



“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 (59) 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-

lees verder ➔

→ *vervolg*

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 intervisies 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.”