwegend vulde met het geven van presentaties bij patiëntenverenigingen om met haar stichting voet aan de grond te krijgen, trof ze tijdens een sociaal café in Sneek een man die ervoor zorgde dat ze wist dat ze het juiste vak had gekozen. "Er waren allemaal mensen van oudere leeftijd aanwezig, die graag wilden werken, maar niet aan de bak konden komen. De meneer om wie het in dit verhaal gaat liep voorovergebogen. Hij ging zichtbaar gebukt onder de problemen die hij had. Hij had zijn hele leven hard gewerkt in de asbest, nu was hij ziek. Hij had hartproblemen, enzovoort. Voordat hij ziek werd, was hij gescheiden en had hij een lening genomen om zijn vrouw goed achter te laten. Het ging om een enorme lening met een hele

hoge rente. Hij had geen geld, at van de voedselbank en zijn huis was vervuild. Ik dacht als net startende cliëntondersteuner, dit zou weleens iemand kunnen zijn voor wie ik wat kan betekenen. Ik hielp hem alles financieel weer op de rit te krijgen en regelde huishoudelijke hulp.

Langzaam zag ik hem weer overeind komen. Hij maakte weer grapjes, durfde weer naar buiten en kookte erwtensoep voor de hele buurt. Een paar weken later kwam hij langs met bloemen. Op het kaartje stond: 'Dank je wel. Jij gaf me rust'. Dat vond ik zo mooi, want hoe ingewikkeld was dit nu voor mij? Toen drong tot me door, dit kan ik, dit vind ik geweldig om te doen. Dat vind ik nog steeds, we zitten op de goede weg met onze stichting."



"Dit werk heeft een kop en een staart, een begin en een eind"

Sina de Jong



Sina de Jong gelooft dat ze op papier iets van acht jaar onafhankelijk cliëntondersteuner is. Onder die noemer is ze inmiddels ook een jaar werkzaam voor Sociaal Werk Oldambt in Winschoten. In de jaren daarvoor werkte ze dik dertig jaar als buurtwerker voor welzijnsorganisatie Compaen in Veendam. "Het werk wat ik nu doe, komt deels op hetzelfde neer als wat ik mijn hele leven heb gedaan. Alleen ben ik nu geen buurtmaatschappelijk werker, maar een gediplomeerd en geregistreerd cliëntondersteuner."

De Groningse begon met welzijnswerk als een autodidact. "Ik heb iets heel anders gestudeerd. Ik ben hier ingerold. Het is me op het lijf geschreven." Toen ze eenmaal als buurtwerker haar plekje had verdiend, haalde ze overigens wel certificaat na certificaat om zich in haar werk te ontwikkelen.

Dat ze tien jaar geleden ook nog besloot voor cliëntondersteuner te leren, is omdat ze cliëntondersteuning een verschrikkelijk leuk onderdeel vond van haar werk voor Compaen. "Cliëntondersteuning zet je in als mensen niet de zorg ontvangen waar ze recht op hebben. Als cliëntondersteuner kijk ik welke hulp bij hen past. Het is veelomvattend. Alle denkbare zaken passeren de revue. Verder trekt het mij aan dat de begeleiding, die ik aanbied, een kop en een staart heeft, dus een begin, maar ook een eind. Als de cliënt het leven weer op de rails heeft, zit mijn begeleidende taak erop."

Het verschil kunnen maken in een mensenleven, is de reden waarom Sina zich al jaren inzet voor mensen, die niet meer weten wat te doen. "Ik heb veel casussen gedaan, waarbij het ging om mensen die terminaal

waren. Op de één of andere manier weten die mensen mij te vinden. Het is voor mij dan ook van grote waarde, dat ik in staat ben die mensen gerust te stellen door onder andere de zorg goed te regelen. Goede zorg betekent voor deze mensen dat ze op het einde van hun leven nog wat quality time hebben."

Een casus waar ze met een glimlach aan terugdenkt, is die van een terminale moeder. "De kinderen gunden hun moeder nog zo dat ze nog zo lang mogelijk leuke dingen kon doen, maar wisten niet hoe dat moest, omdat hun moeder steeds intensievere zorg nodig had en zij dat niet op zich konden nemen. Thuiszorg is ingeschakeld en toen dat niet meer ging, kwam er 24-uurszorg in huis. De vrouw heeft nog een mooie tijd gehad."

Ze heeft veel affiniteit met de oudere mens. "Dat vind ik een hele mooie doelgroep. Het gaat om mensen die heel veel hebben meegemaakt. Om mensen met een verhaal. Ik zie ze niet alleen als hulpbehoevend, maar als mensen die altijd hebben geknokt om het hoofd boven water te houden. Deze mensen verdienen goede zorg, zodat ze een goede oude dag krijgen. In het welzijnswerk gaan we uit van wat deze mensen nog wel kunnen en niet van wat ze niet kunnen."

Ook met jongeren weet ze wel raad. "Die weten vaak precies wat ze willen, maar dan vraag ik door. En als er dan uitkomt dat ze bijvoorbeeld dagbesteding willen, omdat ze niets te doen hebben, dan zeg ik: 'Is vrijwilligerswerk niets voor jou?'. Deze mensen worden te vaak in een hoekje gedrukt. Zo van, ze willen een indicatie en verder willen ze niks. Er is nog zoveel meer dan dat voor deze doelgroep, zoals koffieochtenden, enzovoort. Dat vind ik het mooie van dit werk. Dat

vervolg

je mensen van jong tot oud in hun kracht zet door te onderzoeken waar ze warm voor lopen, of wat voor hen passend is. Ik vind het heel belangrijk dat iemand tot zijn recht komt.”

Sina heeft in de loop der tijd veel kennis verworven. De Wmo en het aanvragen van indicaties op grond van de Wlz kennen voor haar geen geheimen. “Ik weet veel van wet- en regelgeving en spring graag voor mensen in de bres. Ik heb in de vorige gemeente waar ik werkte flinke discussies gevoerd en ook mensen geholpen met hun bezwaar. Ik vind dat als je zegt dat mensen moeten participeren je geen vervoerspas kunt weigeren. Iemand die om een vervoersvoorziening vraagt, doet dat niet voor de lol. Dat doet iemand omdat het op andere manieren niet meer lukt”, zegt ze stellig. “Ik vind het jammer dat de ene WMO-consulent ja zegt en de andere nee. Dat zou niet moeten kunnen.”

Wat bij haar ook voor frustraties zorgt, is dat er soms wel twee jaar overheen gaat voordat woningaanpassingen zijn geregeld. “Terwijl de mensen die het aanvragen het nu nodig hebben. Ook dan ga ik een discussie niet uit de weg. De mensen, die ik tegenover me heb wel altijd in hun waarde latend natuurlijk, maar ik durf het wel te zeggen.” Er is sprake van

“BCMB geeft mooie trainingen voor wie weleens met de onafhankelijkheid worstelt”

Sina de Jong werd lid van BCMB op het moment dat ze haar diploma als cliëntondersteuner had gehaald. “Mijn collega Saskia Bijlholt zei me dat ik er veel aan zou hebben. Na me er even in te hebben verdiept, ben ik lid geworden. BCMB biedt veel informatie en geeft mooie kortingen voor aantrekkelijke trainingen. Ik doe graag mee aan masterclasses. De masterclass over het waarborgen van je onafhankelijkheid als cliëntondersteuner bijvoorbeeld vond ik zeer interessant. Ik voel mij heel onafhankelijk, maar ik worstel er weleens mee, omdat ik veel met de Wmo te maken heb. Ik vind het fijn om in trainingen handvaten te krijgen hoe daar beter mee om te gaan. Ik ben er altijd voor in om me verder te ontwikkelen.”

wederzijds respect, want de WMO-medewerkers zijn soms ook blij met haar bemoeienis. “Ik ben een paar keer ingeschakeld op een moment dat een cliënt en de consulent er samen niet uitkwamen. Dat is zo mooi. Wij zijn onafhankelijk en kunnen ervoor zorgen dat langsepende kwesties worden opgelost. Als dat lukt, ben ik elke keer weer geraakt.”

casus uitgelicht

Een casus, die haar zeker niet onberoerd liet, is die van een vrijwilliger die ze kende van haar vorige baan. “Hij werkte bij de vrijwillige hulpdienst en deed allerlei klusjes in huis bij mensen die dat zelf niet meer konden. Ik kreeg een mailtje met de vraag of ik niets voor hem kon betekenen. Zijn vrouw met niet-aangeboren hersenletsel was ernstig ziek en hij had geen sociaal netwerk plus dat de familie ver weg woonde. Ik heb in kaart gebracht wat er nodig was en Wlz aangevraagd voor haar, thuiszorg en huishoudelijke hulp. Omdat hem ook iets zou kunnen overkomen, heb ik bovendien geregeld dat hun dochter bewindvoerder werd, zodat ook de financiële kant van het verhaal was gewaarborgd. Dit zorgde bij hem

voor een stukje rust. Lange tijd deed hij alles voor haar, maar het lukte niet meer. Toen is er 24-uurszorg ingezet, een team dat elkaar afwisselde en 24 uur aanwezig was om zowel hem als zijn vrouw hulp te bieden. Toch was hij zo dankbaar. ‘Sina’, zei hij: ‘wat ben ik blij dat je er bent. Heb je dat allemaal geleerd?’

Het was niet makkelijk om die zaak af te sluiten, om te zeggen dat het klaar was, maar mijn taak was vervuld en dat geeft ook een heel goed gevoel. Dat bedoel ik met dat het werk van cliëntondersteuner een kop en een staart heeft. Je laat mensen in hun waarde en biedt ze perspectief. Daar draait het om in dit werk en dat je het met veel liefde en plezier doet.”



"Ik vind het belangrijk de stem van de cliënt te laten horen"

Mandy Reniers

Na 25 jaar werkzaam te zijn geweest in de facilitaire dienstverlening, werkt Mandy Reniers sinds eind 2021 als cliëntondersteuner WLz bij Zorgbelang Brabant Zeeland in de regio Eindhoven. "Jarenlang was ik manager van een joint venture in een ziekenhuis. Een organisatie die verschillende facilitaire diensten uitvoerde. Ik had veel contacten en stuurde mensen aan. Het voelde als het runnen van een eigen bedrijf." Mandy pakte haar werkzaamheden duidelijk en gestructureerd op, maar hield altijd oog voor het menselijke aspect. "En deze vaardigheden komen mij als cliëntondersteuner nu goed van pas."

19 jaar geleden werd onze eerste dochter geboren. Door complicaties bij de geboorte liep zij een hersenbeschadiging op waardoor zij meervoudig beperkt is. Ik kwam terecht in een wereld die ik niet kende; de zorgverlening. Het viel mij in die tijd op dat ons vanuit de zorg geen vragen werden gesteld. Daar was ik erg verbaasd over. Ook de zorgverlening reageerde verbaasd toen ik uit mezelf aangaf hoe ik het als patiënt graag wilde. Ik kwam erachter dat weinig andere ouders dit deden. Organisaties waren in die tijd ook niet gewend dat cliënten hun mening en wensen uitten. Zo nodigde het revalidatiecentrum

ons niet uit voor de evaluatiegesprekken over onze dochter. Dat was voor mij onacceptabel. In de jaren daarna bleef ik opkomen voor mijn dochter en ons gezin. Ik wilde gehoord worden en zelf de regie houden. Ook andere ouders vroegen mij regelmatig om hulp. Ik vond het belangrijk de stem van de cliënt te laten horen."

Veel kennis leerde ik uit de praktijk

"Sinds 2015 heeft onze dochter een indicatie voor de Wet Langdurige Zorg. Door overall in te duiken en zaken zelf te regelen, kreeg ik steeds meer kennis van wet- en regelgeving en leerde ik hoe het werkt in de zorgwereld. In die tijd begon een naar gevoel aan mij te knagen over het werk dat ik op dat moment deed. Ik merkte dat ik daar het verschil niet meer kon maken. Toen ik in 2020 een online bijeenkomst van een cliëntondersteuner bijwoonde over 'wat als je kind 18 wordt', wist ik wat ik wilde doen. Dit! Dus volgde ik de opleiding tot mantelzorgmakelaar. Eén van de docenten bracht mij in contact met Cliëntondersteuning Plus. Daar mocht ik stage lopen en een opleiding volgen. Daarna volgde ik nog de masterclasses cliëntondersteuning van BCMB. Ik nam alle informatie gretig in mij op!"

"Als de rust in het gezin is teruggekeerd, zie je jongeren en ouders groeien"

We kijken waar ieders kracht ligt

"Omdat ik nog niet helemaal op de voor mij goede plek zat, ging ik na het afronden van mijn opleiding aan de slag bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Bij het verdelen van de casussen kijken we naar de regio waar je woont, maar ook naar waar ieders kracht ligt. Zo heb ik een voorkeur voor het helpen van gezinnen met kinderen met een meervoudige beperking. Dat ik ervaringsdeskundige ben, helpt om het ijs te breken. Ik vind het fijn dat ik echt het verschil voor ze kan maken. Soms dreigt een gezin om te vallen. Ik heb dan vaak aan een half woord genoeg, want weet waar ze het over hebben en waar ze tegenaan lopen. Ik regel zaken en laat hen weer op adem komen. Daarna pakken ze vaak zelf de regie weer op. Het is mooi om te zien dat jongeren en ouders weer groeien als de rust in het gezin is teruggekeerd. Daar doe ik het voor."

