



## “Ik wil cliënten het gevoel teruggeven dat ze iets betekenen”

*Marga van de Glind*



**Merken dat je soms écht het verschil kunt maken. Daar doet cliëntondersteuner Marga van de Glind (61) het voor. “Ik kan mensen helpen de dingen weer in perspectief te zien en zich weer zelfstandig te voelen.”**

Volhardend zijn, noemt ze haar sterkste punt. “Als we vastlopen, bedenk ik altijd wel weer iets nieuws wat we kunnen doen.” Het grootste compliment dat ze kreeg is dan ook dat een ambtenaar haar wel heel erg creatief noemde. “Systemen kunnen je belemmeren. Soms is het nodig om als ambtenaar buiten de lijntjes te kleuren, zodat de vraag ‘wat is hier nu nodig?’ centraal komt te staan. Als voorbeeld noemt ze dat ze soms in haar werk tegenkomt dat een zorgconsulent aangeeft dat een cliënt zo snel mogelijk moet worden ontzorgd. “Op papier lijkt dat dan misschien zo. Maar wat nu als dat nog veel te vroeg is? Dan ben ik er om te vertellen dat we het daar over kunnen hebben als we een jaar verder zijn.” Wat volgens haar ook nogal eens wordt vergeeten, is dat mensen erg gestrest raken als ze drie maanden op een beschikking van een gemeente moeten wachten. Voor een ambtenaar is dat werk.”

Om begrip te kunnen tonen voor iemand die volledig afhankelijk is, moet je dat zelf volgens haar een tijdje hebben meegemaakt. “Ik heb een hernia gehad en vond het heel lastig om bijvoorbeeld iemand te moeten vragen voor iets simpels als de planten water geven. Voor mijn moeder zorg regelen, kan ik al helemaal niet goed. Omdat het om mijn moeder gaat, komt de boodschap op de één of andere manier niet over. Ik maak me klein en voel mij dan ineens hulpeloos.”

Pratend over haar eigen hulpeloosheid, moet ze denken aan de vrouw die ze laatst aan de telefoon had. “Ze is de dochter van een 95-jarige moeder, die in een instelling woont. Niemand binnen de instelling kon haar vertellen hoe de tandartsrekening moest worden gedeclareerd. Ze huilde en huilde en het enige wat ik haar kon adviseren, was om toch nog eens bij de instelling aan te kloppen. Ik vond dat ik weinig voor haar had kunnen betekenen, maar ze bedankte me. Ik had naar haar geluisterd. Soms is een luisterend oor en het geven van advies alles wat iemand nodig heeft.”

## casus uitgelicht

Een echtpaar dat hulp nodig had om samen te kunnen blijven wonen, is de casus die haar altijd bijblijft. "De man had altijd hard gewerkt tot aan zijn pensioen toe. Hij kreeg een beroerte en van een compleet zelfstandige man veranderde hij in een moeilijk lopende man met afasie, die moest revalideren. Hij kwam na verloop van tijd thuis bij een partner, die veertig uur per week als zzp'er werkt. Dat ging wringen. Er was geld voor begeleiding nodig." Degene die de intake voor de gemeente deed, verwachtte echter dat de man in de nabije toekomst in een instelling zou moeten worden opgenomen. "Iets wat hij en zijn vrouw niet zagen zitten. De vrouw had zelf uitgeschreven en berekend wat er nodig was om haar partner in huis te kunnen houden. Als ze dat bij elkaar optelde, kwam ze goedkoper uit dan dat hij in een instelling zou zijn opgenomen."

Het lukte Marga met de ondersteuning van een belangenbehartiger om voor het stel een herziene indicatie te regelen. "Zo kan zij voldoende passende begeleiding inzetten." Ze is blij voor ze. "Als deze man naar een instelling was gegaan, dan was de vooruitgang gestopt. Hij kookt nu samen met de begeleiding zijn eigen potje. Koken is zijn hobby, dan ga je niet in op het aanbod om gebruik te maken van een maaltijdvoorziening als Tafeltje Dekje. Begrijp me niet verkeerd, voor driekwart van de mensen is de dagbesteding of een maaltijdvoorziening een uitkomst, maar niet voor deze man. Deze man betekent nu weer iets, doordat hij zelf kookt. Dat is waar ik voor wil knokken. Dat cliënten het gevoel krijgen of terugkrijgen dat ze iets betekenen. Dat kan alleen als de zorg past bij de mensen en de situatie."



fotografie: Jan-Willem van Vliet  
tekst: Annemarie Hommes Tekst & NT2  
vormgeving: Pincarel

### "Deel van een groter geheel..."

**Marga van de Glind:** "Toen ik voor Wlz Cliëntondersteuning ging werken, was het lidmaatschap van BCMB verplicht. Toch was dat niet de enige reden voor mij om lid te worden. Het delen van ervaringen, de vakdagen, de trainingen en de nieuwsbrieven zijn de eigenlijke redenen. Als lid ben je deel van een groter geheel. Dat maakt dat je bijblijft in je vakgebied. Bovendien betekent het lidmaatschap ook dat je op de vereniging kunt terugvallen als je klachten krijgt. Ik vind het als zzp'er ook belangrijk dat ik kan aangeven dat ik lid ben. Het geeft aan dat ik kwaliteit lever. Ik heb het lidmaatschap dan ook in mijn e-mailhandtekening staan. Als beroepsvereniging heeft BCMB de mogelijkheid om bij bepaalde vraagstukken in de politiek te lobbyen. BCMB kan aanschuiven bij landelijke partijen en bij het ministerie. De vereniging vertegenwoordigt mij. Ook daar is een beroepsvereniging voor."