



Lena Kapic (33) is vermoedelijk een van de jongste zelfstandig onafhankelijke cliëntondersteuners van Nederland. Daarnaast is ze ook casemanager NAH en mantelzorgondersteuner. Samen met Loubna Kassem is ze OCMO (onafhankelijk cliënt & mantelzorg ondersteuning) begonnen.

**“Ik benader en behandel mijn cliënten op basis van gelijkwaardigheid.”**

*Lena Kapic*

Lena: “OCMO is een organisatie die een weerspiegeling van de maatschappij is. Door onze eigen achtergrond en het gebruik van handige tools zoals een vertaalapp, maken we cliëntondersteuning voor mensen met een migratieachtergrond toegankelijk.” Lena is op jonge leeftijd ernstig ziek geweest. “Op zeventienjarige leeftijd werd ik vrijgesteld van de leerplicht en daarna kreeg ik te horen dat ik 100% afgekeurd werd voor werk. Oftewel: de rest van mijn leven hoefde ik niet te werken en mijn inkomen zou uit een uitkering bestaan. Ik vond het erg ingrijpend om dit te horen te krijgen.”

#### *Vreemde eend in de bijt*

Gelukkig liet Lena zich niet tegenhouden door de instanties en hulpverleners om haar heen. In plaats daarvan werd haar interesse gewekt hoe je mensen kunt helpen door naar mogelijkheden te kijken en in kansen te denken. “En zo begon ik, als vreemde eend in de bijt, onder andere bij Stichting Clionn en Thuis in Clientondersteuning als onafhankelijke cliëntondersteuner. Door mijn eigen ervaring en achtergrond kreeg ik veel jonge cliënten en mensen met een migratieachtergrond. Ik maak makkelijk verbinding met ze door herkenning en begrip.”

#### *Het is zo belangrijk dat je mensen laat merken dat je ze ziet*

“Een van mijn cliënten is een jonge man van 22 die al

vanaf zijn 14e een dossier heeft opgebouwd met onder andere agressie-incidenten en criminele activiteiten. Door een ongeluk liep hij niet aangeboren hersenletsel (NAH) en afasie (een taalstoornis die ontstaat door hersenletsel) op. Zorg- en hulpverleners maken daardoor altijd met twee of drie man een afspraak met hem. Ik doe dat niet, ik spreek alleen met hem af. We hebben wel de afspraak dat als hij de dag van onze afspraak gefrustreerd is, hij mij dat laat weten van te voren. Dan hou ik er rekening mee dat hij kan schreeuwen. Het is zo belangrijk dat je bij mensen zoals hij laat merken dat je ze ziet. Met drie mensen tegenover hem heeft hij het gevoel dat hij zich moet bewijzen en dit wekt een bepaalde reactie bij hem op. Bij mij krijgt hij dat gevoel niet. Ik benader en behandel mijn cliënten op basis van gelijkwaardigheid.”

**“Ik ga het gesprek aan vanuit gelijkwaardigheid en ongeacht de achtergrond, situatie, leeftijd of cultuur.”**

#### *Instanties weten mij goed te vinden*

In Rotterdam, waar Lena woont en werkt, zijn de tegenstellingen groot. Er zijn daklozen en zeer welgestelde mensen. “Ik heb met beide, of eigenlijk alle groepen te maken en laat iedereen in hun waarde. Ik verwacht dit andersom ook van hen, want anders

→ *vervolg*

werkt het niet. Ik ga het gesprek aan vanuit gelijkwaardigheid en ongeacht de achtergrond, situatie, leeftijd of cultuur van iemand. Instanties weten mij goed te vinden. Aanvragen komen onder andere via de reclassering, het samenwerkingsverband 'Zorg en Veiligheidhuizen' en zorgaanbieders bij ons binnen. Via via weten mensen mij ook goed te vinden."

#### *Er wordt niet altijd constructief gewerkt*

"Wat ik het minst leuk vind aan het vak van onafhankelijk cliëntondersteuner? Er wordt niet altijd

constructief gewerkt. Als je een instelling zoekt voor iemand met een indicatie VG6 (verstandelijk gehandicapt) moet je 800 telefoontjes plegen en keer op keer de casus uitleggen aan verschillende hulpverleners en zorgprofessionals. Dat vind ik zo'n tijdverspilling en kan beter, sneller en efficiënter. Ook zijn de rollen van verschillende zorg- en hulpverleners niet altijd even duidelijk. Hierdoor wordt soms dubbel werk gedaan of blijft juist iets liggen. Het helpt als er duidelijkheid in de verschillende rollen is en als er onderling goed gecommuniceerd wordt.

### **"Mensen enthousiasmeren voor het vak"**

**Lena Kopic:** *Als ondernemer gelooft Lena heilig in kansen en pakt deze ook. Kansen voor iedereen. "Ik probeer mensen te enthousiasmeren voor dit vak. Het zou helpen als de opleiding voor meer mensen bereikbaar is en dat het zich niet beperkt tot de mensen met de juiste omstandigheden en financiële middelen. Jongere mensen kunnen van grote toegevoegde waarde zijn, omdat zij een andere, jonge doelgroep goed kunnen aanspreken. BCMB is een bron van informatie voor dit vak. En ze biedt ook kennis- en ontwikkelingsmogelijkheden door interessante en inspirerende workshops en trainingen te organiseren die laagdrempelig zijn."*



#### **casus uitgelicht**

"In dit werk heb je vaak schrijnende situaties. Ik ben er gelukkig goed in om het af te kunnen sluiten. Dan gaat mijn telefoon uit en mijn laptop dicht. Sommige casussen gaan onder je huid zitten. Zoals die mevrouw die acht jaar geleden uit Suriname naar Nederland kwam met haar zoon. Haar zoon heeft een verstandelijke beperking, is inmiddels 18 en hij

heeft een Wlz (wet langdurige zorg) indicatie. Hij mag in Nederland blijven, maar de verblijfsvergunning van zijn moeder wordt niet verlengd en zij moet terug naar Suriname. Dit is heel verdrietig. Wat ik hierin kan doen, is ervoor zorgen dat haar zoon een goede, veilige en beschermde woonplek krijgt."