Ik zorg voor de verbinding

"Ik kom uit een commerciële wereld en merkte dat de wereld van langdurige zorg en het sociaal domein anders in elkaar zit. Minder doelgericht. En dat terwijl ik juist duidelijkheid wil scheppen voor de cliënt: wat gaan we doen en hoe? In contacten met zorgaanbieders ben ik to-the-point. Ik maak een plan en zorg als het nodig is voor structuur tijdens een multidisciplinair overleg. Ook verbind ik organisaties

graag met elkaar om duidelijkheid te krijgen over waar iedereen mee bezig is. Soms zijn er zoveel partijen bij een cliënt betrokken dat het niet meer duidelijk is wie wat doet. Dat is enorm verwarrend voor de cliënt. Ik zorg ervoor dat het weer helder is. Prettig daarbij is dat ik zaken makkelijk kan verwoorden en het gesprek op een positieve manier kan sturen. Eigenlijk ben ik maar een kleine radar in het grote geheel, maar ik zorg voor de verbinding en dan komt de rest vanzelf in beweging."

casus uitgelicht

"Mijn interesse gaat uit naar het ondersteunen van jongeren die een progressieve aandoening hebben en een gemiddelde intelligentie. Zij zijn erg afhankelijk van hun ouders en hebben vaak weinig sociale contacten. Zeker wanneer ze klaar zijn met de Mytyschool; een aangepaste school voor kinderen met een handicap. Voor deze jongeren is er niet veel mogelijk. Zo zijn er weinig wooninitiatieven en dagbestedingen voor hen. Het is een ongeziene groep. Een casus die hierbij aansluit en waarin ik mij heb vastgebeten, is die van een gezin waarvan de dochter een progressieve spierziekte heeft. Ze behaalde via het speciaal

onderwijs haar havo-diploma en koos voor een vervolgopleiding in het reguliere onderwijs. Samen met haar regelde ik via het UWV het vervoer. Maar ook op school moesten wat zaken worden geregeld. In overleg met hen stemde ik af wat nodig was en dat maakte dat zij regelden dat er een tillift in het invalidentoilet kon komen te staan. Voor ondersteuning bij de toiletgang regelde ik een thuiszorgorganisatie die op een vast moment van de dag naar school komt. Op een ander moment komt de eigen Pgb-zorgaanbieder of moeder. Het is fijn om te zien dat de dochter op deze manier regulier onderwijs kan volgen."



"De bekendheid van cliëntondersteuning verdient een boost"

Mandy Reniers: "Nadat ik mij inschreef voor de opleiding tot cliëntondersteuner, schreef ik mij ook in als lid bij BCMB. Ik was zoekende en wilde kennis opdoen, opleidingen volgen en van elkaar leren. En daarvoor moet je écht bij BCMB zijn. Dat vind ik zo mooi aan dit vak: je mag blijven leren en dat is ook noodzakelijk. Ik werkte in een organisatie waar je altijd moest laten zien hoe goed je bent. Nu mag ik toegeven dat ik iets niet weet en het graag wil leren. Dankzij een fijn team van collega's bij Zorgbelang Brabant Zeeland en dankzij BCMB voel ik mij altijd gesteund."

Sinds april 2022 ben ik als bestuurslid actief binnen BCMB. De reden daarvoor is dat ik het belangrijk vind dat de bekendheid van cliëntondersteuning een boost krijgt. Daar maak ik mij graag hard voor. Net als binnen mijn werk, wil ik ook hier mijn stem laten horen. Op de plek waar we het verschil kunnen maken."



Wendy de Backer zag in 2016 de vacature voor onafhankelijk cliëntondersteuner bij Stichting Zorgbelang Brabant/ Zeeland. "Ik wist meteen: dit is het. Alles wat ik tot dan toe had gedaan viel samen met deze functie." Wendy werkte als verpleegkundige in verschillende functies en was onder andere manager van een verpleeghuis en kwaliteitsfunctionaris. "Ik hield mij altijd bezig met het verbeteren en zo passend mogelijk maken van de zorg. En dat is wat ik nu ook heel belangrijk vind: ik kijk wie de persoon is, wat deze nodig heeft en hoe en met wie ik de juiste hulp kan realiseren."

"Fijn als de cliënt na mijn ondersteuning weer zelfstandig verder kan"

Wendy de Backer

"Van 'in hokjes' denken houd ik niet. Al die etiketten en regeltjes. Daardoor ontstaat uitsluitcriteria en vallen mensen buiten de boot. Anderen bepalen niet wat belangrijk voor de cliënt is. Dat bepaalt de cliënt zelf."

Bureaucratie is mijn grootste frustratie

"Het kan allemaal veel simpeler. Veel mensen raken overbelast bij het regelen van passende zorg en de bijbehorende financiering. Sommige mensen zijn echt getraumatiseerd. Ze blijven vechten om dingen voor elkaar te krijgen. Mijn komst brengt verlichting, zeker bij complexe casussen binnen de Wlz. Ik vind het fijn dat ik zaken voor de cliënt kan regelen, tegelijkertijd vind ik het schrijnend dat er wél naar mij wordt geluisterd. Vaak heeft dit te maken met emoties - ontstaan vanuit frustratie - die meespelen bij de cliënt. Maak het makkelijker, zodat iedereen het begrijpt."

Mijn werk start altijd met luisteren

"Door te luisteren naar iemands levensverhaal hoor

ik wat er speelt en nodig is. En kan ik het verhaal beter vertalen naar een hulpvraag. Soms vraag ik organisaties mee te denken in wat mogelijk is. Samen komen we dan tot mooie oplossingen.

Ook draagt goed luisteren bij aan het krijgen van vertrouwen. Een essentieel onderdeel van mijn werk. Dat ik een stukje van mezelf durf te geven helpt daarbij: ik sta naast de cliënt en vertel niet wat ze moeten doen of wat het beste is voor ze. Ik luister naar wat nodig is. En door het vertrouwen te winnen zijn mensen open. Daardoor kan ik mijn werk nog beter doen."

Ik houd ervan doelen te bereiken

"In mijn vak toon ik doorzettingsvermogen en ben ik resultaatgericht. Ik maak mij hard voor een ander en wil bereiken wat nodig is. Ook als gedacht wordt dat het niet kan. Mooi vind ik het als doelen worden gerealiseerd, zeker bij een complexe vraag. Cliënten zeggen soms dat ze zonder mij niet zover waren gekomen en dat ik het verschil heb gemaakt. Daar word ik blij van. Nog fijner vind ik het als de cliënt zegt dankzij mijn ondersteuning weer zelfstandig verder te kunnen."

"Al die etiketten en regeltjes maken dat mensen buiten de boot vallen."



"BCMB zorgt ervoor dat we professionals blijven"

Wendy de Backer: "Toen ik startte als cliëntondersteuner, sloot ik mij meteen aan bij BCMB. Ik vind het belangrijk dat er een beroepsvereniging is. Dat is een teken van professionaliteit. Als cliëntondersteuner moet je je blijven ontwikkelen. BCMB ondersteunt mij daarbij. Zij zorgt ervoor dat je als cliëntondersteuner een professional blijft."

In 2021 werd ik ambassadeur bij de BCMB, omdat ik vind dat ik een magnifiek mooi vak heb. Dat wil ik graag uitdragen. Ook vind ik het belangrijk dat cliëntondersteuning meer bekendheid krijgt. Iedereen die hier binnen de Wmo en Wlz behoefte aan heeft, moet weten dat cliëntondersteuning bestaat. Gelukkig merk ik wel dat de bekendheid groeit. Organisaties vertellen het rond en ook lotgenoten brengen elkaar op de hoogte. Zeggen ze: 'je moet Wendy even bellen'. Dat vind ik geweldig."

casus uitgelicht

"De gemeente nam contact met mij op over een inwonster van 20 jaar. Zij woonde al een jaar op de crisisafdeling van een GGZ-instelling en de jaren daarvoor stroomde ze er regelmatig in en uit. Ze had verschillende diagnoses en niemand wist waar ze naartoe kon gaan. Als er al iets was, werd ze afgewezen. De cliënt en haar moeder waren radeloos. Dat ze een hulphond had en in de regio wilde blijven, maakte het er niet makkelijker op. Terwijl die hond haar juist hielp zichzelf nog enigszins goed te voelen. Hij kon echt niet weg. Ik keek naar wie zij was en wat zij nodig had. Daarna ging ik met verschillende organisaties en partijen in overleg om te bespreken wat we konden realiseren.

Nu woont ze bij een instelling in een eigen appartement. Haar hond mocht mee. Van een andere organisatie krijgt ze behandeling. Ik regelde een Wlz-

indicatie voor haar, maar het was ook van belang dat ze naar de zorgboerderij kon blijven gaan waar ze één-op-één begeleiding ontvangt. De Wlz-indicatie was hiervoor niet toereikend, dus ik ging in gesprek met de gemeente. Deze was bereid tot nog een half jaar vergoeding, zodat we rustig konden afschalen. Het verbinden van al deze organisaties en samen een doel bereiken, dat doet mij enorm goed.

Deze cliënt wordt nu gezien en gehoord en ze weet dat de begeleiding en behandelaars haar blijven steunen. Ze was bang dat ze opnieuw naar de crisisafdeling moest als het mis zou gaan. Nu ervaart ze dat haar veiligheid wordt geboden.

Ik ben nog steeds bij deze cliënt betrokken. Ze vertrouwt mij en vindt het fijn dat ik bij haar blijf tot er stabiliteit is."



“In dit werk kan ik echt van betekenis zijn”

Marleen Barelds

Marleen Barelds werkt sinds begin 2022 als zelfstandig mantelzorger en cliëntondersteuner in de regio Kampen. Ze werkt samen met de organisatie Thuis in Cliëntondersteuning.

“Dat werkt erg prettig. Ik kan altijd met vragen terecht bij collega’s.”

“Na het volgen van de kunstacademie runde ik jarenlang mijn eigen textiel zeefdrukkerij met eigen illustraties. Het bedrijf liep goed en ik vond mijn werk leuk om te doen. Maar toen ons derde kind, een dochter, werd geboren veranderde ons leven radicaal. Ze bleek een beperking te hebben. Ineens zaten we midden in de wereld van de zorg en stond alles op zijn kop. Ik had letterlijk slapeloze nachten, want slapen wilde onze dochter niet. Daarnaast had ik geen idee wat we moesten doen en welke zorg we konden krijgen. We vonden het lastig een balans te vinden in de combinatie van zorgen en werken. Wat waren we enorm blij toen een cliëntondersteuner ons kwam helpen. Zij nam ons veel uit handen en verduidelijkte wat binnen de Wlz mogelijk is. Stukje bij beetje kregen we ons leven terug; eindelijk konden we weer ademen.”

De zorg werd goed ingeregeld en ik kon mijn werk weer oppakken

“Maar langzaam voelde ik in mijn werk irritaties ontstaan. Ik wilde mij niet meer druk maken over een kleur die niet klopte of een ontwerp dat net even anders moest. Ik miste diepgang. Dat ik in de tussentijd de Pgb van mijn dochter regelde en een bepaalde tactiek wist te ontwikkelen om bij instanties binnen te komen, maakte mij duidelijk wat mij wel energie gaf. Ik voelde dat ik hierin van betekenis kon zijn.

“Dankzij de cliëntondersteuner kregen we ons leven weer terug”

In die periode kregen we weer kort ondersteuning van een cliëntondersteuner en toen wist ik het: dit werk past bij mij. Ik vroeg de cliëntondersteuner wat ik moest doen om haar vak te kunnen uitoefenen en zo is het balletje gaan rollen. Het is heel bijzonder hoe het is gelopen. De geboorte van onze dochter bracht veel onrust en zorgen, maar gaf ons ook een andere kijk op het leven. Zonder mijn dochter had ik nooit voor dit beroep gekozen.”

Cliënten willen hun verhaal kwijt en gehoord worden

"Voor de meeste cliënten geldt dat ze gezien en gehoord willen worden. Ze willen mee kunnen doen in de maatschappij. Ik merk dat er vaak onzekerheid schuilgaat achter de vraag die men stelt. Daarom vind ik het van belang de vraag die een cliënt stelt altijd serieus te nemen. Het is al moeilijk genoeg

wanneer je om hulp moet vragen. Ik help mensen op weg het uiteindelijk weer zelf te doen. Mijn kracht is dat ik goed weet af te bakenen wat mijn taak is. Ik specialiseer mij in alle aspecten rondom de zorg. En is er behoefte aan het uitvoeren van randzaken, dan weet ik de juiste hulp in te schakelen. Dat is duidelijk voor mij en een meerwaarde voor de cliënt."

casus uitgelicht

"Helder maken van zaken vind ik belangrijk om te doen. Dan wordt inzichtelijk voor de cliënt wat ze kunnen verwachten. Soms is het lastig dit uit te leggen. Bijvoorbeeld wanneer iemand een verstandelijke beperking heeft en al die woorden niet goed begrijpt. Zo ondersteunde ik een jong meisje met een licht verstandelijke beperking. Zij woonde samen met haar kind in een moeder-kindhuis en was zwanger van haar tweede kind. Het meisje wilde weg uit het moeder-kindhuis en vroeg mij haar te helpen. De vader van het meisje wilde haar ervan weerhouden,

maar naar hem luisterde ze niet. Woorden drongen niet goed tot haar door en begreep ze niet. Mijn creatieve achtergrond kwam vervolgens goed van pas. Ik tekende illustraties en maakte een praatplaat waarin ik de gevolgen van bepaalde keuzes uittekende. Ik gaf daarbij aan waar ik haar bij kon helpen, maar ook wat ik niet voor haar kon doen. De praatplaat liet ik bij haar achter. Kort daarna belde haar vader: de illustraties hadden zijn dochter houvast en vertrouwen gegeven. Ze had besloten in het moeder-kindhuis te blijven wonen."

