



Een idealist. Zo mag je Ramona van den Hoed (37) best noemen. Ze is zorgconsulent en werkt als cliëntondersteuner voor CliëntondersteuningPLUS.

Ze begon voor zichzelf als zorgconsulent/cliëntondersteuner naar aanleiding van haar eindschrijftie voor de HBO-opleiding theologie. "Mijn eindschrijftie ging over het invoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De uitkomst was dat er een steeds groter gat zou ontstaan tussen zorg en welzijn. Ik wilde helpen om daar iets tegen te doen. Ook omdat ik dicht bij het vuur zit. Ik heb ouders, die chronisch ziek zijn en een broertje met een beperking. Ik ben zorgconsulent geworden om een wegwijzer in wet- en regelgeving voor anderen te zijn."

**"Kan het niet links- of rechtsom,  
dan er maar dwars doorheen"**

*Ramona van den Hoed*

Ramona staat midden in het leven. "Alles wat ik doe heeft raakvlakken met jeugd, welzijn en kerk." Haar streven is mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. "Dan gaat het veelal om ouderen, maar ook om jongeren. Via de kerk in Haarlem heb ik een breed netwerk." Ze werkt heel gestructureerd en is volhardend. "Kan het niet links- of rechtsom, dan er maar dwars doorheen. Ik doe dit werk uit idealisme. Ik heb een ontdekkende manier van werken. Ik ga ergens blanco naartoe en kijk wat ik tegenkom." Lachend: "Er ligt altijd een vraag, maar je weet van tevoren niet waar je op uitkomt. Ik zeg altijd: 'Ik kom aanhaken en meedenken. Ik neem de regie niet over. Ook niet tijdelijk."

"Voor ouderen moet ik vaak zaken regelen, die te maken hebben met dementie. Ik reik zoveel mogelijk oplossingen aan, zodat degene met dementie zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen."

Ze noemt ook een gezin met een meervoudig gehandicapt kind, dat ze al langer helpt. "Deze mensen hebben met zoveel wetten te maken, dat ik ze heb beloofd met ze mee te lopen totdat zij overzicht hebben en zaken zijn geregeld. Als ik bij iemand kom, luister ik eerst alleen maar. Op die manier rol ik in het verhaal. Dat kan intensief zijn. Ik ben heel erg betrokken, maar kijk wel wat iemand zelf kan. Ik pak niet zelf iets over."

## "Eén gezicht naar buiten toe..."

**Ramona van den Hoed:** "Als lid van BCMB weet je dat je onder mensen bent, die allemaal dezelfde problematiek tegenkomen in de praktijk. Het is geen kwestie van: wij van MEE, wij van Zorgbelang. Met elkaar zijn we één gezicht naar buiten toe. Een beroepsvereniging kan ook eisen stellen aan leden. Ik ben groot voorstander van het Registerplein. Ik zie dat als een mooi en essentieel kwaliteitskeurmerk om het kaf van het koren te scheiden. Dit is nog iets dat moet groeien, maar ik vind het een belangrijke ontwikkeling. Ik merk dat het uitmaakt. Familieleden van nieuwe cliënten kijken op LinkedIn voordat ze mij in de arm nemen. Verder is bekendheid geven aan het werk en deskundigheidsbevordering wat BCMB belangrijk maakt voor mij."



fotografie: Fotobureau Roel Dijkstra • vormgeving: Pincarel

### casus uitgelicht

Ramona vindt het haar taak als cliëntondersteuner dat ze een breed beeld heeft van iemand. "Ik wil de cliënten zelfbewust maken. Zo had ik een jonge vrouw als cliënt die haar hele leven al is aangesloten op een beademingsapparaat. Zij wilde een uitbreiding van haar pgb, zodat ze kon gaan werken. Ik vroeg haar hoe ze dat zag als vrouw die 24 uur beademing nodig heeft. Of ze had nagedacht bij wie ze terechtkon als er iets op het werk gebeurde? Nee, waarom zou ze? Voor haar is het gewoon om 24 uur per dag te worden beademd. Voor een ander is dat niet gebruikelijk. Doordat ze zich daar bewust van werd, heeft ze iemand geregeld die haar naar het werk begeleidt en dichtbij is als ze hulp nodig heeft."

Een andere casus, die haar aan het denken zette, is die van een oudere, vrijgezelle meneer van in de tachtig. "Deze man wordt steeds slechter ter been, maar wil thuis blijven wonen. Hij moet geregeld naar het ziekenhuis, maar omdat hij slechthorend is, heeft hij iemand nodig die vervoer voor hem naar het ziekenhuis regelt. Zo kwam ik in beeld. Het eerste wat ik deed, was proberen een vergoeding voor het vervoer naar het ziekenhuis aan te vragen. Hij woont

echter een meter of twintig te dicht bij het ziekenhuis en heeft daardoor nergens recht op. Deze man is gelukkig vrolijk van aard en is elke keer weer blij als ik alleen maar een taxi voor hem bel. Ik vind dit soort dingen echter moeilijk te accepteren. Zo'n zaak motiveert mij enorm om door te gaan met mijn werk. Tevens schrijf ik er blogs over, zodat mensen weten wat er speelt."

Ramona maakt zich zorgen over het welzijn van chronisch zieken en van mensen met een beperking in Nederland. "Eén keer heb ik tijdens een persconferentie over chronisch zieken horen spreken toen het ging over 'het nieuwe normaal'. Er wordt over het versoepelen van de corona-maatregelen gesproken. Deze versoepeling geldt echter niet voor mensen in risicogroepen. Die zitten aan huis gekluisterd of verblijven in een instelling. Ze kunnen geen kant op. Ze missen hun familie en dreigen te vereenzamen. Ik denk dat als we als onafhankelijk cliëntondersteuners onze verhalen uit de praktijk delen, we met elkaar voor een verandering kunnen zorgen. Laten we helpen 'het nieuwe normaal' in de samenleving zo te organiseren dat iedereen in de toekomst meedoet."