



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

*Danja Bocken*

**Danja Bocken (35) 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

[lees verder](#)

#### ↳ 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.”*

