



“Ervaringsdeskundigen weten als geen ander wat een cliënt voelt”

Mirjam Oomen over Anita Wissink

Soms heb je als cliëntondersteuner in je werk niet genoeg aan alleen kennis en in eerdere zaken opgedane ervaring. Dan is het fijn dat je een ervaringsdeskundige kunt inschakelen, die een klant net dát duwtje geeft om door te kunnen zetten. Onafhankelijk cliëntondersteuner Mirjam Oomen (46) bij MEE De Meentgroep in Tilburg en de 60-jarige ervaringsdeskundige Anita Wissink werken geregeld samen en zijn goed op elkaar ingespeeld. “Ik ben heel empathisch en kan wel proberen te ervaren wat de klant aangeeft, maar het zal me nooit honderd procent lukken”, vertelt Mirjam. “Dan is het fijn dat je ervaringsdeskundigen in kunt zetten. Zij kennen het gevoel wat de klant heeft als geen ander.”

Mirjam werkt bijna drie jaar als onafhankelijk cliëntondersteuner voor MEE. Daarvoor werkte ze voor de Veldhovense zorgorganisatie Severinus, waar ze onder andere als ambulante begeleider zorg en ondersteuning bood aan cliënten in een woon/leefgemeenschap. “Als je ergens twintig jaar werkt, dan wil je weleens kijken hoe het ergens anders gaat. Op een gegeven moment werd ik benaderd voor een functie bij MEE in Tilburg. Dát ga ik doen, dacht ik, al betekende het voor mij best een eindje rijden.” Ze had geen idee wat het werk van een cliëntondersteuner precies inhield voordat ze eraan begon. “Ik dacht het zal wel net zoiets zijn als het werk wat ik nu doe. Gedeeltelijk is dat zo, maar er zijn ook grote

verschillen. Als cliëntondersteuner heb je een diverse doelgroep. Ik kom nu alles tegen wat het leven te bieden heeft. Ik vind het zo gaaf wat ik doe, het is gewoon fantastisch. Het meest mooie van het werk is, dat mensen mij hun verhaal vertellen, waardoor ik een inkijkje krijg in hun leven op een voor deze mensen uiterst kwetsbaar moment. Dat vertrouwen ontroert mij elke dag weer.”

De 60-jarige Anita Wissink staat Mirjam bij als ze een klant heeft met een zorgvraag over bijvoorbeeld autisme. “Ik heb een grote rugzak. Daarin zitten drie kinderen, die ieder van kleins af aan ook een rugzak hebben. Zonder duidelijke diagnoses moest ik overal zelf achteraan. Achter logopedie, achter speciaal onderwijs... Er kwam geen eind aan leek het wel. Pas vier jaar geleden veranderde er iets aan deze uitzichtloze situatie.” De zoon, die nog thuis woonde, had doorlopend conflicten met zijn stiefvader. Hij bleek autistisch. “Mijn zoon is na de diagnose uit huis gegaan en kreeg een begeleid wonen-plek. Toen hij eenmaal weg was, ging het met mij bergafwaarts. Het was notabene mijn zoon die zei: ‘Mam, ben je jouw structuur niet kwijt?’. Hij herkende zichzelf in mij.” Anita, die een leven van zware depressies, een burn-out, een eetstoornis en een posttraumatisch stressyndroom achter de rug heeft, liet zich testen in Eindhoven en bleek inderdaad hetzelfde als haar zoon te hebben.

▼ *vervolg*

Toen ze zich weer beter voelde, begon de zoektocht naar een nieuwe, zinvolle uitdaging. "Ik heb dertig jaar op het pedagogische vlak gewerkt. Ik heb teams aangestuurd. Ik besloot bij MEE aan te kloppen met de vraag of ik iets voor ze kon betekenen als ervaringsdeskundige. Ik kreeg meteen ja te horen en inmiddels ben ik multi-inzetbaar."

Mirjam geeft aan dat het soms zoeken is op welk moment je een ervaringsdeskundige inzet bij een klant. "Als hulpverlener wil je samen met de cliënt naar een oplossing. Je gaat in het tempo van de klant mee. Dit betekent soms vertragen om goed te bekijken wat gepast en gewenst is. Klanten voelen zich na een gesprek met een ervaringsdeskundige op een ander level gehoord en gezien dan op een 'hulpverlenerslevel'. Inzet van bijvoorbeeld Anita, kan dus een mooie, positieve impuls geven aan de weg die de klant uiteindelijk inslaat. Omdat ik heb gezien wat ondersteuning van een ervaringsdeskundige met iemand doet, maak ik er graag gebruik van."

casus uitgelicht

Een recent voorbeeld van hun samenwerking gaat over ouders, van wie de zoon naar de universiteit gaat. Mirjam: "Een slimme jongen, die met ASS is gediagnostiseerd. De moeder, evenals de dochter zochten naar handvaten om goed met hem om te gaan. Ik heb Anita toen gevraagd om met me mee te gaan." "Samen met Mirjam heb ik ze ontmoet. Ik ben eerst op de achtergrond gebleven. Als je iemand in huis hebt met autisme-problematiek dan zit je dat zo hoog dat je niet meteen op allerlei goedbedoelde adviezen zit te wachten. Ik heb ze eerst op verhaal laten komen. Ik had al snel door dat de ouders sociaal hoge verwachtingen van hun zoon hadden. Dat veranderde toen ik ze vertelde hoe iemand met ASS zich voelt als je bijvoorbeeld overprikkeld bent. Ga dan maar eens naar een feestje."

"Het gaat soms om hele praktische dingen", haakt Mirjam aan. "Ik heb in principe een half jaar de tijd



"Professionalisering is een goede zaak"

Mirjam Oomen is via de werkgever lid van BCMB.

Ook staat ze bij het Registerplein ingeschreven.

"Ten behoeve van de professionalisering is het goed om lid te zijn van de beroepsvereniging."

om een cliënt te ondersteunen en Anita mag in die periode drie gesprekken voeren. Met de inzet van een ervaringsdeskundige kun je vaak voorkomen dat een cliënt bij de professionele hulpverlening aan moet kloppen. Dat vind ik veel waard."

Corona heeft roet in het eten gegooid wat betreft dit verhaal. "Het proces ligt nu stil. Dat is heel frustrerend en lastig, maar we kunnen pas weer bij deze mensen thuis afspreken als het advies om thuis te werken er niet meer ligt. Alleen als de nood hoog is, mogen we nu cliënten bezoeken", aldus Miranda. Waarbij Anita van het hart moet, dat ze deze casus wel als zo'n geval beschouwt, ook al snapt ze ook wel dat ergens een grens moet worden getrokken. "Heel veel mensen met autisme kunnen in deze tijd geen kant op, terwijl ze totaal overprikkeld zijn, omdat iedereen thuis op elkaars lip zit. Dagbesteding is er niet. De wereld is klein achter de voordeur."

fotografie: Fotobureau Roel Dijkstra / Foto Dennis Wisse • tekst: Annemarie Hommes Tekst & NT2 • vormgeving: Pincarel