



## De cliëntondersteuner: luisterend oor en helpende hand

**Shirly Nagtegaal (26 jaar) werkt voor welzijnsorganisatie Zebra als cliëntondersteuner in wijkcentrum Julianakerk in Transvaal.**

**Wat doet een cliëntondersteuner? Wie kan hier terecht?**

**En welke hulp kan je verwachten?**

Iedereen kan wel eens hulp en advies gebruiken. Soms gaat het om iets kleins waar je niet uitkomt, zoals het invullen van een ingewikkeld formulier. Soms gaat het om grotere dingen zoals zorgen over geld, problemen met je huisbaas, eenzaamheid of een moeilijke thuissituatie. Voor al deze dingen én meer kan je terecht bij een Servicepunt XL in het wijkcentrum bij jou in de buurt. Deze servicepunten van welzijnsorganisaties Zebra welzijn, Mooi welzijn en Voor welzijn, vind je in heel Den Haag. Hulp is dus altijd dichtbij!

### Geen afspraak nodig

Als verschillende problemen zich opstapelen, weet je soms niet waar je moet beginnen. Ook is het vaak lastig om de weg te vinden bij alle instanties. De cliëntondersteuner helpt jou hierbij. Hij of zij weet precies wat de mogelijkheden zijn, op welke plek je de juiste hulp kan krijgen en hoe je dat het beste aanpakt.

Cliëntondersteuning is gratis en je hoeft geen afspraak te maken. Je kan hiervoor gewoon bij het wijkcentrum naar binnen lopen. En als je niet zelf kan komen, dan komt de cliëntondersteuner naar jou!

De cliëntondersteuner luistert naar jouw verhaal en stelt vragen om duidelijkheid te krijgen over jouw situatie. Daarna maak je samen een plan en ga je aan de slag. Sommige dingen kunnen heel snel worden opgelost, dan zijn één of twee gesprekken al genoeg. Voor andere dingen is soms langer de tijd nodig.

### Iedereen welkom

“Iedereen is welkom hier en geen vraag is te gek”, zegt cliëntondersteuner Shirly. “Ik kan mensen altijd wel ergens mee helpen, wat het probleem ook is. Als ik iets niet zelf kan regelen, dan kan ik altijd informatie en advies geven zodat iemand toch verder kan.”

Hulp bij financiële problemen is één van de dingen waarvoor je bij de cliëntondersteuner terecht kan. Als je de rekeningen niet meer kan betalen, geeft dat enorm veel stress. En door die spanning krijg je weer andere problemen. Ondertussen lopen de schulden verder op. In zo’n geval gaat de cliëntondersteuner samen met jou als eerste aan de slag om je geldzaken op orde te brengen.

“Door dit als eerste aan te pakken, zorg je ervoor dat iemand niet steeds verder in de problemen raakt. Wanneer de financiële situatie onder controle is, geeft dat de rust en motivatie om andere dingen aan te pakken”, legt Shirley uit.

Het contact met de wijkbewoners is voor Shirly het belangrijkste. “Transvaal is een heel diverse buurt. Ik ontmoet mensen uit veel verschillende culturen en vind het leuk om mij daarin te verdiepen. Ieder mens is weer anders en iedereen heeft een eigen verhaal.” Goed luisteren en écht meedenken, daar gaat het om volgens Shirly Nagtegaal. “Mensen bedanken mij al vaak nog voor ik echt iets heb gedaan. Alleen al omdat ik luister en mij verplaats in hun situatie.”

### Zelf de baas

“Ik beslis niet wat iemand wel of niet moet doen. De cliënt is en blijft zelf de baas. Het doel is om op zo’n manier te helpen dat iemand zo snel mogelijk zelf verder kan.”

Als voorbeeld vertelt Shirly over een dakloze cliënt die zich meldde bij het wijkcentrum. “Als je geen dak boven je hoofd hebt en je kent weinig mensen, is het écht niet makkelijk om je leven weer op de rit te krijgen. En hoe langer de situatie duurt, hoe lastiger het is om eruit te komen. Veel mensen vinden het moeilijk om te vragen om hulp. Maar als je die stap zet, kan dat een wereld van verschil maken. Binnen een paar maanden is het ons samen gelukt om een uitkering te regelen en een woning te vinden. Nu doet mijn cliënt mee aan activiteiten in het wijkcentrum en is hij volop bezig zijn leven weer op te bouwen. Dat vind ik echt mooi om te zien, daar doe ik het allemaal voor!”

### Bij een Servicepunt XL kunnen bewoners onder andere terecht voor:

- hulp bij de administratie en geldzaken
- hulp bij het vinden van een woning
- ondersteuning bij gezondheidsproblemen
- hulp bij het vinden van (vrijwilligers) werk
- leuke activiteiten en leerzame trainingen

*“De begeleiding gaf mij power en energie. Ik heb er veel van geleerd en kan veel dingen nu zelf.”*



## Hier vind je Servicepunten XL in Den Haag:

### Centrum

- Wijkcentrum De Burcht, Stortenbekerstraat 201
- Wijkcentrum Julianakerk, Schalk Burgerstraat 219
- Wijkcentrum Parada, Van Limburg Stirumstraat 280

### Escamp

- Wijkcentrum Escampade, Escamplaan 61f
- Wijkcentrum Bouwlust, Eekhoornrade 215
- Wijkcentrum Moerwijk, Aagje Dekenlaan 51
- Wijkcentrum Lage Veld, Middenweg 129

### Haagse Hout

- Wijkcentrum Mariahoeve, Voorhorst 155

### Segbroek

- Wijkcentrum 't Lindenkwadant, 2e Braamstraat 6
- Wijkcentrum De Regenvalk, Regentesseplein 148

### Laak

- Wijkcentrum De Wissel, Guido Gezellestraat 2
- Wijkcentrum Cromvlietplein, Cromvlietplein 120

### Leidschenveen-Ypenburg

- Wijkcentrum Piet Vink, Laan van Hoornwijck 260
- Wijkcentrum Leidschenveen, Harriët Freezerhof 201

### Loosduinen

- Wijkcentrum De Henneberg, Tramstraat 15

Kijk voor onze openingstijden op:  
[www.xtralocaties.nl/wijkcentra](http://www.xtralocaties.nl/wijkcentra)

meestellen  
en meedoen

**Mooi**  
welzijn

**Voor**  
welzijn

**Zebra**  
welzijn

Ondersteund door Xtra