"Ik wil dat mensen weten waarvoor ze bij ons terecht kunnen"

Marleen Barelds: *"Bij het volgen van de opleiding sloot ik mij meteen aan bij BCMB. Omdat het een brancheorganisatie is die ons steunt en ze een groot aanbod hebben voor het verdiepen van je kennis, zoals masterclasses en webinars. Het voelt bijna aan als een snoepwinkel, zoveel keus is er. Daarnaast boden ze mij een opleiding tot ambassadeur aan en heb ik dankzij BCMB een groot netwerk. Het ambassadeurschap vind ik erg belangrijk: ik wil dat iedereen weet wat het vak van cliëntondersteuner betekent en waarvoor mensen bij ons terecht kunnen. Ik merk dat cliënten hier vaak geen weet van hebben. Als ik ze dit uitleg, gaat er een wereld voor ze open en zie ik opluchting ontstaan. Ze beseffen dat ze het niet alleen hoeven te doen en ontlast worden in een situatie die hen op dat moment overbelast. En door ze te ontlasten, kunnen ze daarna weer verder. De meeste cliënten willen namelijk helemaal niet afhankelijk zijn. Ze hebben alleen tijdelijk ondersteuning nodig."*





Nancy Bekkering werkt in het noorden van het land. "In 2019 startte ik als zelfstandig mantelzorgmakelaar, daarna volgde ik de opleiding voor cliëntondersteuning. Deze dienstverleningsvormen zijn een mooie aanvulling op elkaar en passen goed bij mijn manier van werken." Nancy sloot zich aan bij Thuis in Cliëntondersteuning. "Zij zochten een ondernemer voor Drenthe en Groningen. Het sprak mij meteen aan; mensen ondersteunen en netwerken, dat past helemaal bij mij."

"Als mantelzorgmakelaar ontlast ik de mantelzorger. Ik neem tijdelijk taken over en pak regel- en uitzoekwerk op. Deze werkzaamheden voer ik meestal uit vanuit de Zorgverzekeringswet of cliënten betalen mijzelf. Wel wijs ik ze altijd op de mogelijkheid om te kiezen voor een cliëntondersteuner via de gemeente, want dat is gratis. Dit doe ik zodat mensen een keus hebben. Een veelvoorkomende vraag van cliënten is de aanvraag voor de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Krijgen ze deze indicatie, dan word ik bekostigd vanuit het Zorgkantoor. Eigenlijk is het heel omslachtig zoals die vergoedingen lopen, en voor de cliënt vaak erg onduidelijk. Gelukkig regel ik dat voor ze. Het belangrijkste is dat ik ze verder help."

Cliënten weten vaak niet waar ze terecht kunnen

"Voor cliënten is het vaak onduidelijk waar ze binnen hun gemeente terecht kunnen voor hulp. Ik maak gemeenten bewust van het belang van het onder de aandacht brengen van cliëntondersteuning, maar ook van de noodzaak om verschillende partijen in te zetten. Ik geef presentaties aan het sociaal team en steunpunten mantelzorg bij gemeenten. Daarnaast heb ik goede contacten met casemanagers, de wijkverpleegkundige, het verpleeghuis, huisartsen en dagbestedingen. Wat ik mooi vind is dat mensen mij steeds vaker vinden via mond-tot-mondreclame. Eigenlijk is dat een groot compliment."

Ik ben reëel en benoem consequenties en risico's

Als cliëntondersteuner sta ik naast de cliënt. Samen kijken we wat nodig is en ik geef daarbij aan wat



"Door buiten de hokjes te denken zie ik wat nog meer mogelijk is"

Nancy Bekkering

reëel en haalbaar is. Soms ligt de verwachting van een cliënt hoger dan ik inschat wat mogelijk is. Dan kijk ik wat het meest wenselijk is. Van daaruit bespreek ik de consequenties en risico's van bepaalde keuzes die we maken. Zo was bij een cliënt een Wlz-aanvraag afgewezen. Mij werd gevraagd bezwaar in te dienen.

"Samen met de cliënt bespreek ik wat nodig, reëel en haalbaar is"

Ik schatte in dat een Wlz-indicatie voor hen helemaal niet passend zou zijn en besprak de consequenties ervan. Hier waren ze niet van op de hoogte. Samen keken we naar wat beter bij hun zorgvraag past."

Wist ik zelf maar eerder dat cliëntondersteuning bestaat

"Helaas heb ik veel ervaring met zorg en verlies binnen mijn familie. Als ik in die periode had geweten van het bestaan van cliëntondersteuning, dan had ik dat meteen aangevraagd. Doordat ik nu weet hoe belangrijk bepaalde ondersteuning is, wil ik dit voor anderen regelen. En door buiten de hokjes te denken, zie ik wat nog meer mogelijk is. Zo wilde een jong persoon met dementie graag met haar hondje zelfstandig blijven wonen. Wel was toezicht belangrijk voor haar. Nu kijken we naar de mogelijkheid voor het

inzetten van een au pair, zodat opname in een woonzorgcentrum kan worden uitgesteld. Hoe geweldig is dat?

Fijn als de cliënt zelf verder kan

Het mooiste van mijn werk vind ik als de cliënt aan geeft verder te kunnen met wat we hebben geregeld. Dat ze tevreden zijn met de zorg en ondersteuning die is ingezet en dat het contact met de zorgverlener en de mantelzorger soepel verloopt. Dan zit mijn werk erop. Verandert de situatie, dan kan de cliënt natuurlijk weer contact met mij opnemen.

casus uitgelicht

"Een mevrouw met een spierziekte benaderde mij via haar wijkverpleegkundige. Ze woonde met haar man op een boerderij en genoot ervan om in de serre te zitten en de dieren rondom het huis te bekijken. Ze wilde dus absoluut haar huis niet uit en dat hoefde ook niet. Ik vroeg een Wlz-indicatie voor haar aan en zette naast thuiszorg ook begeleiding thuis in. Maar toen kreeg ze Covid... 's Nachts moest ze aan de beademing en mij werd gevraagd of er een mogelijkheid was om zorg thuis te regelen. Tijdelijk ging ze uit huis om de beademing in te regelen en ik regelde met een groep professionals in korte tijd ondersteuning voor nachtzorg en de aanvraag van een Pgb. De ondersteuning kreeg een instructie over de beademing en thuis werd alles klaargezet om dit in te regelen. Helaas sloeg het noodlot toe: een paar dagen voor ze naar huis ging, overleed ze aan een hartinfarct. Mijn enige troost is dat ze wist dat we het met elkaar mogelijk hadden gemaakt om haar thuis te laten komen."



"BCMB zorgt voor bijscholing en vakdagen"

Nancy Bekkering: "Direct na het starten van mijn opleiding tot cliëntondersteuner, sloot ik mij aan bij BCMB. Dit is een verplichting vanuit Thuis in Cliëntondersteuning, maar daarnaast wilde ik het zelf ook. Het is fijn dat er een beroepsvereniging achter je staat. Dat ze zorgen voor bijscholing en vakdagen is een pluspunt. Ik benader zelfs met bepaalde vragen cliëntondersteuners binnen de BCMB. Eigenlijk zijn we dankzij BCMB een grote groep collega's."



“Als cliëntondersteuner neem ik de tijd om naar mensen te luisteren”

Danja Bocken

Danja Bocken werkte als regiomanager bij een zorgbemiddelingsbureau en bemiddelde tussen zzp'ers en zorgvragers. “Van cliënten hoorde ik regelmatig dat ze een lange weg moesten bewandelen tot ze daadwerkelijk goede zorg vonden. Dat zette mij aan het denken. Kan ik hierin niet iets voor hen betekenen?”

“Ik wilde deze mensen graag ondersteunen en hielp ze daarom regelmatig zelf verder. Bijvoorbeeld met het invullen van formulieren of door te ondersteunen bij het aanvragen van een Wlz-indicatie. Het was werk wat ik leuk vond om te doen; ik had contact met cliënten en kon van betekenis zijn.” Omdat het rechtstreekse contact met cliënten steeds minder werd, koos Danja voor een baan bij de gemeente. Na een tijdje sprak ze een oud-collega: “We waren er beiden over uit dat we mensen wilden helpen bij hun zorgvragen. En zo komt het dat mijn oud-collega nu weer mijn collega is.”

Contact met cliënten

Vanuit het zorgbemiddelingsbureau ging Danja bij de gemeente aan de slag als beleidsmedewerker facilitaire zaken. “Een leuke baan waarbij ik veel kon betekenen voor de organisatie, maar waar ik weinig contact had met cliënten. Mijn oud-collega wilde

ook iets betekenen voor mensen en we oriënteerden ons in de mogelijkheden. We kwamen uit bij het vak van Mantelzorgmakelaar en Cliëntondersteuner en volgden beide deze opleidingen. In 2019 zijn we gestart met ons eigen bedrijf.”

Iedereen heeft recht op cliëntondersteuning

“In korte tijd groeide ons bedrijf hard. Cliënten betaalden ons rechtstreeks of kregen een vergoeding vanuit de aanvullende zorgverzekering. Het voelde vreemd als cliënten ons zelf moesten betalen. Ik vind dat iedereen recht heeft op cliëntondersteuning en dat deze ondersteuning gratis moet zijn. We zochten naar mogelijkheden om onze dienstverlening breder in te kunnen zetten en wilden graag samenwerken met het Zorgkantoor. Sinds dit jaar hebben we een contract met Zorgkantoor VGZ in onze regio. Hierdoor ontvangen cliënten met een Wlz-indicatie gratis onze ondersteuning.”

“Ik maak mijzelf overbodig door mensen terug in hun kracht te zetten”

Voor cliënten is het fijn dat wij onafhankelijk zijn

“Ik sta naast de cliënt en onderzoek samen met hen

➔ vervolg

wat nodig is. Door te luisteren naar hun wensen, zoek ik de best passende zorgaanbieder. Voor cliënten is het fijn dat zij de regie voeren. Onze onafhankelijkheid is voor cliënten fijn en vind ik van groot belang. Wel heb ik een goede samenwerking met zorgverleners. Is er bijvoorbeeld thuiszorg ingezet of een casemanager aanwezig, dan stem ik zaken met hen af. We maken afspraken over wie wat doet en zorgen dat we elkaar versterken. Allemaal met hetzelfde doel: de cliënt verder helpen.”

Zelfredzaamheid van cliënt vergroten

“Mijn kracht ligt in luisteren met oprechte interesse.

Ik stel vragen en kijk breed naar wat er speelt. Zo kan ik meedenken in waar nog meer baat bij is. Belangrijk vind ik dat ik doe wat ik zeg: afspraak is afspraak. Gedurende het traject dat ik betrokken ben, maak ik mijzelf steeds meer overbodig. Ik ben er om de cliënt te steunen, maar ik ben geen hulpverlener. Ik laat ze dus stukje bij beetje steeds meer zelf oppakken en weer hun eigen de regie nemen. Zo vergroot ik hun zelfredzaamheid en het maakt dat mensen weer in zichzelf gaan geloven. Ik zie ze groeien in hun zelfverzekerdheid. En als ik zie dat het hen zelf weer lukt, ga ik ertussen uit. Het is mooi dat ik als cliëntondersteuner echt van betekenis kan zijn.”

casus uitgelicht

“Toen ik bij het Zorgbemiddelingsbureau werkte, hielp ik iemand met de aanvraag van een Wlz. Het hoorde niet bij mijn taak, maar die mensen wisten niet waar ze met deze vraag terecht konden. Zelf wist ik dat toen ook nog niet. Inmiddels hebben deze mensen een Wlz en wilden ze de zorg anders inregelen. Ze wisten alleen niet hoe en wat en legden daarom contact met de Zorgverzekering. Via het Zorgkantoor kwamen ze erachter dat ik mijn eigen

bedrijf was gestart. Ze namen contact met mij op en ik mocht ze verder helpen. Ze waren erg dankbaar dat ik alles zo goed voor ze kon regelen. Als dank stuurden ze mij een bloemetje. Helemaal niet nodig natuurlijk, maar het bevestigde mij wel dat de ondersteuning die wij ze als cliëntondersteuners kunnen bieden, voor hen van wezenlijk belang is. Als ik zie wat dit met hen doet, weet ik waar ik het voor doe.”

“Met BCMB bundelen we onze krachten”

Danja Bocken: *“Sinds de start van ons bedrijf, zijn mijn collega en ik aangesloten bij BCMB. Ik vind het belangrijk dat BCMB als belangenbehartiger bestaat. Door ons bij hen aan te sluiten, bundelen we onze krachten en creëren we draagvlak aan het op de kaart zetten van cliëntondersteuning. Zo zorgen we ervoor dat mensen te weten komen dat wij bestaan. Dat ze recht hebben op gratis ondersteuning bij zorgvragen. Ik hoor nog te vaak dat mensen een hele lijdensweg hebben afgelegd voor ze ons hebben gevonden. Zo zonde. De energie die hen dat heeft gekost hebben ze juist zo hard nodig om alles zelf weer op de rit te krijgen. Fijn dat we met elkaar bezig zijn dit te veranderen.”*





Jenny Wild kwam in 1994 voor het eerst in aanraking met cliëntondersteuning. "Mijn kind heeft een meervoudige beperking en ik zocht iemand die mij duidelijkheid kon geven over het zorglandschap. Ik had veel aan de cliëntondersteuner en vond het mooi dat deze persoon mij kon helpen." Jaren later besloot Jenny het roer om te gooien en zelf het vak van cliëntondersteuner te vervullen. "Ik was toen 55 jaar en ik kan zeggen dat het de beste beslissing is geweest die ik heb genomen."



