



Nancy Bekkering (56) werkt in het noorden van het land. "In 2019 startte ik als zelfstandig mantelzorgmakelaar, daarna volgde ik de opleiding voor cliëntondersteuning. Deze dienstverleningsvormen zijn een mooie aanvulling op elkaar en passen goed bij mijn manier van werken." Nancy sloot zich aan bij Thuis in Cliëntondersteuning. "Zij zochten een ondernemer voor Drenthe en Groningen. Het sprak mij meteen aan; mensen ondersteunen en netwerken, dat past helemaal bij mij."

"Als mantelzorgmakelaar ontlast ik de mantelzorger. Ik neem tijdelijk taken over en pak regel- en uitzoekwerk op. Deze werkzaamheden voer ik meestal uit vanuit de Zorgverzekeringswet of cliënten betalen mijzelf. Wel wijs ik ze altijd op de mogelijkheid om te kiezen voor een cliëntondersteuner via de gemeente, want dat is gratis. Dit doe ik zodat mensen een keus hebben. Een veelvoorkomende vraag van cliënten is de aanvraag voor de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Krijgen ze deze indicatie, dan word ik bekostigd vanuit het Zorgkantoor. Eigenlijk is het heel omslachtig zoals die vergoedingen lopen, en voor de cliënt vaak erg onduidelijk. Gelukkig regel ik dat voor ze. Het belangrijkste is dat ik ze verder help."

#### *Clënten weten vaak niet waar ze terecht kunnen*

"Voor cliënten is het vaak onduidelijk waar ze binnen hun gemeente terecht kunnen voor hulp. Ik maak gemeenten bewust van het belang van het onder de aandacht brengen van cliëntondersteuning, maar ook van de noodzaak om verschillende partijen in te zetten. Ik geef presentaties aan het sociaal team en steunpunten mantelzorg bij gemeenten. Daarnaast heb ik goede contacten met casemanagers, de wijkverpleegkundige, het verpleeghuis, huisartsen en dagbestedingen. Wat ik mooi vind is dat mensen mij steeds vaker vinden via mond-tot-mondreclame. Eigenlijk is dat een groot compliment."

#### *Ik ben reëel en benoem consequenties en risico's*

Als cliëntondersteuner sta ik naast de cliënt. Samen kijken we wat nodig is en ik geef daarbij aan wat



**"Door buiten de hokjes te denken zie ik wat nog meer mogelijk is"**

*Nancy Bekkering*

reëel en haalbaar is. Soms ligt de verwachting van een cliënt hoger dan ik inschat wat mogelijk is. Dan kijk ik wat het meest wenselijk is. Van daaruit bespreek ik de consequenties en risico's van bepaalde keuzes die we maken. Zo was bij een cliënt een Wlz-aanvraag afgewezen. Mij werd gevraagd bezwaar in te dienen.

**"Samen met de cliënt bespreek ik wat nodig, reëel en haalbaar is"**

Ik schatte in dat een Wlz-indicatie voor hen helemaal niet passend zou zijn en besprak de consequenties ervan. Hier waren ze niet van op de hoogte. Samen keken we naar wat beter bij hun zorgvraag past."

↳ *vervolg*

### *Wist ik zelf maar eerder dat cliëntondersteuning bestaat*

"Helaas heb ik veel ervaring met zorg en verlies binnen mijn familie. Als ik in die periode had geweten van het bestaan van cliëntondersteuning, dan had ik dat meteen aangevraagd. Doordat ik nu weet hoe belangrijk bepaalde ondersteuning is, wil ik dit voor anderen regelen. En door buiten de hokjes te denken, zie ik wat nog meer mogelijk is. Zo wilde een jong persoon met dementie graag met haar hondje zelfstandig blijven wonen. Wel was toezicht belangrijk voor haar. Nu kijken we naar de mogelijkheid voor het

inzetten van een au pair, zodat opname in een woonzorgcentrum kan worden uitgesteld. Hoe geweldig is dat?

### *Fijn als de cliënt zelf verder kan*

Het mooiste van mijn werk vind ik als de cliënt geeft verder te kunnen met wat we hebben geregeld. Dat ze tevreden zijn met de zorg en ondersteuning die is ingezet en dat het contact met de zorgverlener en de mantelzorger soepel verloopt. Dan zit mijn werk erop. Verandert de situatie, dan kan de cliënt natuurlijk weer contact met mij opnemen.

### **casus uitgelicht**

"Een mevrouw met een spierziekte benaderde mij via haar wijkverpleegkundige. Ze woonde met haar man op een boerderij en genoot ervan om in de serre te zitten en de dieren rondom het huis te bekijken. Ze wilde dus absoluut haar huis niet uit en dat hoefde ook niet. Ik vroeg een Wlz-indicatie voor haar aan en zette naast thuiszorg ook begeleiding thuis in. Maar toen kreeg ze Covid... 's Nachts moest ze aan de beademing en mij werd gevraagd of er een mogelijkheid was om zorg thuis te regelen. Tijdelijk ging ze uit huis om de beademing in te regelen en ik regelde met een groep professionals in korte tijd ondersteuning voor nachtzorg en de aanvraag van een Pgb. De ondersteuning kreeg een instructie over de beademing en thuis werd alles klaargezet om dit in te regelen. Helaas sloeg het noodlot toe: een paar dagen voor ze naar huis ging, overleed ze aan een hartinfarct. Mijn enige troost is dat ze wist dat we het met elkaar mogelijk hadden gemaakt om haar thuis te laten komen."



### **"BCMB zorgt voor bijscholing en vakdagen"**

**Nancy Bekkering:** "Direct na het starten van mijn opleiding tot cliëntondersteuner, sloot ik mij aan bij BCMB. Dit is een verplichting vanuit Thuis in Cliëntondersteuning, maar daarnaast wilde ik het zelf ook. Het is fijn dat er een beroepsvereniging achter je staat. Dat ze zorgen voor bijscholing en vakdagen is een pluspunt. Ik benader zelfs met bepaalde vragen cliëntondersteuners binnen de BCMB. Eigenlijk zijn we dankzij BCMB een grote groep collega's."