



De kiem voor haar drive om mensen met een beperking goed bij te staan werd bij cliëntondersteuner Trudy Roffel (47) in haar jeugd gelegd. Met een vader die MS kreeg en een tante met een verstandelijke beperking zag Trudy familieleden worstelen met het krijgen van de beste zorg voor hun dierbaren. Dit moest en zou anders en daar zou zij bij helpen. "Ik denk dat ik gewoon leef voor mijn werk."



"Gekscherend noemen ze me wel eens een straatvechttertje"

Trudy Roffel

Met respect naast de cliënt staan, dat is voor Trudy de essentie van haar werk. "De cliënt houdt zelf de regie. Je doet het samen."

Bij MEE Groningen, waar ze sinds 1995 werkt, heeft ze zich gespecialiseerd in juridische dienstverlening. "Ik wil een gids zijn in het oerwoud van wet- en regelgeving. Ik zag daar mensen in vastlopen. Ook veel hoogopgeleide mensen. De impact van bijvoorbeeld een ziek kind of een zieke moeder op de omgeving is groot. Geen wonder dat mensen op een gegeven moment iemand met expertise nodig hebben, die ze helpt om van A naar B te komen. Het kan iedereen overkomen hè? Je kunt na je studie als zzp'er aan de slag gaan zonder arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten, want waarom heb je die nodig? Dan stort je van een steiger en heb je een hoge dwarslaesie en tja, wat dan? Dan kom je in een wereld terecht waarin je dingen hoort als: 'u hebt geen recht op', 'u komt niet in aanmerking voor'. In dit soort casussen bijt ik me vast. Collega's noemen me weleens gekscherend een straatvechttertje, want hoe complex een zaak ook is, ik kijk altijd hoe we er toch komen. Ik weet door mijn juridische studie wat er mogelijk is."

Vroeger ging ze vaak direct in bezwaar als ze op iets stuitte wat volgens haar niet kon. "Nu probeer ik veel vaker het gesprek aan te gaan. Een cliënt moet ook verder met de gemeente. De overheid wilde de zorg dichter bij de mensen brengen", vervolgt ze, "maar het is veel ingewikkelder geworden. Sommige gemeenten vinden dat vrijwilligers taken van cliëntondersteuners over zouden kunnen nemen, maar je moet wel kennis van zaken hebben. Dat is niet altijd geborgd nu. Ik zie regelmatig dat iemand via de gemeente een scootmobiel krijgt, terwijl er eigenlijk sprake is van eenzaamheid. Dat los je niet met een scootmobiel op." Ze noemt zichzelf betrokken, maar ook iemand die te allen tijde bij zichzelf probeert te blijven. "Ik probeer zakelijk en eerlijk te zijn, een goede band op te bouwen en geen valse beloften te doen. Op die manier probeer ik mensen in hun eigen kracht te zetten. Iedereen heeft recht op een zo normaal mogelijk leven. Mits wat ze vragen realistisch en haalbaar is. Iemand kan wel zeggen dat hij een bedrag van drie ton nodig heeft en als dat zo is, dan ga ik ervoor, maar als ik mijn bedenkingen heb, dan zeg ik dat. Ik moet er wel achter kunnen staan."

casus uitgelicht

Trudy heeft geen specifieke casus, die bij haar op het netvlies staat gebrand. Als ze vertelt dat ze een zwak heeft voor complexe problematiek, komt er toch één bovendrijven. "Cliënten met meervoudige beperkingen, kinderen waar veel mee aan de hand is, die zaken pak ik graag op. Dat vind ik een uitdaging.

Zo heb ik een paar jaar geleden een jongen, toen nog een puber, met forse problematiek en een complexe beperking bijgestaan. Hij heeft 's nachts veel zorg nodig. Het zorgkantoor vond het bedrag waarom werd gevraagd echter aan de hoge kant. Toen heb ik de cliënt en zijn oma, die zijn wettelijke vertegenwoordiger is, geholpen bij het verhelderen van de vraag. Samen hebben we de benodigde zorg in kaart gebracht. Daarna zijn we het gesprek aangegaan met verschillende instanties. Die gesprekken verliepen moeizaam, omdat de wens er lag om thuis te blijven

wonen. Volgens hem en oma paste de zorg thuis het beste bij zijn vraag en zijn medische situatie."

Trudy vond een zorgaanbieder die nachtzorg in de thuissituatie kon bieden. "Ik heb de meerzorg aanvraag onderbouwd, omdat de nachtzorg het budget van het zorgprofiel ver overschrijdt. Pgb was niet meer passend." De uitkomst was dat de jongen de gewenste nachtzorg kreeg.

"Hoe complex zijn situatie ook was en is, kennelijk was hij tevreden met wat ik voor hem heb gedaan. Ik had zijn zaak afgesloten, maar onlangs meldde hij zich weer bij MEE, omdat hij 18 is geworden, een leeftijd waarop er weer veel voor hem verandert. Hij krijgt nog steeds nachtzorg. Nu wel vanuit een instelling, maar ook dat is goed met het oog op de leeftijd van oma."

"Een gezamenlijk geluid..."

Trudy Roffel: "Ik ben lid vanuit het werk. MEE Groningen heeft BCMB omarmd. Mijn werkgever vindt het lidmaatschap horen bij een taakvolwassen professional. Ik ben het daar hartgrondig mee eens. Het zorgt voor een pré in de richting van opdrachtgevers, die ook graag willen dat een cliëntondersteuner in het beroepsregister staat. Een registratie laat zien dat je je vak verstaat. Cliëntondersteuner is een specialistisch vak. Met een sterke beroepsvereniging kun je dit vak op de kaart krijgen. En dat is in deze tijd ook hard nodig. Een beroepsvereniging is pas sterk als zij goed vertegenwoordigd is. Daarom vind ik het belangrijk lid te zijn van BCMB en ben ik ook bestuurslid geworden. Het is van belang dat er een gezamenlijk geluid te horen is in de richting van bijvoorbeeld het ministerie van VWS. BCMB zoekt echt de verbinding. Samen kunnen we cliëntondersteuning naar een hoger plan tillen."



fotografie: Jan-Willem van Vliet • vormgeving: Pincarel