"Als ervaringsdeskundige begrijp ik wat anderen doormaken"

Jenny Wild

"Ik werkte in de financiële sector. Eerst in de salaris-administratie, daarna als bewindvoerder voor mensen met een beperking. Als bewindvoerder hoorde ik van cliënten waar ze tegenaan liepen. Ik wilde ze graag helpen, maar kon dat niet doen vanuit mijn functie. Ik ondersteunde mensen daarom op een andere manier en vervulde verschillende rollen als vrijwilliger. Zo richtte ik voor MEE Zeeland een vriendenkring op voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en werkte ik als ervaringsdeskundige voor de advieslijn van Kansplus. Het vrijwilligerswerk sprak mij steeds meer aan en ik wist gewoon dat ik een goede cliëntondersteuner zou zijn. Hier wilde ik mijn baan van maken."

Kijken naar het belang van de cliënt

"Ik volgde de opleiding tot cliëntondersteuner bij HBO Drechtsteden, met een werk-leertraject bij Cliëntondersteuning Plus. Na de opleiding wilde ik dichterbij huis werken en kwam ik terecht bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Wat ik direct merkte in het werk is dat ik als mantelzorger snap dat ouders handelen vanuit emoties. Ik herken die emoties en vind dat ze er mogen zijn. Wel geef ik ouders tips en advies om praktisch naar de zaken te kijken en daarmee naar het belang van hun kind. Anders kunnen de emoties tegen je gaan werken. Dat ik voel en begrijp wat ouders doormaken, helpt mij daar goed bij."

Feedback vragen aan anderen

"In het vak is het belangrijk dat je doorvraagt op de hulpvraag die mensen stellen. Er zit altijd een vraag achter de vraag. Verhelderen en verduidelijken helpt om deze te achterhalen. Gespreksvoering moet je als cliëntondersteuner goed kunnen beheersen; door in gesprek te gaan kom je meer te weten. Soms is dat lastig. Daarom is het goed om intervisiebijeenkomsten met andere cliëntondersteuners te organiseren. Hierdoor ontwikkel je zelfreflectie, waar je veel van leert. Ook vraag ik mijn cliënten om feedback. Als ze mij complimenteren met de rust die ik weet te brengen en dat ik goed onder woorden kan brengen wat zij bedoelen, doet mij dat natuurlijk goed. Maar ik vind het ook heel waardevol als ze aangeven wat ze niet prettig vinden aan mij. Ik weet dan waar ik op moet letten."

"Er is altijd een vraag achter de vraag. Doorvragen is dus heel belangrijk"

De juiste frequentie ontdekken

"Als cliëntondersteuner heb je te maken met veel verschillende mensen. Ieder met een eigen beperking. Voor mij is iedereen uniek en ik benader al mijn cliënten dan ook op hun eigen manier. De manier die

bij ze past. Vaak hebben ze al zoveel meegemaakt met hulpverleners, dat ze zich niet meer begrepen voelen. En dat terwijl ze gewoon gehoord willen worden en behoefte hebben aan iemand die naast ze staat. Ik zoek de juiste frequentie op en vind zo de manier waarop ik met ze kan communiceren. Ik luister naar het verhaal achter de mens en zoek de verbinding. Door eerlijk en transparant te zijn, ervaren ze dat ze mij kunnen vertrouwen. Die eerlijkheid gaat ook gepaard met het aangeven van mijn grenzen of door de consequenties van hun keuzes uit te leggen. Mijn cliënten waarderen dit. Het snel kunnen schakelen en steeds weer opnieuw zoeken naar de juiste frequentie, vind ik heel mooi aan dit werk.”

Vastbijten in de casus

“Ik ben een bijtertje en houd vol. Dat deed ik als moeder voor mijn kind en herken ik in mijn werk. Zo was een cliënt opgenomen in het verpleeghuis en de organisatie gaf aan dat mevrouw niet naar huis kon. Daar was te veel zorg voor nodig. Toch was de wens van mevrouw om wél naar huis te gaan. Ik weet uit ervaring dat als iemand naar zijn of haar eigen omgeving gaat, het bevorderlijk is voor de ontwikkeling. Dus zette ik mij in voor mevrouw en heb alles op alles gezet om passende zorg in te zetten in de thuisomgeving. Mevrouw woont inmiddels al 1,5 jaar thuis en het gaat hartstikke goed met haar. Dat sterkt mij in de dingen die ik doe en kan. Ik ga voor de best passende ondersteuning en hulp voor iedere cliënt.”

“BCMB staat voor mensen met kwaliteit”

Jenny Wild: “Tijdens mijn opleiding kwam ik al in aanraking met BCMB. Ik vond het direct fijn dat er een vereniging bestaat dat zich inzet voor mensen met een beperking. En als je als cliëntondersteuner hierbij bent aangesloten, dan weet je als cliënt dat het goed zit. Ook goed vind ik dat BCMB zich hard maakt voor het vak. Door uit te leggen wat het inhoudt en voor wie het is bedoeld.

Sinds dit jaar ben ik als bestuurslid betrokken bij het BCMB. Hierdoor kijk ik ook vanuit een ander oogpunt naar het vakgebied en de mensen. Ik zie hoe de lijnen lopen en kijk naar de verbinding tussen de cliëntondersteuners. Deze verbinding stimuleert BCMB met themadagen, waar cliëntondersteuners elkaar kunnen ontmoeten. Hele waardevolle momenten.”



casus uitgelicht

“Een andere casus waarin ik mij vastbeet gaat over een man met een GGZ Wlz-indicatie. Hij woonde in een zorginstelling, maar was verslaafd. Na meerdere waarschuwingen zette de organisatie hem op straat. Voor iemand met een verslaving en met een lichte verstandelijke beperking was dat niet helpend. Hij was erg beïnvloedbaar en door zijn instabiele jeugd had hij weinig vertrouwen in de mensen om hem heen. Hij gaf dan ook aan geen hulp te willen. Door zijn verslaving kwam hij wel regelmatig in het zieken-

huis waar ik hem opzocht. Ik bleek zijn enige stabiele factor en ging naast hem staan. Samen bespraken we wat hij wilde en wat mogelijk was. Waar hij in eerste instantie steeds aangaf dat hij zelfstandig kon wonen, realiseerde hij zich na enige tijd dat hij het niet alleen kon en hulp nodig had. Hij had vertrouwen in mij en vroeg mij om hulp. Ik vond voor hem een plek bij het Leger des Heils. Hier krijgt hij nu een behandeling voor zijn verslaving en van daaruit gaan zij op zoek naar een passende vervolgplek.”



Door een ongeluk van haar man kwam de destijds nog in de zorg werkende Jolanda Bogaert aan de andere kant van de zorg te staan. "Mijn man werd hulpbehoevend en ik had geen idee wat ik kon regelen." Jolanda kreeg verschillende adviezen waar ze niet uit kwam en ze besloot zelf uit te zoeken wat mogelijk was. "Ik kwam erachter hoe complex de zorg is. Om andere mensen deze zoektocht te besparen, volgde ik de opleiding tot Mantelzorgmakelaar en startte ik mijn eigen bedrijf. Inmiddels is dit een maatschap waar vier personen werken."

"Ik ga voor het bereiken van een betere kwaliteit van leven"

Jolanda Bogaert

"Het ongeluk van mijn man vond plaats in 2006. In 2012 startte ik als zelfstandig Mantelzorgmakelaar. Na twee jaar mocht ik dankzij mijn vele ervaring ook als cliëntondersteuner aan de slag en mensen ondersteunen die zorg nodig hadden dat onder de Wlz valt. Samen met een compagnon nam ik vervolgens de organisatie Eva Regelt over en inmiddels hebben we twee mensen in dienst. We hebben in al die jaren veel geleerd en doen dat nu nog steeds. Had ik in 2006 geweten wat ik nu weet, dan had ik de zorg en ondersteuning voor mijn man heel anders aangepakt. Eigenlijk is het bizar dat de zorg zo complex is, met zoveel grijze gebieden. Dat je mensen moet opleiden om andere mensen wegwijs te kunnen maken in de zorgwereld. Zo moeilijk zou het toch eigenlijk helemaal niet moeten zijn?"

Heldere hulpvraag

"Waar ik bij het uitoefenen van mijn vak eerst nog bang was dat ik mijn emoties niet altijd de baas zou zijn, bleek dit in de praktijk heel anders. Ik herken wat een familie doormaakt en kan mij goed in hen

verplaatsen, maar mijn emoties krijgen niet de overhand. Ik neem een zakelijke houding aan en sta voor het recht van de familie. Samen met hen kijk ik waar ze tegenaan lopen en bespreek ik waar ze naartoe willen. Door de hulpvraag helder te maken, kan ik regelen waar ze blij van worden.

"Zelfs als de familie te horen heeft gekregen dat iets niet kan, zet ik door"

Het oplossen van de puzzel

Het mooiste aan mijn vak vind ik het oplossen van de puzzel en de familie een betere kwaliteit van leven te geven. Zelfs als ze te horen hebben gekregen dat iets niet mogelijk is, zet ik door. Met de juiste argumenten weet ik nog vaak iets te bereiken. Zo zorgde een moeder al jaren voor haar kind, zonder ondersteuning van een zorgorganisatie. Ze wilde graag een warmte matrasje voor haar kind, maar de kosten hiervoor waren hoger dan de zorgverzekeraar vergoedde.

Ik heb contact opgenomen met de zorgverzekeraar en de situatie uitgelegd. Benadrukt dat dankzij de inzet van moeder veel wordt bespaard op zorgkosten. De zorgverzekeraar beoordeelde de situatie op maat en is akkoord gegaan met de vergoeding.”

Samenwerking met netwerk is van belang

“Wij hebben een beschikking bij verschillende gemeentes. Ook schakelen mensen ons rechtstreeks in of we worden ingehuurd door bedrijven wanneer een medewerker ziek is of vastloopt in de zorgtaken.

Daarnaast hebben we nauw contact met partijen waarmee we samenwerken en houden we interviews met andere cliëntondersteuners en mantelzorgmakelaars. Een goed netwerk vind ik erg belangrijk. We overleggen met partijen en delen onze kennis. Ik wil de families het juiste antwoord kunnen geven en zoek dus net zolang door tot ik die heb. En hoor ik negatieve geluiden over partijen vanuit de families, dan koppel ik dit ook terug naar mijn netwerk. Dit wordt waardevol en prettig gevonden, want dit helpt hen ook hun kwaliteit te verbeteren.”

“Ik gun iedereen een goede cliëntondersteuner”

Jolanda Bogaert: *“Dankzij BCMB kunnen wij onze kwaliteit hooghouden. Ze bieden bijscholing en we kunnen onze kennis met de leden van BCMB delen. Het is voor mij fijn dat er verschillende mogelijkheden zijn om anderen te ontmoeten.*

Daarnaast zet BCMB cliëntondersteuning op de kaart. Het is van groot belang dat iedereen die het nodig heeft begeleiding kan krijgen om de juiste wegen binnen de zorg te bewandelen. Ik gun iedereen een goede cliëntondersteuner.”



casus uitgelicht

“Dat de zorg complex is, blijkt wel uit een casus waarvoor een bedrijf mij vroeg mee te denken. Hun medewerker was al een dag minder gaan werken om voor zijn 50-jarige vrouw te kunnen zorgen. Tijdens zijn werkdagen lieten ze hem twee keer per dag naar huis gaan om haar te kunnen helpen. De situatie was schrijnend. Deze vrouw kon niets. ‘s Morgens werd ze aan de keukentafel gezet en ‘s avonds ging ze van daaruit weer naar haar bed. Ze zat de hele dag aan tafel en tussendoor kwam thuiszorg. Doordat mevrouw veel alleen was, gebeurden er ongelukken en

moest ze al verschillende keren worden geopereerd. Thuiszorg had aangegeven dat de enige andere optie uit huis gaan was. Ik vertelde de familie dat ze met een Wlz-indicatie ook thuis zorg kunnen inzetten. Deze indicatie heb ik toen aangevraagd en omgezet in een Pgb. We regelden individuele begeleiding en van een deel van de Pgb kon ook de man worden betaald om zo de dag die hij minder werkte te compenseren. Door het inzetten van begeleiding kon zijn vrouw weer naar buiten en kreeg ze een zinvolle daginvulling. En haar man gaf het veel rust.”



**“Door ons eerder in te schakelen,
kunnen veel problemen
worden voorkomen”**

Marlie op den Camp

Marlie op den Camp werkte als fysiotherapeut en ontdekte dat de zorgwereld vaak erg complex is voor veel mensen. “Ook zag ik mantelzorgers steeds vaker overbelast raken en geen oplossing meer kunnen vinden.” Marlie volgde de opleiding tot Mantelzorgmakelaar en startte haar eigen onderneming. “Ik wilde graag het verschil kunnen maken.”

“Mijn eigen onderneming beviel mij goed. Ik kon cliënten en mantelzorgers verder helpen en ook het voeren van acquisitie ging mij prima af. Maar wat ik uiteindelijk minder prettig vond aan het ondernemerschap, was het voeren van de boekhouding en administratie. Ik wilde mijn energie liever besteden aan het helpen van cliënten. Dat is de reden dat ik na een jaar of vier besloot in loondienst te gaan. Ik werk nu als cliëntondersteuner Wlz bij MEE Zuid-Limburg.”

Cliëntondersteuning geeft verlichting

“Naast het geven van uitleg en advies, ondersteun ik bij het vinden van de juiste zorg. Wanneer ik bij cliënten kom zie ik veel stress, maar als ik wegga laten ze weten verlichting te voelen. Dan geven ze aan dat ze mij graag eerder hadden gevonden, dat had hen veel meer rust gebracht. Aan de bekendheid

van cliëntondersteuners valt dus nog zeker wat te verbeteren. Door ons eerder in te schakelen, kunnen veel problemen worden voorkomen.”

