



“Ik dacht, dit kan ik, dit vind ik geweldig om te doen”

Nita de Jong



Nita de Jong (65) had gewild dat ze twintig jaar eerder cliëntondersteuner was geworden. “Dan had ik er nog meer energie en tijd in kunnen steken. Nu heb ik stichting Clionn Partisipaasje, die in onafhankelijke cliëntondersteuning in Friesland en in Groningen voorziet, pas in 2012 opgericht na een belangrijke, pittige mantelzorgsituatie. Ik kom uit het bedrijfsleven, uit de wereld van marketing en verkoop. Dat is een wereld van verschil. Ik ben trots op mijn eigen toko, maar het mooiste is het contact met de mensen.”

In de beginjaren van de stichting richtten Nita en een collega, die medeoprichtster was, zich op ondersteuning van mantelzorgers. “Ik wist hoe zwaar mantelzorg is en wilde andere mantelzorgers ondersteunen om overbelasting te voorkomen of terug te dringen.” Het bleek lastig om voet aan de grond te krijgen bij gemeenten die voor de ondersteuning van mantelzorgers verantwoordelijk zijn. “Overall waar we aanklopten, zeiden ze: ‘Goed plan, maar we kunnen er nu niks mee. In 2015 gaat alles op de schop’. We gingen niet bij de pakken neerzitten, maar roken onze kans. We gingen onze plannen voor na de invoering van de nieuwe zorgwet bijstellen en richtten ons op onafhankelijke cliëntondersteuning, omdat dat als recht voor alle burgers in de nieuwe wet was opgenomen. We stelden onszelf ten doel om in 2015 dé organisatie in het noorden te zijn, die iedereen naar gepaste hulp of zorg begeleidde.

Kort daarvoor werkte ik bij een regionale afdeling van RegioPlus, een werkgeversorganisatie in de sector Zorg en Welzijn. Deze organisatie keek naar wat er nodig was aan zorgberoepen als mensen in de toekomst langer thuis zouden wonen. “Dat was een

leerzame periode, maar ik merkte dat er heel veel van bovenaf werd geregeld wat er nodig zou moeten zijn. Ik dacht, wat vinden de inwoners hiervan. Ik miste hun stem en het contact met de mensen zelf.”

Jaren worstelde Nita met haar kindje, zoals ze stichting Clionn Partisipaasje ziet. “Ik heb in de begintijd zo vaak gedacht dat het ons niet ging lukken. We hadden wel aanvragen, maar we werden er nog niet voor betaald. De onafhankelijke professionals, die toen voor ons werkten waren zo loyaal, dat ze zelf hun gereden kilometers betaalden en eigen tijd investeerden. We kregen het echter niet van de grond zoals we wilden.”

Ze lobbyde bij wethouders, beleidsmedewerkers en adviesraden. “Maar cliëntondersteuning was voor iedereen zo nieuw. Bijna niemand had zich er nog in verdiept.” Ook gaf ze talloze presentaties bij patiëntverenigingen over de veranderingen in de zorg. “Ik deed van alles om van onderaf bekendheid te verwerven. De gemeenten zeiden echter stevast dat er geen vraag naar cliëntondersteuners was, terwijl wij radeloze mensen spraken, die er graag gebruik van hadden willen maken. Bekendheid, dat was het probleem.”

De kentering kwam in 2017 toen Clionn Partisipaasje gecontracteerd werd door zorgkantoren als aanbieder van onafhankelijke cliëntondersteuning voor de Wet Langdurige Zorg. “Daarmee kon je aankomen bij de gemeenten. We werden erkend als professionele partij en langzamerhand mochten we in steeds meer gemeenten ook aan de slag voor vragen op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.”

Hoewel het vanaf die tijd goed gaat, blijft het probleem

▼ *vervolg*

volgens haar dat er nog steeds veel gemeenten zijn die het nut van professionele en onafhankelijke cliëntondersteuning niet inzien of die het onvoldoende bekend maken. "Terwijl we zien dat het bijvoorbeeld bij het aanvragen van een Wlz-indicatie of bij een complexe zorgsituatie vaak misgaat, omdat het aan specifieke kennis ontbreekt bij vrijwilligers en soms ook bij medewerkers van de gemeente. Dat is gewoon ontzettend jammer. We komen helaas nog steeds schrijnende situaties tegen."

"Waarborgen kwaliteit professionele cliëntondersteuning is het belangrijkste"

Nita de Jong vindt de belangrijkste taak van BCMB dat de kwaliteit van de professionele cliëntondersteuning wordt gewaarborgd. *"Daar heb je een belangenvereniging voor nodig die dat landelijk kan invullen, die contacten heeft met de overheid en die kan meedenken met het ontwikkelen van het beroep en die opkomt voor de belangen van de mensen die het uitoefenen."*



Stichting Clionn Partisipaasje heeft nu tien onafhankelijke cliëntondersteuners als ZZP'er in dienst. Inmiddels zijn ze ook actief in regio Rotterdam. "We weten elkaar te vinden om te sparren en trekken samen op om onze kennis op peil te houden. De privacy van de cliënt is gewaarborgd en zijn of haar belang staat altijd voorop. We groeien elk jaar en zien de toekomst met vertrouwen tegemoet. En dan denk ik weer aan de eerste zware jaren en zeg ik tegen mezelf: 'Nita je hebt het voor elkaar. Je geloofde hierin, hebt doorgezet en Clionn Partisipaasje is een prachtige organisatie geworden!'"

casus uitgelicht

In de periode dat Nita haar dagen overwegend vulde met het geven van presentaties bij patiëntenverenigingen om met haar stichting voet aan de grond te krijgen, trof ze tijdens een sociaal café in Sneek een man die ervoor zorgde dat ze wist dat ze het juiste vak had gekozen. "Er waren allemaal mensen van oudere leeftijd aanwezig, die graag wilden werken, maar niet aan de bak konden komen. De meneer om wie het in dit verhaal gaat liep voorovergebogen. Hij ging zichtbaar gebukt onder de problemen die hij had. Hij had zijn hele leven hard gewerkt in de asbest, nu was hij ziek. Hij had hartproblemen, enzovoort. Voordat hij ziek werd, was hij gescheiden en had hij een lening genomen om zijn vrouw goed achter te

laten. Het ging om een enorme lening met een hele hoge rente. Hij had geen geld, at van de voedselbank en zijn huis was vervuild. Ik dacht als net startende cliëntondersteuner, dit zou weleens iemand kunnen zijn voor wie ik wat kan betekenen. Ik hielp hem alles financieel weer op de rit te krijgen en regelde huishoudelijke hulp.

Langzaam zag ik hem weer overeind komen. Hij maakte weer grapjes, durfde weer naar buiten en kookte erwtensoep voor de hele buurt. Een paar weken later kwam hij langs met bloemen. Op het kaartje stond: 'Dank je wel. Jij gaf me rust'. Dat vond ik zo mooi, want hoe ingewikkeld was dit nu voor mij? Toen drong tot me door, dit kan ik, dit vind ik geweldig om te doen. Dat vind ik nog steeds, we zitten op de goede weg met onze stichting."

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