

Aline Poolen



Aline Poolen bestuurder bij ZorgAccent loopt een ochtend mee met Marjo Krieken medewerker Huishoudelijk Hulp en Anyal Hendriks, zorgbemiddelaar bij ZorgAccent Huishoudelijke Hulp.

Op dinsdagochtend in de zomer liepen Marjo en ik de woning van mevrouw Hoekstra binnen (naam gefingeerd i.v.m. privacy). Mevrouw krijgt sinds een paar jaar hulp in huis van Marjo. Ze kennen elkaar goed merk ik meteen. Diverse fysieke beperkingen, de leeftijd én de wisselende energie van mevrouw maken dat Marjo wekelijks afstemt; wat heeft u zelf al gedaan, wat kunt u nog doen en wat zal ik overnemen? Samen maken we in twee uur tijd het huis, dat wegens vakanties even een week niet schoon is gemaakt, weer lekker fris en leefbaar. Tussen de bedrijven door praten we met de bewoonster én met elkaar. En aan het einde houden we tijd over voor een bakje koffie. Beide dames hebben een bewogen leven achter de rug en een prachtige wederkerige relatie opgebouwd. Dit is voor beide van toegevoegde waarde, is mijn indruk.

Marjo vertelt dat haar aanpak bij iedere cliënt anders is. Cliënten die niet zoveel denken te kunnen, helpt ze te motiveren weer kleine stapjes te zetten om zelf ook werkzaamheden te doen. Of ze betreft familieleden om bepaalde huishoudelijke zaken af te stemmen. Het is fijn om goed met elkaar samen te werken.

Aansluitend mocht ik kennis maken met de 'achterkant' van de huishoudelijke hulp: het regel- & organisatie centrum. De plek waar nieuwe cliënten worden aangemeld, maar waar ook nieuwe medewerkers zich melden, waar matches en afspraken tussen beiden worden gemaakt en allerhande voorkomende

Anyal Hendriks



problemen worden opgelost. Waar wordt geregeld dat geleverde zorg wordt gedeclareerd en nog heel veel meer. Collega Anyal geeft mij in twee uur tijd een indrukwekkend inkijkje in haar werk. Bijvoorbeeld; een medewerker heeft haar knie gebroken waardoor voor haar werkadressen, vervanging moet worden geregeld. Een dochter van een cliënt belt om haar zorgen te uiten over de match tussen de medewerker en haar vader. Anyal laat mij de systemen zien maar vooral vertelt ze mij heel veel over hoe ze haar werk met enthousiasme doet.

Ze geeft medewerkers tips over hoe ze bijvoorbeeld om kunnen gaan met veeleisende cliënten. Richting cliënten stelt ze soms verwachtingen bij, >>

Jij maakt onze zorg bijzonder





voor aanvang start van de hulp of in geval van vakantiekrachten. Of ze vraagt hen om zelf ook feedback te geven aan medewerkers. Maar dat durven veel oudere mensen niet. Sommige cliënten willen de huishoudelijke hulp van de WMO inzetten naast hun particuliere hulp, voor de extra klussen in de kelder, op zolder of zelfs in de tuin. Dan legt ze uit dat dat niet de bedoeling is; de hulp via de gemeente is alleen bedoeld voor noodzakelijke zaken; een schoon en leefbaar huis.

Anyal is de hele dag door op onvermoeibare wijze oplossingen aan het bedenken voor allerlei zaken die beter kunnen. Zo heeft ze bijvoorbeeld voor vakantiekrachten een flyer gemaakt met alle dingen die belangrijk zijn om te weten. Haar enthousiasme werkt aanstekelijk en zij én haar collega's zijn ongelooflijk van betekenis voor huishoudelijk medewerkers en cliënten.

Ze merkt dagelijks dat er meer vraag is naar huishoudelijke hulp, dan er medewerkers zijn. Daarom draagt zij er mede zorg voor dat de schaarste zo goed en eerlijk mogelijk wordt verdeeld.

Ik heb weer genoten van gedreven en enthousiaste collega's. Vakmensen die elke dag weer het beste van proberen te maken. Dit helpt mij om beter te begrijpen wat helpend en niet helpend is qua afspraken met bijvoorbeeld gemeenten. Dank voor het geweldige inkijkje dat jullie mij hebben gegeven!

Aline Poolen, *bestuurder*.