Zorg bieden is al zwaar genoeg

“Regelmatig ben ik betrokken bij ouders met een kind met een beperking. Door alle zorgen die ze hebben, weten ze niet goed meer uit te zoeken wat mogelijk is. Ik geef uitleg en kan informeren over mogelijkheden en oplossingen. Ik draag opties aan, maar zij maken de keuzes. Wel kan ik ze helpen bij het invullen van hun keuzes door bijvoorbeeld het vinden van andere zorgverleners of het inzetten van meer ondersteuning. Daarnaast denk ik mee bij het aanvragen van toeslagen en geef ik praktische tips. Ik kijk dus heel breed en lever altijd maatwerk. Voor de ouders is het fijn dat iemand tijdelijk de regeltaken overneemt. Dat brengt rust in het gezin, want de zorg is al zwaar genoeg. Als alles dan is geregeld, pakken ze zelf de draad weer op en gaan op eigen kracht verder.”

Uitleggen van meerwaarde en expertise

“Ook zorgprofessionals en huisartsen zijn vaak nog onbekend met de cliëntondersteuner. Ik ga met ze in gesprek en leg mijn meerwaarde en expertise uit. Ik weet bijvoorbeeld hoe ik moet omgaan met de

➡ *vervolg*

beperkingen van de doelgroep en ken de daarbij behorende sociale kaart. Zo kan ik cliënten wijzen op alle mogelijkheden die er zijn. Dat ik daarbij onafhankelijk ben, is erg belangrijk voor de cliënt. Ik sta naast ze en zet hun belang en wensen centraal. Daarnaast ontlast ik als cliëntondersteuner ook de zorgprofessionals en huisartsen.”

“Ik begrijp de beperkingen en ken de bijbehorende sociale kaart.”

Wet- en regelgeving begrijpelijk maken

“Cliënten vinden het fijn dat ik mij goed kan inleven in hun probleem en dat ik de wet- en regelgeving begrijpelijk maak. Ook waarderen ze mijn deskundigheid. Zelf vind ik het belangrijk om het verschil te kunnen maken voor de cliënt. Als een zorgaanvraag is afgewezen, kijk ik naar wat wél kan. Ik ken meer opties en ga voor een passende oplossing. Binnen instanties weet ik wat mogelijk is om toch nog iets regelen. Ik word echt blij als ik mensen dan alsnog kan helpen.”

casus uitgelicht

“Als er alleen een zorgorganisatie is betrokken bij de cliënt, horen de mensen vaak maar een beperkt aanbod. De zorgorganisatie kijkt naar hun mogelijkheden, maar informeert niet over andere opties. Ik kijk vanuit de behoefte van de cliënt. Zo was er een echtpaar waarvan de vrouw zorg kreeg. Ook van de man werd veel ondersteuning gevraagd en hij raakte steeds meer overbelast. De zorgorganisatie gaf aan niet nog meer zorg in te kunnen zetten. De man benaderde mij en ik besprak wat er nog meer mogelijk is, zoals het inzetten van een pgb en kiezen voor een andere zorgaanbieder. Deze oplossing bleek voor het echtpaar het best passend. De nieuwe zorgorganisatie kan meer uren inzetten en de man wordt minder zwaar belast. Zowel hij als zijn vrouw zijn erg tevreden met de nieuwe situatie.”



“Aan het vergroten van de bekendheid draag ik graag mijn steentje bij”

Marlie op den Camp: “Aansluiten bij BCMB vond ik direct heel belangrijk. Ze komt op voor de belangen van de beroepsgroep en het vergroten van de bekendheid van cliëntondersteuning. Daarnaast vind ik het prettig dat ze mij ondersteunen in het verbreden van mijn kennis.

Cliëntondersteuning is voor velen nog onbekend en moeilijk te vinden. Aan het vergroten van de bekendheid wilde ik dan ook graag mijn steentje bijdragen. Daarom volgde ik in 2019 de opleiding tot BCMB-ambassadeur. Ik zet cliëntondersteuning op de kaart door te vertellen over wat het inhoudt en betekent voor de cliënt, maar ook door duidelijk te maken dat het een recht is om hier gebruik van te kunnen maken. Dit doe ik onder andere bij verwijzers, zoals huisartsen, casemanagers en wijkverpleegkundigen. Zij kunnen hun cliënten attenderen op ons bestaan, zodat zij zichzelf kunnen richten op het verlenen van die zo noodzakelijke zorg.”

“Er moet meer bekendheid komen over cliëntondersteuners en de rol die zij vervullen”

Alexandra Linschoten

Na 34 jaar als verzorgende aan het bed te hebben gestaan, koos Alexandra Linschoten voor een baan bij een thuiszorgorganisatie. “Hier was ik zorgcoördinator en had ik gesprekken met cliënten. Ik regelde huishoudelijke zorg voor ze. Op een gegeven moment begon dat te knagen; ik zag dat bij sommige mensen meer nodig was. Helaas kon ik ze daar niet bij helpen.” Deze mogelijkheid is er wel nu ze werkt als mantelzorgmakelaar en cliëntondersteuner. “Ik krijg er veel energie van om mee te denken en uit te zoeken wat mogelijk is, binnen de wetten en regels.”

“Tijdens mijn baan bij de thuiszorgorganisatie, hoorde ik over de opleiding tot mantelzorgmakelaar. Ik wist meteen dat ik die moest gaan volgen; het bood precies wat ik zocht. Ik leerde veel over de wet- en regelgeving en besloot ook de masterclasses tot cliëntondersteuner te volgen. In eerste instantie vervulde ik de werkzaamheden naast mijn vaste baan, maar al snel besloot ik er volledig voor te gaan om mensen verder te helpen.”

Samen kijken wat nodig is

“Ik vind het geweldig om dingen te regelen en organiseren. Hierbij zet ik al mijn kennis in en ga ik voor het leveren van maatwerk. Dit vraagt veel van mijn creativiteit. Steeds stel ik mezelf de vragen: wat heeft iemand nodig en waar kan ik dat halen? Voor de mensen is het fijn dat ik onafhankelijk ben. Ik sta naast ze en we bespreken samen wat nodig is. Daarbij kijk ik breed: van betaalde zorg tot iemand wijzen op een buurthuis. Ik schets mogelijkheden, maar leg de mensen nooit iets op. Ik geef ze advies en laat ze hun eigen keuzes maken.”

Eigen regie behouden

“Door mensen zelf keuzes te laten maken, behouden ze hun eigen regie. Dat vind ik belangrijk. Ik ga er tenslotte weer tussenuit en dan moeten ze het zelf doen. Zo begeleidde ik eens een vrouw tijdens een gesprek met de Wmo-consulent. Ze had een vorm van autisme en een gesprek voeren ging daardoor met opgesomde wensen. Bij de Wmo-consulent ontstond hierdoor enige weerstand. Ze zei dat we geen boodschappenlijstje bij haar konden neerleggen. Dit gaf stress bij de cliënt en onrust in het gesprek. Doordat ik erbij zat, kon ik duidelijkheid bieden en richting geven aan het verhaal. Hierdoor ontstond rust en ontspanning. Het liet mij zien dat ik de stem van de cliënt kan zijn en haar woorden kan uitleggen. Ik zette de vrouw zoveel mogelijk in haar eigen kracht en ondersteunde toen het nodig was.”

Iedere dag is leerzaam

“Door te sparren met collega’s en samen te werken met organisaties, leer ik veel. Ook leer ik veel van mijn cliënten. Zij laten mij regelmatig anders kijken en denken. Ook kan ik hun ervaringen gebruiken bij de hulpvraag van andere cliënten. Wat ik heb geleerd is dat ik vol verwondering moet blijven kijken naar situaties. Dat ik niets moet invullen, maar vragen moet stellen. Het helpt mij dat ik nieuwsgierig ben.

“De beste zorgvraag start met: kun je met ons meedenken?”

Ik duik graag in situaties waarover iedereen zegt dat niets meer mogelijk is. Als mensen mij inschakelen met de vraag ‘kun je met ons meedenken’ vind ik dat het beste uitgangspunt voor mijn werk.”

Ontwikkelen van cliëntondersteuning

"Sinds november 2022 ben ik gespecialiseerd cliëntondersteuner. Dit betekent dat ik betrokken ben bij een van de vijf pilotprojecten vanuit het VWS. Ik draai als casemanager mee in het project Hersenletsel, dat zich richt op complexe situaties van mensen met niet aangeboren hersenletsel. In deze functie kijk ik met een helikopterview naar de situatie en ga ik met verschillende partijen in gesprek om zaken te verbeteren. Ik kijk wat nodig is en breng mensen samen.

casus uitgelicht

"Dat ik als cliëntondersteuner ook kan kijken vanuit een helikopterview, blijkt uit de ondersteuning die ik een man bood. Hij was pas eind 60, maar verbleef al een jaar in een verpleeghuis. Hij had een niet operabele tumor. Meneer wilde graag thuis wonen, maar de betrokken specialisten vonden dit onverantwoord. Ik ging in gesprek met meneer en met zijn zoon. We bespraken wat het betekent als meneer naar huis gaat. Wat willen ze graag en hoe krijgen we dit mogelijk? Vervolgens regelde ik een gesprek met het team van specialisten en legde ik hen het idee voor om thuis een goed team op te bouwen en de huisarts erbij te betrekken. De arts van het verpleeghuis stelde daarop zijn mening bij en vond het akkoord dat meneer thuis ging wonen.

Kort daarna bleek er een achterliggende wens bij meneer te zijn. Hij was in gesprek gegaan met een levenseindekliniek en deze wens kon niet ingewilligd worden binnen het verpleeghuis dat een christelijke grondslag had. Ik zette de hulpvraag van meneer om in 'ik wil naar huis om te sterven' en regelde dat hij thuis een fijne omgeving kreeg. Meneer heeft nog enkele weken thuis in zijn eigen omgeving mogen leven. Met de juiste zorg en ondersteuning, en met alle mensen die hij lief had. Hij heeft heel goed afscheid kunnen nemen."

Als casemanager heb ik meer vrijheid en kan ik intensiever betrokken zijn bij mensen. Ik ben er een groot voorstander van om de rol van cliëntondersteuner deze richting op te krijgen. Er moet meer bekendheid komen over cliëntondersteuners en de rol die wij vervullen. Door via ons preventieve ondersteuning in te zetten, voorkomen we dat duurdere zorg nodig is. Verschillende gemeenten werken al op deze manier en daar moet veel meer gelijkheid in komen."



"BCMB maakt zich hard voor mijn bestaan"

Alexandra Linschoten: "Voor mij als zelfstandige is het belangrijk dat ik ben aangesloten bij een beroepsvereniging en sta ingeschreven bij het Registerplein. Zo kan ik bij gemeenten aantonen dat ik mijn kwaliteit op peil houd en mij ontwikkel. Via BCMB is dit mogelijk. Zij bieden een fijn aanbod aan trainingen en cursussen. Daarnaast vertegenwoordigt BCMB mijn functie bij het VWS, de politieke partijen en zorgkantoren. Ze maakt zich hard voor het vak van cliëntondersteuner. Ik vind het daarnaast belangrijk dat ook wij als cliëntondersteuners de samenwerkende partijen en burgers attenderen op ons bestaan. Ik draag daarin mijn steentje bij door mij als ambassadeur van BCMB in te zetten."



“Ik help anderen de beperking te begrijpen”

Hannah van Bruggen

Hannah van Bruggen werkt sinds 2009 als onafhankelijk cliëntondersteuner. Ze vindt het belangrijk er te zijn voor mensen met een zichtbare én vooral ook een onzichtbare beperking. “Ik ben een strijder als het gaat om mensen van wie je aan de buitenkant niet ziet dat ze een beperking hebben. Denk aan mensen met hersenletsel, chronische vermoeidheid, autisme of een licht verstandelijke beperking. Zij worden vaak overschat en dat kost hen veel energie. Ik help hen en anderen te begrijpen wat de beperking betekent. Daardoor ontstaat veel meer begrip.”

“Ik werkte een paar jaar in het sociaal team bij de gemeente Groningen. De gesprekken met de mensen waren toen anders, omdat je in die rol bepaalt of mensen een indicatie krijgen voor een bepaalde ondersteuning. Om die reden vertelden ze mij niet altijd alles en kon ik ze minder goed adviseren en zaken regelen. Die rol voelde voor mij niet prettig. Nu ik als onafhankelijk cliëntondersteuner werk, is het vertrouwen er wel. Ik bepaal niets en hierdoor vertellen mensen eerlijk waar ze tegenaan lopen en kan ik ze goed ondersteunen.”

Ik snap wat de beperking betekent

“Begrip en erkenning krijgen geeft cliënten veel rust. Het helpt hen dan ook enorm dat ik begrijp wat hun beperking betekent. Voor hen als cliënt, maar ook voor hun naasten. Zo worden cliënten met een onzichtbare beperking vaak overvraagd en dit maakt ze erg moe. Ik vind het belangrijk hun beperking én de gevolgen ervan duidelijk te maken aan anderen. Voor de betrokken personen en partijen is het fijn dat ik fungeer als tolk en met voorbeelden uitleg waarom een bepaalde ondersteuning nodig is. Wat betekent de beperking bij een cliënt of bij hun kind? En wat zijn de gevolgen voor de rest van de familie? Ik neem het hele systeem van de cliënt mee, zodat bijvoorbeeld de gemeente de juiste beslissing kan nemen. Want afwijzen kan, maar wel om de juiste redenen. Netwerkpartners zijn er inmiddels wel achter dat ik als onafhankelijk cliëntondersteuner een enorme meerwaarde bied dankzij mijn kennis over de doelgroep.”

