



MENSEN
SEI
VER



Wendy de Backer (53) 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 inwoner 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."