



Door een ongeluk van haar man kwam de destijds nog in de zorg werkende Jolanda Bogaert (53) aan de andere kant van de zorg te staan. "Mijn man werd hulpbehoevend en ik had geen idee wat ik kon regelen." Jolanda kreeg verschillende adviezen waar ze niet uit kwam en ze besloot zelf uit te zoeken wat mogelijk was. "Ik kwam erachter hoe complex de zorg is. Om andere mensen deze zoektocht te besparen, volgde ik de opleiding tot Mantelzorgmakelaar en startte ik mijn eigen bedrijf. Inmiddels is dit een maatschap waar vier personen werken."

**"Ik ga voor het bereiken van een betere kwaliteit van leven"**

*Jolanda Bogaert*

"Het ongeluk van mijn man vond plaats in 2006. In 2012 startte ik als zelfstandig Mantelzorgmakelaar. Na twee jaar mocht ik dankzij mijn vele ervaring ook als cliëntondersteuner aan de slag en mensen ondersteunen die zorg nodig hadden dat onder de Wlz valt. Samen met een compagnon nam ik vervolgens de organisatie Eva Regelt over en inmiddels hebben we twee mensen in dienst. We hebben in al die jaren veel geleerd en doen dat nu nog steeds. Had ik in 2006 geweten wat ik nu weet, dan had ik de zorg en ondersteuning voor mijn man heel anders aangepakt. Eigenlijk is het bizar dat de zorg zo complex is, met zoveel grijze gebieden. Dat je mensen moet opleiden om andere mensen wegwijs te kunnen maken in de zorgwereld. Zo moeilijk zou het toch eigenlijk helemaal niet moeten zijn?"

#### *Heldere hulpvraag*

"Waar ik bij het uitoefenen van mijn vak eerst nog bang was dat ik mijn emoties niet altijd de baas zou zijn, bleek dit in de praktijk heel anders. Ik herken wat een familie doormaakt en kan mij goed in hen

verplaatsen, maar mijn emoties krijgen niet de overhand. Ik neem een zakelijke houding aan en sta voor het recht van de familie. Samen met hen kijk ik waar ze tegenaan lopen en bespreek ik waar ze naartoe willen. Door de hulpvraag helder te maken, kan ik regelen waar ze blij van worden.

**"Zelfs als de familie te horen heeft gekregen dat iets niet kan, zet ik door"**

#### *Het oplossen van de puzzel*

Het mooiste aan mijn vak vind ik het oplossen van de puzzel en de familie een betere kwaliteit van leven te geven. Zelfs als ze te horen hebben gekregen dat iets niet mogelijk is, zet ik door. Met de juiste argumenten weet ik nog vaak iets te bereiken. Zo zorgde een moeder al jaren voor haar kind, zonder ondersteuning van een zorgorganisatie. Ze wilde graag een warmte matrasje voor haar kind, maar de kosten hiervoor waren hoger dan de zorgverzekeraar vergoedde.

lees verder 

↳ *vervolg*

Ik heb contact opgenomen met de zorgverzekeraar en de situatie uitgelegd. Benadrukt dat dankzij de inzet van moeder veel wordt bespaard op zorgkosten. De zorgverzekeraar beoordeelde de situatie op maat en is akkoord gegaan met de vergoeding."

### *Samenwerking met netwerk is van belang*

"Wij hebben een beschikking bij verschillende gemeentes. Ook schakelen mensen ons rechtstreeks in of we worden ingehuurd door bedrijven wanneer een medewerker ziek is of vastloopt in de zorgtaken.

Daarnaast hebben we nauw contact met partijen waarmee we samenwerken en houden we intervisies met andere cliëntondersteuners en mantelzorgmakelaars. Een goed netwerk vind ik erg belangrijk. We overleggen met partijen en delen onze kennis. Ik wil de families het juiste antwoord kunnen geven en zoek dus net zolang door tot ik die heb. En hoor ik negatieve geluiden over partijen vanuit de families, dan koppel ik dit ook terug naar mijn netwerk. Dit wordt waardevol en prettig gevonden, want dit helpt hen ook hun kwaliteit te verbeteren."

### *"Ik gun iedereen een goede cliëntondersteuner"*

*Jolanda Bogaert: "Dankzij BCMB kunnen wij onze kwaliteit hooghouden. Ze bieden bijscholing en we kunnen onze kennis met de leden van BCMB delen. Het is voor mij fijn dat er verschillende mogelijkheden zijn om anderen te ontmoeten.*

*Daarnaast zet BCMB cliëntondersteuning op de kaart. Het is van groot belang dat iedereen die het nodig heeft begeleiding kan krijgen om de juiste wegen binnen de zorg te bewandelen. Ik gun iedereen een goede cliëntondersteuner."*



### **casus uitgelicht**

"Dat de zorg complex is, blijkt wel uit een casus waarvoor een bedrijf mij vroeg mee te denken. Hun medewerker was al een dag minder gaan werken om voor zijn 50-jarige vrouw te kunnen zorgen. Tijdens zijn werkdagen lieten ze hem twee keer per dag naar huis gaan om haar te kunnen helpen. De situatie was schrijnend. Deze vrouw kon niets. 's Morgens werd ze aan de keukentafel gezet en 's avonds ging ze van daaruit weer naar haar bed. Ze zat de hele dag aan tafel en tussendoor kwam thuiszorg. Doordat mevrouw veel alleen was, gebeurden er ongelukken en

moest ze al verschillende keren worden geopereerd. Thuiszorg had aangegeven dat de enige andere optie uit huis gaan was. Ik vertelde de familie dat ze met een Wlz-indicatie ook thuis zorg kunnen inzetten. Deze indicatie heb ik toen aangevraagd en omgezet in een Pgb. We regelden individuele begeleiding en van een deel van de Pgb kon ook de man worden betaald om zo de dag die hij minder werkte te compenseren. Door het inzetten van begeleiding kon zijn vrouw weer naar buiten en kreeg ze een zinvolle daginvulling. En haar man gaf het veel rust."