



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

*Hanneke Suvaal*

**Hanneke Suvaal (54) 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 ineem te slaan als cliëntondersteuners hoop ik dat we het probleem bij de bron kunnen aanpakken in plaats van pleisters te plakken.”

lees verder 

▼ *vervolg*

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 terechtkomen 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



### **"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.

als in een gezin meerdere gezinsleden zijn die tegen 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 terechtkomt. 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."

*fotografie: Fotobureau Roel Dijkstra • tekst: Annemarie Hommes Tekst & NT2 • vormgeving: Pincarel*