

De mantelzorgmakelaar – Column

door Marleen

Soms komen geweldige mensen op je pad, mensen die alles voor je willen doen, die je willen en kunnen helpen. Zo kwam ik in april vorig jaar buren tegen die ook hun honden uit lieten.

We raakten aan de praat en zij vertelde dat ze een mantelzorgmakelaar hadden die hun heel goed hielp met daar waar zij hulp bij nodig hadden. Ik had er nog nooit van gehoord, maar ik ging eens op haar naam zoeken en las hele fijne berichten over wat een mantelzorgmakelaar doet, maar ook hoe zij er tegen aan kijkt en wat hun doel is.

“Instanties sturen u soms van het kastje naar de muur.”*

En dat heb ik inderdaad zelf mogen ondervinden. Eerst



wilde ik het zelf proberen of ik het niet geregeld kon krijgen en deed twee keer een poging tot het aanvragen van een regiotaaxi kaart zodat Dave me na een bezoek aan het ziekenhuis niet eerst naar huis hoefde te brengen, of me eerst op moest halen of allebei. De afspraken zijn niet om de deur en hij kan niet continu maar hele dagen vrij vragen. Maar wat een gedoe! Ik krijg het niet voor elkaar, ik ben te jong, moet maar de zorgverzekeraar bellen (die op z'n beurt weer moeilijk doet, maar waar ik het na veel telefoontjes en gezeur het wel geregeld krijg), heb er geen recht op. Kortom: allerlei smoesjes komen voorbij! Gek word ik er van!

De bewuste mail...

Dan moet ik toch maar eens een berichtje sturen en mijn situatie uitleggen en vragen of ze wat voor mij kan betekenen. Daar ging een aantal weken overheen en toen was dat berichtje

nog niet de deur uit, maar dan, als het echt niet meer wil en ik alleen maar muren tegen kom waar ik niet omheen of overheen kan, besluit ik haar toch maar een bericht te sturen.

Toen de mail eenmaal de deur uit was, duurde het niet lang en ik kreeg antwoord. Ik moest even kijken naar mijn zorgverzekering of het wel vergoed werd. Gelukkig heb ik recht op een vergoeding en kon ze me helpen.

Dan komt er een eerste afspraak. Charlotte kwam aan huis om kennis te maken, om te kijken wat er nodig is, wat ik graag zou willen en wat haar advies is.

Al snel komen we tot een mooi concreet lijstje: ergotherapeut inschakelen, hulp in de huishouding regelen, rolstoel aanvragen, een regiotaxi-pasje, Valys-pasje en gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats bij huis. De eerste drie in dit rijtje zijn wel het belangrijkste voor dat moment.

Het duurde niet lang en de ergo was geregeld. Ik zal deze ergo 1 noemen, later in het traject komt er namelijk ook een tweede ergo bij, die ik dus ergo 2 zal noemen.

Is dit nog wel veilig?

Ergo 1 denkt met me mee wat handig voor me is. Ook gaat ze me observeren tijdens twee huishoudelijke taken. Zij gaat dan kijken of ik het doe zoals leeftijdsgenoten het doen. Na overleg en meerdere afspraken verder wordt er besloten dat ik eerst moet stofzuigen en daarna een fruitsalade klaar moet maken. Het klinkt zo simpel, maar is voor mij een hele klus!

Het is zover: de boodschappen voor een fruitsalade zijn in huis, maar eerst ga ik stofzuigen. Met veel moeite krijg ik de benedenverdieping gezogen en dan ben ik niet eens overal onder en achter geweest. Daarna ga ik op mijn kruk zitten en maak aan het aanrecht de fruitsalade. Later krijg ik de conclusie: het rapport maakt best veel indruk op me, in negatieve zin. Vooral het stofzuigen, al wist ik het stiekem

best wel. Motorisch scoor ik veel lager dan leeftijdsgenoten en ook wordt de vraag gesteld of het nog wel veilig is dat ik zware huishoudelijke taken doe...