Belangrijk dat men elkaar begrijpt

“Naast dat het voor cliënten vaak lastig is om zelf uit te leggen waar ze door hun beperking tegenaan lopen, speelt bij hen de emotie om iets geregeld te

➔ vervolg

krijgen ook een grote rol. Als ze de hulp niet krijgen om een voor hen onduidelijke reden, kunnen ze boos of juist heel verdrietig worden. Dat maakt dat de samenwerking met de betrokken partijen lastig wordt. Ik vind het belangrijk dat iedereen elkaar begrijpt en er geen conflicten ontstaan. Daarom probeer ik cliënten zo goed mogelijk uit te leggen waarom bepaalde beslissingen zijn genomen. Ik ben eerlijk tegen cliënten en leg uit hoe zaken zijn geregeld binnen de wet

“Doordat ik wetten en regels vertaal naar de cliënt, voorkom ik conflicten”

en de gemeente. Doordat ik dit helder kan uitleggen en op een manier die wordt begrepen, ontstaan er veel minder conflicten. Ik zie mezelf als een bemiddelaar in de communicatie.”

casus uitgelicht

“Een casus waaruit blijkt dat ik van meerwaarde ben door mijn kennis over beperkingen, is bij een gezin met een kind met een beperking. De moeder had MS en de vader niet aangeboren hersenletsel na een ongeval. Er was een casemanager betrokken die keek naar wat het kind nodig heeft. Maar bepaalde keuzes die werden gemaakt voor het kind, gaven de ouders veel stress. Stress die van invloed was op de ziekte van de moeder en daarmee op het hele gezin. Naar de casemanager durfden de ouders dit niet te

laten zien, want wat als deze het verkeerd begreep en ze daardoor hun kind kwijt raakten? Omdat ik onafhankelijk ben en niets bepaal, durfden ze tegen mij wel eerlijk te zeggen waar ze tegenaan lopen. Ik sloot aan bij de gesprekken met de casemanager, waarin ik uitlegde wat de beperkingen van de ouders zijn en wat bepaalde keuzes voor hen betekenden. Het gaf de casemanager inzichten en de ouders veel rust. Zij voelden zich nu echt begrepen.”

“BCMB laat zien dat ons werk een vak is”

Hannah van Bruggen: “Toen BCMB in 2015 werd opgericht, ben ik er automatisch bij aangesloten. Ik vind het belangrijk dat BCMB cliëntondersteuning onder de aandacht brengt. Zij komen op voor ons vak en het belang ervan. Want dat het werk dat wij doen echt een vak is, wordt vaak vergeten. BCMB houdt de kwaliteit van het vak hoog. Dit doen ze door het geven van bijscholing en webinars. De diverse onderwerpen worden toegespitst op het werk van een cliëntondersteuner en dat is prettig. Je ziet meteen hoe je het kunt toepassen in de dagelijkse praktijk. Ook zijn er vakdagen, waar ik veel collega's tref. Ik vind het fijn om ervaringen uit te wisselen en vind het inspirerend te horen hoe anderen zaken oppakken. Dit verruimt mijn blik en kijk op zaken. Hoe meer ik weet, hoe meer ik mijzelf kan verdiepen en hoe beter ik mijn cliënten kan ondersteunen.”





**“Elke klant heeft zijn unieke zorgvraag.
Ik vraag door tot ik echt begrijp wat nodig is”**

Jacqueline van de Kreeke (r)

Na 26 jaar werkzaam te zijn geweest als communicatieadviseur bij een zorgorganisatie, wilde Jacqueline van de Kreeke iets anders.

Ze kwam Jolanda Bogaert tegen die haar vertelde over haar vak als cliëntondersteuner. “Ik kende het bestaan van een cliëntondersteuner niet. Ik heb een zoon met het syndroom van Down en tijdens zijn jeugd heb ik alles zelf uitgezocht. Nooit stond ik erbij stil dat er een mogelijkheid was hier hulp bij te krijgen. Ik besloot dat ik andere mensen wilde geven wat ik zo nodig had gehad. Sinds 2017 ben ik eerst gaan werken als mantelzorgmakelaar en daarna ook als onafhankelijk cliëntondersteuner. Nu vorm ik alweer anderhalf jaar samen met Jolanda de maatschap Eva Regelt.”

“Doordat ik werk als mantelzorgmakelaar én cliëntondersteuner, kan ik mantelzorgers ondersteunen bij hun hulp aan de hulpvrager en ook cliënten begeleiden. Voor de familie en cliënt is het fijn als ze dezelfde contactpersoon hebben. Ik ken de situatie en ben nauw betrokken.”

Cliënten helpen zaken uit te zoeken

“Mensen laten veel dingen liggen, omdat ze vaak

geen weet hebben van wat kan. Een toeslag, mogelijkheden voor vervoer, een logeerplek. Vervolgens gaan ze zelf op een creatieve manier zaken oplossen. Ik ga met ze in gesprek en samen zoeken we naar passende oplossingen. Daarbij geef ik ze keuzes, want het moet aansluiten bij de wensen. Mensen zijn niet in hokjes te plaatsen. Ik zoek informatie voor ze op, kijk naar mogelijkheden en attendeer ze hierop. Vaak hoor ik terug dat ze nooit hadden bedacht dat iets bestond of mogelijk was. Ik vind het fijn als ik ze dan een stap verder heb kunnen helpen.”

Erachter komen wat er speelt

“Negen van de tien mensen komen bij ons met de vraag een Pgb voor ze te regelen. Ze denken dat dit het enige werk is dat wij doen. Door met ze in gesprek te gaan, kom ik erachter wat de reden is voor deze vraag en wat er eigenlijk speelt. Ik hoor de vraag achter de vraag. Meestal kan ik meer voor ze

“Ik kijk breder dan het ziektebeeld”

betekenen dan alleen die Pgb. En dat is het verschil tussen wat wij doen en bijvoorbeeld een casemanager of ambulante begeleider: wij kijken breder en niet alleen naar het ziektebeeld. Daarnaast zijn we on

afhankelijk en dus niet gebonden aan een instantie of vaste procedure. Ook zijn we een spin in het web en hebben we een goed contact met zorgverleners, huisartsen en gemeentes. Zo kunnen we optimaal samenwerken en mensen verder helpen.”

Ik kan altijd iets betekenen

“De ervaring die ik heb opgedaan in de communicatie helpt mij enorm bij het voeren van gesprekken. Mijn

gespreksvaardigheden, het doorvragen, zaken op papier kunnen zetten, zijn allemaal vaardigheden die ik inzet. Elke klant heeft zijn eigen unieke zorgvraag en ik ga daarop door tot ik echt begrijp wat nodig is. Soms zijn het hele complexe zaken, maar ik kan altijd iets betekenen. Wat ook helpt is dat ik de emotie van de mensen snap. Door mijn ervaring als ouder van een kind met een beperking, ben ik ervaringsdeskundige en voelen ze dat ze worden begrepen.”

casus uitgelicht

“Ik kwam bij een gezin waarvan de vader net was overleden. Hij was in de 90, moeder was 89 jaar. Haar twee volwassen zoons woonden nog thuis. Eén met een verstandelijke beperking. Het gezin was streng gereformeerd. Ze hadden geen televisie, telefoon of internet. Al die jaren regelden ze alles zelf. Moeder nam alle zorg op zich en de kosten voor de zorgboerderij van de zoon betaalden ze uit eigen portemonnee. Nu vader weg was gevallen, maakte de zorgboerderij zich ongerust. Wat als moeder iets overkomt? Deze mensen hadden geen weet van mogelijkheden en vertrouwden niemand. Ik heb veel tijd moeten investeren om binnen te komen en mijn meerwaarde uit te leggen. Ik legde ze de mogelijkheid voor een Wlz-indicatie uit en wat dit voor hen betekent. Omdat er nooit een dossier was opgebouwd, moest de zoon een IQ-test ondergaan. Ook regelde ik een onderbouwing over waarom hij een Wlz-indicatie moest hebben. Het had allemaal veel impact op ze, maar het resultaat is dat de zoon nu een Wlz-indicatie met Pgb heeft. Hiermee betalen ze nu de zorgboerderij en is huishoudelijke hulp en verzorging ingezet. De andere zoon heeft besloten zijn baan op te zeggen en binnenkort volledig voor zijn broer te gaan zorgen. Ook vanuit de Pgb. Bij de rechtbank hebben we curatorschap aangevraagd. Mocht moeder nu iets overkomen, dan zijn er voor de broer geen extra zorgen. Hun toekomst is gewaarborgd.”

“De meerwaarde van ons vak blijven benadrukken”

Jacqueline van de Kreeke: “Via BCMB volg ik de verplichte verdiepingstrainingen en masterclasses die ik nodig heb voor mijn registratie als cliëntondersteuner. Mooi dat deze via BCMB te volgen zijn. Daarnaast kom ik via BCMB in contact met vakgenoten. Het geeft een meerwaarde om kennis uit te wisselen en ervaringen te delen. Het is handig om te weten welke cliëntondersteuners in andere gebieden werken. Zo had ik een cliënt die ging verhuizen. Ik kon deze warm overdragen aan een collega die aansloot bij deze cliënt.

Als ambassadeur bij BCMB promoot ik ons vak. Zo houd ik interviews met organisaties en geef ik presentaties bij bijvoorbeeld gemeenten. Samen met mijn ‘maat’ Jolanda geef ik ook les aan de Post HBO-opleiding voor mantelzorgmakelaars. Ik vind het belangrijk ons vak en de meerwaarde ervan aan anderen duidelijk te blijven maken.”



“Ik geloof in de zelfredzaamheid van mensen”

Karlijn Schölvink

“Het werk van een cliëntondersteuner is zeer afwisselend. Bij iedere hulpvraag en iedere cliënt bekijk ik steeds opnieuw wat het meest passend is.”
Karlijn Schölvink zit in de maatschap bij Co weet raad en werkt sinds begin 2021 als cliëntondersteuner. “Ieder dag is een feestje. Het kunnen bieden van maatwerk om cliënten verder te kunnen helpen, geeft mij ontzettend veel voldoening.”

“Na jarenlang werkzaam te zijn geweest als freelance communicatieadviseur, wilde ik een baan met maatschappelijke betrokkenheid. Bij toeval hoorde ik over de opleiding tot mantelzorgmakelaar. Het sprak mij direct aan. De mogelijkheid mijzelf te kunnen ontplooiën binnen het vak en het tonen van ondernemerschap en creativiteit, maakte dat voor mij alle puzzelstukjes samenvielen. Ik volgde de opleiding en tegelijkertijd de BCMB-masterclasses tot cliëntondersteuner. Aan het eind van mijn opleiding ging ik stage lopen bij Co weet raad. Daar leerde ik het vak in de praktijk. Met volle tevredenheid, want inmiddels ben ik een van de drie maten van deze club.”

De dingen neerleggen waar ze horen

“Mijn zakelijke achtergrond komt mij als cliëntondersteuner goed van pas. Ik ben gefocust op het einddoel, oplossingsgericht en creatief. Daar hebben cliënten iets aan. Voor hen is het vaak lastig de weg

in het zorglandschap te bewandelen; ze weten niet wat allemaal mogelijk is. Ik heb kennis van zaken en de tijd om in de hulpvraag te duiken. Zo kan ik heel gericht kijken naar oplossingen en mij verdiepen in de mogelijkheden. Ook heb ik een netwerk en weet ik precies met welke vragen ik waar terecht kan. Daarnaast vind ik het belangrijk de dingen daar neer te leggen waar ze horen. Ik koppel experts aan de vragen die mensen hebben. Ook geloof ik in de zelfredzaamheid van mensen. Ik wil ze ontlasten en ontstressen, maar mijn werk is tijdelijk. Ik ga samen met cliënten op zoek naar wat hen zelf lukt of waar hulpverlening of vrijwilligers bij nodig zijn. Zo kan ik echt van toegevoegde waarde zijn voor cliënten en voor hun naasten.”

“Ik ben gefocust op het einddoel, oplossingsgericht en creatief. Daar hebben cliënten iets aan.”

Kennis over ontwikkelingen in het zorglandschap

“Mijn werk is iedere dag weer anders: elke hulpvraag is anders én de mensen zijn anders. Zo is mijn jongste cliënt 8 jaar en de oudste 101 en bij iedereen speelt weer een andere problematiek. Het kunnen leveren van maatwerk maakt mijn werk juist leuk. Voor de cliënt is het van toegevoegde waarde dat ik



vervolg

mij volledig kan richten op de hulpvraag. De eventueel al betrokken dienstverlener heeft een andere achtergrond: het bieden van zorg of begeleiding. Zij zijn vaak minder op de hoogte van mogelijkheden of hebben niet altijd de tijd om zich hierin te verdiepen.

casus uitgelicht

"Dat ik breed inzetbaar ben, blijkt uit een casus van een jongen van 10 jaar. Zijn moeder schakelde mij in, omdat de jongen niet goed in zijn vel zat. Daarnaast was zij zelf zwaar overspannen door de vechtscheiding waar ze in was verwickeld en de ondersteuning die haar zoon vroeg. De jongen had ASS en volgde speciaal onderwijs in een trainingsklas met naschoolse opvang en begeleiding. Vanwege de scheiding kwam alle zorg bij moeder terecht en dit werd haar te veel. Daarom verhuisde de zoon naar zijn vader in Duitsland. Helaas kwam dit de jongen niet ten goede: het ging niet goed op school en hij voelde zich erg ongelukkig. De moeder wist niet meer wat te doen en wilde hem graag terug

Ik kijk vanuit een ander oogpunt en breder naar mogelijkheden en oplossingen. Daarnaast heb ik veel kennis over de wet- en regelgeving van de Wet langdurige zorg. Er zijn veel ontwikkelingen in het zorglandschap en daar ben ik van op de hoogte."

op zijn oude school, maar daar was een wachtlijst.

