



## “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 (57) 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.”

↳ *vervolg*

### *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."