Ze weet de juiste snaar te raken en ik barst in huilen uit

Dan is Charlotte weer aan zet. Zij belt me de middag na de uitslag op om te vragen hoe het gaat. "Wel goed hoor". Ze vraagt door en weet de juiste snaar te raken... Nee, het gaat helemaal niet goed en ik barst in tranen uit. Door al het gedoe rondom mijn gezondheid heeft het een hele negatieve wisselwerking op mijn relatie met Dave. Hier ga ik niet verder op in, maar mogelijk kunnen jullie je het iets voorstellen. Dave werkt hard, heeft de zorgen om mij, een huishouden, bijna alles komt op zijn schouders terecht. De combinatie van zorg, werk en privé was totaal uit onbalans.

Charlotte heeft heel snel in de gaten dat er nu wel echt iets moet gebeuren en gaat diezelfde dag nog hard voor me aan het werk: een aanvraag voor huishoudelijke hulp regelen. 's Avonds heb ik de aanvraag in mijn mail zitten. Zodra we hem goedkeuren gaat hij naar de gemeente en de dag erna gaat Charlotte er ook meteen verder er achteraan. Het gaat snel: diezelfde dag kreeg ik nog te horen dat ik vanaf de week erop recht heb op drie uur hulp in de huishouding.

Ik krijg lucht, jeetje, eindelijk hulp! Dit keer geen tranen over mijn wangen omdat het me te veel word, dit keer zijn de tranen van opluchting! Er moet nog wel een zogeheten keukentafelgesprek komen, maar die komt en dan worden ook de andere dingen besproken.

Tekst gaat verder onze de advertentie

"Euh, nee, maar is echt alles schoon?"

Dan is het zover. De huishoudelijke hulp komt me helpen het huis weer op orde te brengen. De eerste keer dat er iemand

kwam was ze in anderhalf uur klaar. Mijn hele woning... ik snapte er niets van, dat kan toch nooit zo snel? Een woonkamer, keuken, wc, badkamer, hal, trap, overloop, kleedkamer, hobbykamer, slaapkamer, alles was schoon in anderhalf uur tijd. Of ze nog niets kon doen? "Euh, nee, maar is echt alles schoon?" Ze zegt van wel. Oké, mag je wel eerder naar huis. Toen ik later keek was het echter niet allemaal schoon. Ik heb het er met Charlotte over en haar advies, aangeven aan de organisatie. Dus dat doe ik dan ook maar netjes... Of we het nog een keer willen proberen met deze dame. Ik ben de moeilijkste niet, dus ja hoor! Maar ook de tweede keer is het één groot drama, dus daarna is zij hier niet meer welkom.

Charlotte neemt het contact met de organisatie en de week erop komt er iemand anders. Wat een topper! Alles is schoon, of alles, maar alles wat ze heeft gedaan deed ze goed. Ik liep behoorlijk achter en snap ook wel dat je niet alles in drie uur schoon kan krijgen, maar we spreken af dat ze iedere week een ander stukje erbij mee neemt en uiteindelijk is dan alles bij en is het een kwestie van goed onderhouden.

Al die zenuwen voor niets

Dan komt de dame voor het keukentafelgesprek. Aangezien ik het best wel eng vind en bang ben dat ik dingen niet goed kan verwoorden, is Charlotte bij het gesprek. Het was een heel fijn en duidelijk gesprek. De aanvraag voor een rolstoel wordt in gang gezet zodat ik zo snel mogelijk weer meer zelfstandig ben. Ook de regiotaaxi-kaart gaat aangevraagd worden. De gehandicaptenparkeerkaart moet nog even wachten. Dan hebben we het nog even over de huishoudelijke hulp en gaat de dame van de gemeente weer weg. Charlotte en ik praten nog even na en ze doet nog wat telefoontjes voor me. Jeetje wat ben ik opgelucht! Al die zenuwen voor niets, dat was dus echt niet nodig.

"In de dienstverlening wordt maatwerk geleverd, elke situatie is immers anders."*

Sommige dingen duren lang. Lang voor ze geregeld zijn, komen er dingen tussen en gaat het allemaal net weer anders. Daar heb ik echt heel vaak van gebaald, want ik kreeg steeds meer energie door de maanden heen. Ik kreeg steeds meer zin om er op uit te gaan, maar de hulpmiddelen waren er simpelweg nog niet allemaal. Charlotte had heel goed door dat ik verder wilde, maar dat ik daar tegenaan liep. Dan ging zij weer bellen, zoeken, regelen, kijken wat er mogelijk is. Soms lukte het dingen voor elkaar te krijgen, soms niet... Maar de uitspraak op haar website "In de dienstverlening wordt maatwerk geleverd, elke situatie is immers anders" maakt ze zeker waar!