Ik ging met de school in gesprek en kreeg het voor elkaar dat de jongen op korte termijn terug mocht komen. Aan de ouders kon ik duidelijk maken dat hun scheiding los staat van de zorg voor hun kind. Het lukte vader en moeder, onder andere met mediation, met elkaar in gesprek te gaan en het belang van hun zoon voorop te zetten. Samen met de ouders zette ik een zorgschema op. Dit maakte dat er meer balans kwam voor moeder. Zo nam vader in de weekenden de zorg op zich en woont hij ook zelf weer in Nederland. Vlak bij zijn zoon, zodat hij kan inspringen als het nodig is."



"Door onze ervaring en kennis te delen, leren we veel van elkaar en bereiken we meer"

Karlijn Schölvincx: "Tijdens mijn opleiding tot mantelzorgmakelaar, besloot ik dat ik ook de masterclasses voor cliëntondersteuner wilde volgen via BCMB. Daarom sloot ik mij aan bij deze beroepsvereniging. Lid worden gaf mij daarnaast korting bij mijn registratie bij het Registerplein. Ik vind het fijn dat ik hiermee mijn kwaliteitsniveau kan tonen.

Naast deze zakelijke kant, heb ik ervaren dat BCMB veel doet voor haar leden. Ze bieden webinars, je kunt je aansluiten bij intervisies en het is een netwerk waarbinnen je veel contacten op kunt doen. Daarom koos ik ervoor bestuurslid te worden bij BCMB. Ik vind het belangrijk mij te blijven verdiepen in wat BCMB nog meer kan doen en wat ze kan verbeteren. Ik wil mij richten op verbinding. Tussen de leden en hun organisaties, maar ook tussen de verschillende werkzaamheden die cliëntondersteuners uitvoeren. Want of je nu werkt binnen de Wet langdurige zorg of binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning óf wanneer je mensen ondersteunt als mantelzorgmakelaar of als cliëntondersteuner, uiteindelijk hebben we allemaal hetzelfde doel: we willen mensen op weg helpen. Door al deze verschillende ervaringen en kennis met elkaar te delen, leren we veel van elkaar en bereiken we meer."



Tien jaar lang runde ze een nagelstudio en bood Petra Peperkamp een luisterend oor aan haar klanten. Toen ze verhuisde naar Helmond, wilde ze iets anders. “Ik merkte dat ik dat stukje steun geven aan mensen, en het meedenken met oplossingen, prettig vond om te doen. Ik ging als vrijwillig cliëntondersteuner werken bij een stichting binnen de jeugdzorg. Mooi en dankbaar werk waarvoor ik mij uiteindelijk liet omscholen. Na mijn opleiding richtte ik mijn eigen onderneming op. Ik kan nu zeggen dat ik ben geworden wie ik altijd wilde zijn.”

“Ik zorg voor een betere samenwerking tussen cliënten en hulpverleners”

Petra Peperkamp

“Via mijn bedrijf, Jeugdzorg en Jij, bied ik trajectbegeleiding aan ouders binnen de jeugdzorg. Met een oud collega van de vrijwilligersstichting heb ik het bedrijf Bijstand in Jeugdzorg opgezet en helpen we ouders in de gemeenten Helmond en Deurne.”

Brug tussen ouders en professionals

“De jeugdzorg kent verschillende wetten en regels. Ouders begrijpen deze niet altijd. Dit maakt ze opstandig, boos en teleurgesteld. Als ze deze emoties uiten bij de jeugdbeschermers, komt dat hun relatie niet ten goede. Door de wetten en regels te vertalen vanuit het perspectief van de cliënt, bouw ik de brug tussen ouders en professionals. Ze zien dan dat achter een regel een reden zit en deze niet zomaar wordt opgelegd. Hierdoor krijgen ze meer begrip en staan ze er voor open. De jeugdbescherming toont steeds meer waardering voor mijn werk. Ze zien dat mijn hulp een betere samenwerking tot stand brengt en maatregelen daardoor makkelijker worden behaald.”

Emoties weer in toom brengen

“Natuurlijk mogen cliënten boos zijn. Ik geef aan dat ze mij altijd mogen bellen; naar mij mogen ze hun

emoties uiten. Even schreeuwen of huilen helpt. En daarna breng ik de emoties weer in toom en bespreken we hoe we respectvol en rustig het gesprek met de jeugdbeschermers aan kunnen gaan. Ouders vinden het fijn dat ik hun onmacht en teleurstelling begrijp, maar deze emoties niet met mij meedraag. Daardoor kan ik ze helpen overzicht te krijgen en de rust terug te vinden. Ik ben altijd open en eerlijk en pak de zaken serieus aan. Met ruimte voor een grapje tussendoor, want daarmee relativeren we de zaken soms even.”

Als je ouders uitlegt geeft over wetten en regels, tonen ze meer begrip

Kijken wat mag binnen de wet

“Ik leg ouders uit wat de wetten en regels betekenen in de praktijk en wijs ze de weg bij zaken die moeten worden geregeld. Ook kijk ik naar de mogelijkheden binnen de wet. Zo werd een kind tijdelijk uit huis geplaatst. De regel is dat het kind dan ingeschreven moet worden op het nieuwe woonadres. Voor moeder voelde dit vreselijk. Naast de emotionele pijn die het

➔ **vervolg**

bracht, betekende dit ook dat ze geen recht meer had op kinderopvangtoeslag en kinderbijslag. En deze financiële steun had ze juist zo hard nodig om te bouwen aan een toekomst voor haar en haar kind. Ze kon daarmee in haar woning blijven en haar studie afmaken. De gemeente en jeugdzorg begrepen het belang voor het kind en gingen ermee akkoord het kind op het woonadres van moeder te laten staan.”

Eigenwaarde laten behouden

“Als ik in gesprek ben met cliënten, denk ik steeds na over mogelijkheden en oplossingen. Ik ben daarin

heel probleemoplossend en pragmatisch. Zo was een kind uit huis geplaatst en bij haar tante gaan wonen. De moeder mocht haar dochter alleen zien als er iemand bij was. Toen de tante niet mee kon naar het consultatiebureau en de afspraak moest worden verzet, voelde dit voor moeder alsof haar moederschap haar nog meer werd afgenomen. Ik vind het belangrijk dat haar eigenwaarde in stand wordt gehouden en ze deze betrokkenheid naar haar kind voelt. Daarom ging ik met haar mee. Het deed de moeder goed dit stukje van de opvoeding zelf op te mogen pakken.”

“Goed om uit te leggen wat onafhankelijke cliëntondersteuning betekent”

Petra Peperkamp: *“Bij de start van mijn bedrijf sloot ik mij aan bij BCMB. Ik vind het belangrijk dat ik voor informatie en advies terecht kan bij een beroepsorganisatie. Ik volgde via BCMB dan ook veel interessante webinars en kon zo mijn kennis verbreden. Daarnaast vind ik het goed dat BCMB ons vak promoot. Verschillende netwerkpartners weten nog weinig over cliëntondersteuning. Of zelfs over het bestaan ervan. Ons vak is nog vaak een ondergeschoven kindje. Ook merk ik dat sommige hulpverleners het nut van ons werk niet inzien. Pas na mijn inzet erkennen ze de waarde ervan. Dat moet al veel eerder duidelijk zijn. Als zij weten wat ik doe en wat wij samen voor cliënten kunnen betekenen, kunnen we nog veel meer mensen verder helpen.”*



casus uitgelicht

“Vier jaar lang begeleidde ik een vader bij de strijd zijn kinderen bij hem te krijgen. De kinderen wilden dit zelf ook, maar moeder liet het niet gebeuren. Schrijnend was dat moeder meer wrok naar de vader voelde, dan dat ze oog had voor het belang van hun kinderen. Moeder kon het proces lang volhouden, want had een pro deo advocaat. Vader draaide zelf op voor de kosten. Hij voelde zich soms lamgestreden en wist niet meer wat hij moest doen. Ik ondersteunde hem bij het jeugdzorgtraject en sloot aan bij de gesprekken

met de jeugdbescherming en andere professionals. Ook bood ik een luisterend oor, voorzag ik hem van informatie en advies en bleef ik zijn intrinsieke motivatie aansporen om door te gaan. Steeds opnieuw vond hij zijn kracht terug. Toen hij na vier jaar te horen kreeg dat het eindelijk was gelukt om zijn kinderen bij hem te krijgen, omhelsde hij mij voor de deur van de rechtbank en kon niet meer stoppen met huilen. Ik hilde met hem mee. Het traject had veel tijd en geduld gekost, maar was het meer dan waard.”



Lena Kapic is vermoedelijk een van de jongste zelfstandig onafhankelijke cliëntondersteuners van Nederland. Daarnaast is ze ook casemanager NAH en mantelzorgondersteuner. Samen met Loubna Kassem is ze OCMO (onafhankelijk cliënt & mantelzorg ondersteuning) begonnen.

“Ik benader en behandel mijn cliënten op basis van gelijkwaardigheid.”

Lena Kapic

Lena: “OCMO is een organisatie die een weerspiegeling van de maatschappij is. Door onze eigen achtergrond en het gebruik van handige tools zoals een vertaalapp, maken we cliëntondersteuning voor mensen met een migratieachtergrond toegankelijk.” Lena is op jonge leeftijd ernstig ziek geweest. “Op zeventienjarige leeftijd werd ik vrijgesteld van de leerplicht en daarna kreeg ik te horen dat ik 100% afgekeurd werd voor werk. Oftewel: de rest van mijn leven hoefde ik niet te werken en mijn inkomen zou uit een uitkering bestaan. Ik vond het erg ingrijpend om dit te horen te krijgen.”

Vreemde eend in de bijt

Gelukkig liet Lena zich niet tegenhouden door de instanties en hulpverleners om haar heen. In plaats daarvan werd haar interesse gewekt hoe je mensen kunt helpen door naar mogelijkheden te kijken en in kansen te denken. “En zo begon ik, als vreemde eend in de bijt, onder andere bij Stichting Clionn en Thuis in Clientondersteuning als onafhankelijke cliëntondersteuner. Door mijn eigen ervaring en achtergrond kreeg ik veel jonge cliënten en mensen met een migratieachtergrond. Ik maak makkelijk verbinding met ze door herkenning en begrip.”

Het is zo belangrijk dat je mensen laat merken dat je ze ziet

“Een van mijn cliënten is een jonge man van 22 die al

vanaf zijn 14e een dossier heeft opgebouwd met onder andere agressie-incidenten en criminele activiteiten. Door een ongeluk liep hij niet aangeboren hersenletsel (NAH) en afasie (een taalstoornis die ontstaat door hersenletsel) op. Zorg- en hulpverleners maken daardoor altijd met twee of drie man een afspraak met hem. Ik doe dat niet, ik spreek alleen met hem af. We hebben wel de afspraak dat als hij de dag van onze afspraak gefrustreerd is, hij mij dat laat weten van te voren. Dan hou ik er rekening mee dat hij kan schreeuwen. Het is zo belangrijk dat je bij mensen zoals hij laat merken dat je ze ziet. Met drie mensen tegenover hem heeft hij het gevoel dat hij zich moet bewijzen en dit wekt een bepaalde reactie bij hem op. Bij mij krijgt hij dat gevoel niet. Ik benader en behandel mijn cliënten op basis van gelijkwaardigheid.”

“Ik ga het gesprek aan vanuit gelijkwaardigheid en ongeacht de achtergrond, situatie, leeftijd of cultuur.”

Instanties weten mij goed te vinden

In Rotterdam, waar Lena woont en werkt, zijn de tegenstellingen groot. Er zijn daklozen en zeer welgestelde mensen. “Ik heb met beide, of eigenlijk alle groepen te maken en laat iedereen in hun waarde. Ik verwacht dit andersom ook van hen, want anders

➡ vervolg

werkt het niet. Ik ga het gesprek aan vanuit gelijkwaardigheid en ongeacht de achtergrond, situatie, leeftijd of cultuur van iemand. Instanties weten mij goed te vinden. Aanvragen komen onder andere via de reclassering, het samenwerkingsverband 'Zorg en Veiligheidhuizen' en zorgaanbieders bij ons binnen. Via via weten mensen mij ook goed te vinden."

Er wordt niet altijd constructief gewerkt

"Wat ik het minst leuk vind aan het vak van onafhankelijk cliëntondersteuner? Er wordt niet altijd

constructief gewerkt. Als je een instelling zoekt voor iemand met een indicatie VG6 (verstandelijk gehandicapt) moet je 800 telefoontjes plegen en keer op keer de casus uitleggen aan verschillende hulpverleners en zorgprofessionals. Dat vind ik zo'n tijdverspilling en kan beter, sneller en efficiënter. Ook zijn de rollen van verschillende zorg- en hulpverleners niet altijd even duidelijk. Hierdoor wordt soms dubbel werk gedaan of blijft juist iets liggen. Het helpt als er duidelijkheid in de verschillende rollen is en als er onderling goed gecommuniceerd wordt.