Natuurlijk kan niemand ijzer met handen breken, maar haar creativiteit en doorzettingsvermogen zijn echt geweldig! Het gaf, ook al lukte het niet 1, 2, 3 een passende oplossing te vinden, mij wel de moed en steun om door te gaan, want uiteindelijk kwam er wel ergens een oplossing.

"En zo werd er in een uurtje tijd een hele rolstoel samengesteld"

De rolstoel aanmeten, dat was het volgende punt. Hierbij werd Ergo 2 ingeschakeld. Zij had meer ervaring met rolstoelen en die had ik nu wel echt nodig. Ik wist wat ik wilde, maar wist ook heel veel nog niet. Zo heb ik eerst met haar een keer om tafel gezeten en hebben we een heel eisenpakket opgesteld waar rekening mee moest worden gehouden en wat de noodzakelijke wensen waren. Daarop kwam de rolstoelman langs en zo werd er in een uurtje tijd een hele rolstoel samengesteld. Het werd er één met hoepelondersteuning, duwhandvatten zodat iemand me kan duwen als het nodig is en een speciaal kussen om mijn stuit te ontzien. Dit is maar het topje van de hele lijst.

"Van binnen spring ik een gat in de lucht, ik vind het kei spannend"

Dan komt het lange wachten, want een rolstoel is niet zomaar besteld. Geduld, wachten, geduld, wachten, nog meer geduld en daar ging de telefoon! Mijn rolstoel wordt half december

geleverd. Hij staat al helemaal klaar, maar het duurt nog even voor hij bij mij is, maar ik kan gaan aftellen! Nog 2 weken, dan is hij er!!

En dan gaat de telefoon weer, de rolstoel komt toch niet. Er mist van alles en toch mist er niets, en toch weer wel, ik snap het niet en stuur Ergo 2 en Charlotte een bericht: Help, ik voel me zwaar @#\$\$%^&. Charlotte en Ergo 2 gaan samen in gesprek en zoeken het uit en kunnen me even later meer duidelijkheid geven. Ik krijg ook meteen een nieuwe datum: 31 december. Ze gaan hun best doen dat dit echt door gaat. Oké, opnieuw aftellen, nog vier weken, nog drie weken, nog twee weken, nog drie nachtjes, nog twee nachtjes, nog één nachtje en ja vandaag is het zover!

We gaan die dag vanuit Vledder terug naar huis want we waren een paar dagen weg geweest. Eenmaal thuis ga ik op de bank zitten. Ze komen om 13 uur. Ik wacht en wacht, kijk uit het raam, nee nog niemand, zal dat? Nee ook niet, mijn geduld wordt op de proef gesteld. Het is 13.10 uur, ik heb het toch wel goed? Pak mijn mobiel, ja echt waar, 31 december, 13.00 uur, dat is vandaag en nu.

Dan zie ik een man achter een rode rolstoel de hoek om komen met daarnaast mijn ergo. Het is dat ik niet kan springen, maar van binnen spring ik een gat in de lucht. Ik vind het kei spannend, maar daar is hij dan echt!! Er komt een hele stapel papieren, uitleg, en dan mag ik de stoel in. We gaan buiten met z'n allen een klein stukje rollen, hoewel: ik rol, de rest loopt er omheen. Ik lijk wel dronken zo rol ik zwalkend over de stoep...

“Mantelmaker verwijst niet door maar lost op.”*

En dat is echt zo!! Dankzij Charlotte met al haar geduld en inzet heeft ze mij geholpen mijn leven terug te geven, moed te houden, door te vechten en nog steeds helpt ze me waar nodig om mij mijn leven weer terug te geven. Ze kan mijn benen niet genezen, maar ze kan wel kei goede oplossingen bedenken en regelen. Ik heb maar over een paar dingen geschreven die ze

voor me heeft gedaan, maar ze heeft nog veel meer voor mij gedaan dan dat hier geschreven staat. Ik ben haar daar dan ook heel erg dankbaar voor!

* Dit zijn stukjes van Charlotte haar website:
<https://www.mantelmaker.nl/>