"Mensen enthousiasmeren voor het vak"

Lena Kapic: *Als ondernemer gelooft Lena heilig in kansen en pakt deze ook. Kansen voor iedereen. "Ik probeer mensen te enthousiasmeren voor dit vak. Het zou helpen als de opleiding voor meer mensen bereikbaar is en dat het zich niet beperkt tot de mensen met de juiste omstandigheden en financiële middelen. Jongere mensen kunnen van grote toegevoegde waarde zijn, omdat zij een andere, jonge doelgroep goed kunnen aanspreken. BCMB is een bron van informatie voor dit vak. En ze biedt ook kennis- en ontwikkelingsmogelijkheden door interessante en inspirerende workshops en trainingen te organiseren die laagdrempelig zijn."*



casus uitgelicht

"In dit werk heb je vaak schrijnende situaties. Ik ben er gelukkig goed in om het af te kunnen sluiten. Dan gaat mijn telefoon uit en mijn laptop dicht. Sommige casussen gaan onder je huid zitten. Zoals die mevrouw die acht jaar geleden uit Suriname naar Nederland kwam met haar zoon. Haar zoon heeft een verstandelijke beperking, is inmiddels 18 en hij

heeft een Wlz (wet langdurige zorg) indicatie. Hij mag in Nederland blijven, maar de verblijfsvergunning van zijn moeder wordt niet verlengd en zij moet terug naar Suriname. Dit is heel verdrietig. Wat ik hierin kan doen, is ervoor zorgen dat haar zoon een goede, veilige en beschermde woonplek krijgt."



"Je doet wat je zegt en je zegt wat je doet, is ons motto."

Janine Budding en Jan de Leeuw

Janine Budding en Jan de Leeuw, beiden onafhankelijk cliëntondersteuner. Zowel Janine als Jan werken als zelfstandig cliëntondersteuner en parttime als onderaannemer bij CliëntondersteuningPLUS. Janine is ook mantelzorgmakelaar, sociaal juridisch dienstverlener en voorzitter bij Stichting MedEasy, een stichting die mensen helpt met vragen over zorg en zorgwetten. Ook Jan is actief bij deze stichting en is mede-eigenaar van een sport- en outdoorwinkel.

Ze kennen elkaar 19 jaar en de combinatie van Janine's bevlogenheid voor het vak van cliëntondersteuner en Jan's interesse in mensen leidde ertoe dat Jan in de corona-periode de opleiding tot onafhankelijk cliëntondersteuner bij de BCMB volgde. Janine is sinds 2020 cliëntondersteuner en ze bespreken nu regelmatig casussen aan de keukentafel.

Carrière

Janine heeft een lange carrière binnen het brede zorgdomein, waarin ze verschillende dingen heeft gedaan. "Ik ben opgeleid als fysiotherapeut, heb tien jaar in de medisch farmaceutische industrie gewerkt

en toen ik minder met marketing en sales wilde doen, ben ik afgestudeerd op de fusie van het Amphia Ziekenhuis." Ze vindt zorgen aan het bed nog steeds fijn, maar liever niet de hele dag. Daarom is meer 'managementachtige' taken gaan oppakken. Door een ongeluk dat (tijdelijk) beperkingen met zich meebracht, heeft ze vervolgens haar werkzaamheden succesvol aan- en toegepast in het sociaal domein en de wet langdurige zorg, als cliëntondersteuner, mantelzorgmakelaar en sociaal juridisch dienstverlener.

Janine: "Ik hou van puzzelen en Jan is goed met overzichten maken."

Jan: "Ik ben mensen graag ter wille. Dit is de rode draad in mijn werkzaamheden. In het bedrijf van mijn vader, dat ik later heb overgenomen, heb ik met allerlei soorten mensen te maken. Daarbij is Oss een van de grootste gemeenten van Nederland (in oppervlakte) en dat brengt ook veel variëteit met zich mee. Voor mij zijn alle mensen gelijk, zo behandel ik ze ook en dat maakt dat ik makkelijk contact maak en snel een vertrouwensband opbouw. Mijn zakelijke achter



grond helpt mee om mensen ook duidelijk te maken dat de bomen niet altijd tot in de hemel groeien. Je wil helpen, maar het moet wel doelmatig zijn.”

Complementair

Janine: “Ik doe veel complexe casussen. Veel zaken met progressieve ziektes als ALS, Duchenne, MS, beademingszorg. En ook veel GGZ (geestelijke gezondheidszorg) en VG (verstandelijk gehandicapt). Hier komt vaak meerzorg om de hoek en dat moet je goed onderbouwen. Bij een aanvraag voor veel meerzorg moet je bij wijze van spreken iedere extra wind die boven gebruikelijk is, onderbouwen. Ik hou van puzzelen en Jan is goed met overzichten maken. Hij zorgt voor structuur, de opbouw en overzichtelijkheid.”

casus uitgelicht

Loes, een vrouw van pensioengerechtigde leeftijd, was geopereerd waarbij beide benen zijn geamputeerd. Na het ziekenhuis is zij naar een verpleeghuis gegaan. Haar man en zij zelf wilden graag dat ze weer thuis ging wonen. In tegenstelling tot de revalidatiearts, vond de huisarts dat dit niet kon. Mevrouw ging onder protest van de huisarts toch naar huis. Janine heeft via een PGB (persoonsgebonden budget) en de Regeling Extra Kosten Thuis de zorg rondom de cliënt geregeld, waaronder de inzet van een zorg au-pair.

Na een aantal weken liet bij mevrouw de sonde voor de voeding los. Een calamiteit die het thuiszorgteam aangreep om te klagen dat de zorgdruk te hoog was. Janine heeft na dit voorval een andere thuiszorgorga-

Jan: “Janine is ook meer de bulldozer. Heel direct, zet haar tanden erin, laat niet meer los en als het moet, gaat ze eroverheen als dit in het belang van de cliënt is. Ik ben rustiger en goed in situaties waar kortere lontjes aanwezig zijn en bij casussen waar huiselijk geweld voorkomt.”

Janine: “Je doet wat je zegt en je zegt wat je doet, zeker bij mensen met een verstandelijke beperking helpt dit. Respect hebben voor elkaar vind ik heel belangrijk; ik heb niet meer of minder respect voor mijn cliënten dan voor de minister-president.

Jan: “Als iemand staat te bedelen en ik geef wat geld, vraag ik ook naar iemands naam. We zijn allemaal mensen.”

nisatie geregeld en mede dankzij hun ondersteuning en aanpak kan mevrouw weer voedsel zonder sonde tot zich nemen.

“Ik vroeg me wel af waar de weerstand van de huisarts om mevrouw thuis te laten wonen, vandaan kwam,” vertelt Janine. “Mevrouw herstelde goed, de zorg was onder controle en er was duidelijk progressie in haar herstel. Na veel gesprekken bleek dat de huisarts zelf onder grote druk stond door het aantal patiënten in haar praktijk en ze angst had dat er nog een grotere zorgvraag zou ontstaan als mevrouw weer thuis woonde. De arts heeft uiteindelijk erkend dat het toch een goede beslissing is geweest om Loes naar huis te laten gaan. We kregen met kerst een foto met een stralende Loes zonder sonde!”



“Namens BCMB zou ik graag een rol spelen in domeinoverstijgende en complexe zorgvragen”

Janine is ambassadeur bij BCMB. “Wat ik graag zou zien, is domeinoverstijgende cliëntondersteuning bij gemeenten. Een geregistreerd onafhankelijk cliënt-ondersteuner voor de lastigere aanvragen die de Wmo en Wlz overstijgen. Stichting MEE doet dit al op verschillende plekken. Namens BCMB zou ik graag een rol spelen in deze domeinoverstijgende en complexe zorgvragen.”



"Ik kan ondersteunen, verbinden en verbanden leggen. De dankbaarheid die je terugkrijgt is erg fijn."

Annemieke Hemmer

Annemieke Hemmer werkte al een flink aantal jaren als communicatieadviseur bij diverse bedrijven en in verschillende branches - onder andere in de industriële wereld, het zorgdomein en bij gemeenten en provincie - toen ze iets anders wilde. Ondanks de diversiteit van bedrijven waar ze werkte en de liefde voor het vak communicatie, werd de uitdaging minder en gooide zij het roer om.

Het roer om

"In 2016 werd mijn vader ziek. Ik ging op afstand voor hem zorgen en liep tegen een huisarts aan die niet betrokken was. Daarnaast was er ook onduidelijke communicatie vanuit de betrokken zorgverleners. Ze gebruikten vakjargon en verstrekten onvolledige informatie. Hierdoor ging een aantal dingen mis in het zorgproces van mijn vader en dat triggerde mij. Wat als ik mijn jarenlange ervaring in communicatie kon inzetten om miscommunicatie - en hierdoor misverstanden - te voorkomen in het zorgdomein?"

"De rode draad in mijn werk is in verbinding treden."

Miek, zoals ze door velen wordt genoemd, kwam in actie. Ze volgde in 2019 de opleiding voor mantelzorg-

makelaar, ging vrijwilligerswerk doen bij het steunpunt mantelzorg van Humanitas om meer ervaring in mantelzorg op te doen en ze startte haar bedrijf 'Miek in mantelzorg'.

1.000 deelnemers

Haar eerste opdracht om een groot evenement voor mantelzorgers te organiseren, kreeg ze van het Wilhelmina ziekenhuis in Assen. "Een megaklus, maar een mooie combinatie van mijn jarenlange communicatie-ervaring, organiseren, mensen meenemen en het toepassen van mijn nieuwe vakgebied. Alles stond klaar: sprekers, een informatiemarkt, muziek en 1.000 deelnemers! Maar toen kwam corona en werd het evenement afgeblazen."

Meer complexe casussen

In juli 2020 maakt Miek de overstap naar Wlz - Cliënt-ondersteuning en gaat ze naast mantelzorgmakelaar ook als onafhankelijk cliëntondersteuner aan de slag. Miek volgt de masterclasses van de BCMB om haar kennis te verdiepen. "Ongeveer 85 tot 90% van mijn werkzaamheden is onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz. Als mantelzorgmakelaar is het namelijk moeilijk rondkomen. Maar eigenlijk zie ik weinig verschil tussen mantelzorgmakelaar en cliëntondersteuner."

➡ vervolg

Als cliëntondersteuner Wlz heb ik meer complexe casussen. En het biedt meer afwisseling en daar hou ik van."

Waardevol

Annemieke vindt het boeiend dat je met zoveel verschillende mensen te maken hebt. "De rode draad in mijn werk is in verbinding treden. Vroeger via verschil-

lende kanalen en vaak heel breed, nu veel één op één. En ik hou ervan zaken goed af te ronden. Je moet voorkomen dat een casus onder je huid gaat zitten en proberen het probleem te laten waar het hoort te zijn. Ik kan ondersteunen, verbinden en verbanden leggen en het is heel waardevol als je iemand kunt helpen. De dankbaarheid die je terugkrijgt is erg fijn, maar ik doe wel de deur dicht aan het eind van de dag."

casus uitgelicht

"Drie jaar geleden had ik een mevrouw in een zorginstelling die door een herseninfarct deels verlamd was geraakt. Ze was getrouwd geweest, gescheiden en weer met dezelfde man getrouwd, omdat ze toch wel erg veel om elkaar gaven. Ze had veel zorg nodig door haar aandoening en ook omdat ze nogal stevig was. Toch had het echtpaar de wens weer samen thuis te zijn. Er was veel scepsis van de zorgprofessionals en andere instanties eromheen en dus tijd nodig om alles te bespreken en te regelen. Samen met de mentor zette ik een thuiszorgteam op en liet ik aanpassingen doorvoeren in hun huis, zodat mevrouw terug kon. Ze zijn nog anderhalf jaar heel

gelukkig samen thuis geweest. Dat was zo mooi om te zien. Dus wie zijn wij om te denken dat het thuis niet goed kan gaan?"

Annemieke geeft nog een voorbeeld. "In coronatijd had ik een cliënt met MS, een dame die in een zorginstelling woonde. Haar man zou over anderhalf jaar met pensioen gaan en door de lockdown mocht hij niet bij haar op bezoek. Daarom wilde hij haar naar huis halen en alle zorg zelf doen. Samen zijn we in gesprek gegaan met onder andere zijn werkgever en het is gelukt om mevrouw weer thuis te laten wonen. Daar woont ze nog steeds."

"Ik voel me verbonden met BCMB. De masterclasses vind ik heel goed en geven mij een verdieping in kennis"

Annemieke Hemmer: "Ik voel me verbonden met BCMB. De masterclasses vind ik heel goed en geven mij een verdieping in kennis. Ondanks dat ik niet actief ben voor de vereniging, voel ik me verbonden met hen. Wij zijn bij mentoren, bewindvoerders en huisartsen nog niet erg bekend. Ondanks dat ik werk genoeg heb, is er zeker zendingswerk nodig voor ons mooie beroep. Niet om meer werk te genereren, maar wel om mensen te laten weten dat onze ondersteuning mogelijk is."



BCMB staat voor Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners met kennis van Beperkingen. We geven onafhankelijk cliëntondersteuners een stem, stimuleren vakmanschap, inspireren tot kwalitatief hoogwaardige cliëntondersteuning en vergroten zowel landelijk als lokaal de bekendheid en vindbaarheid. Ook is BCMB een ontmoetingsplaats en vraagbaak voor hoogopgeleide, onafhankelijke cliëntondersteuners. In 2025 bestaat onze beroepsvereniging 10 jaar.

Op de hoogte blijven van onze activiteiten? Volg ons dan op [LinkedIn](#).

© BCMB, november 2024

In sommige Mensenwerkverhalen staat informatie die niet meer actueel is. Dit kan betrekking hebben op bijvoorbeeld wet- en regelgeving, cliëntondersteuners die een andere baan hebben gevonden of bij een andere organisatie zijn gaan werken.

*Tekst: Maaïke Cestari, Annemarie Hommes, Susan Daams, Annelies Delsman
Vormgeving: Pincarel grafisch ontwerp*