



“Cliëntondersteuning is een ambacht en puur mensenwerk”

Dîde Sörman

Officieel werd BCMB-voorzitter Dîde Sörman (53) een paar jaar geleden pas cliëntondersteuner, maar ze is het al jaren voor haar zes jaar jongere broer en zijn vriendjes. “Egemen is geboren met ernstige meervoudige beperkingen. Ik heb me als zijn oudere zus mijn hele leven over hem ontfermd. Zowel in Turkije als later in Nederland had ik een volwassenenrol als het om de zorg voor mijn broer ging. Ik ben als een tweede moeder voor hem. Dat ziet hij zelf ook zo. In 2003 overleed onze vader. Sindsdien noemt hij mijn moeder en mij: ‘mijn ouders’.”

De zorgbehoefte van haar broer was de reden dat het gezin naar Nederland besloot te emigreren. “Mijn broer kwam op Kempenhaeghe terecht. Omdat mijn vader kwakkelde met zijn gezondheid en mijn moeder al vele rollen vervulde, nam ik welhaast automatisch de collectieve belangenbehartiging op me. In die rol had ik inspraak in het beleid van het instituut. Ik zat jaren achterelkaar met de directie aan tafel en heb me in beleidszaken verdiept rond de zorg. Ik voelde me geroepen om alles erover te weten, zodat ik ook inhoudelijke gesprekken kon voeren.”

Haar honger naar kennis en haar nieuwsgierigheid zijn ook af te lezen aan haar studiekeuze; maar liefst

twee tegelijk. “Ik heb ‘Oosterse talen en culturen’ en ‘Internationale betrekkingen’ gestudeerd, dat laatste is een combinatie van politicologie, rechten en economie. Na mijn studies heb ik nooit in loondienst gewerkt.” In plaats daarvan werkte ze als interculturele bemiddelaar voor producenten, die hun producten in de wereld aan de man wilden brengen, voerde ze marktonderzoeken uit en runde ze een restaurant en cateringbedrijf samen met haar ouders totdat ze haar ‘hersenen voelde verschrompelen’. Na een sabbatical werkte Dîde als projectmanager in internationale projecten en ontwikkelingssamenwerking.

Hoe ze met zo’n carrière uiteindelijk ook écht cliëntondersteuner is geworden? “Collectieve belangenbehartiging in de zorg heeft altijd parallel gelopen aan mijn carrière. Tot het besef kwam dat ook ik een dagje ouder werd. Ik kon niet in hetzelfde tempo doorgaan. Ik moest keuzes maken.” Lang hoefde ze zich niet te bezinnen over wat ze met haar leven moest. “Ik ben in de eerste plaats zus, mentor, bewindvoerder en mantelzorger van mijn broer. Ik had me zo intensief verdiept in de zorg en het sociale domein en drie grote transities van dichtbij meegemaakt, de toekomst lag voor mij in de zorgsector. Zo kon ik al mijn kennis, competenties en ervaringen combineren.” Er viel een last van haar af. “Ik hoefde

▼ *vervolg*

geen vijf dingen meer tegelijk te doen en ik hoefde niet overal meer verstand van te hebben van mezelf. Ik ging terug naar mijn werkelijke wezen.”

Toen ze zich inslas voor een training over de nieuwste transitie in de zorg kwam ze het woord cliëntondersteuner voor het eerst tegen en de inhoud van wat het was. “Ik dacht, er bestaat een naam voor wat ik al mijn hele leven doe.” Echter iets vanuit ervaring beoefenen, is heel anders dan je beroep ervan maken. “Als het een vriendendienst is, doe je ook je best, maar dat is een ander verantwoordelijkheidsgevoel. Als je je beroep ervan maakt en je gaat er (gemeenschaps)geld mee verdienen, dan moet je aantoonbaar kwaliteit leveren. Ik ben me gaan scholen, ik heb boeken gelezen, ik heb cursussen, onderdelen van HBO-opleidingen en masterclasses gevolgd. Ik heb

me het vak eigen gemaakt. Vanaf 2016, 2017 was ik zover dat ik er geld voor durfde te vragen. En ik voel me als een vis in het water. Cliëntondersteuner zijn past me als een oude jas. Het is een ambacht. Het komt uit mijn tenen. Dat creatieve trekt me aan in het vak. Dat je door buiten de kaders te denken net een cruciale omslag kunt initiëren en daarmee bijdraagt aan de kwaliteit van leven van je cliënt.”

“Wij kijken naar de hele mens. Je kijkt in feite achter de ogen, naar alle levensfacetten, alle knooppunten. Er is geen mens gelijk. Ons werk blijft een ontwikkelingsreis. Je hebt te maken met iemand die in de knel zit, verdrietig is of boos. Iemand van wie het vertrouwen in systemen is geschaad. Veel cliënten weten het juiste loket en de juiste mensen niet meer te vinden. Iemand die in het nauw zit, kan de regie zelf niet terugpakken. Die mensen wil ik helpen.”



“Geen enkel lid staat er alleen voor”

Dide Sörman: “BCMB brengt vakgenoten bij elkaar en zorgt zo voor kennisbestuiving en ontwikkeling. De vereniging is er voor al die mensen die zich met hart en ziel voor hun cliënten inzetten. Geen enkel lid staat er alleen voor. Ook de zelfstandigen niet. Verder werkt het bestuur er hard aan om naar binnen en naar buiten toe zichtbaarder te worden. Naar buiten toe is tweërlei. Dan heb ik het over de kwetsbare mensen die onze hulp nodig hebben en over beleidmakers en koerszetters.”

casus uitgelicht

Haar succesverhaal gaat om een casus waarin de partijen - de ouders van een man met een verstandelijke beperking aan de ene kant en de zorginstelling aan de andere kant - lijnrecht tegenover elkaar stonden. “De zaak zat muurvast en werd tot aan de rechter uitgevochten. In tien maanden is het gelukt om de relaties te herstellen. Dat is fijn, want deze mensen moeten verder met elkaar. Het gaat om langdurige zorg. De jonge man is opgebloeid. De ouders hebben weer lucht en de instelling communiceert beter en

opener, zodat soortgelijke incidenten in de toekomst wellicht worden voorkomen. Als iedereen in het verhaal zich in de afloop kan vinden, er een basis is gelegd voor herstel van het vertrouwen, dan is dat je beloning. Want hoewel je je eigen gevoelens geen rol mag laten spelen, raakt een mens je altijd. Als het anders was, was het ook niet goed. Je wint het vertrouwen van iemand. Dat wil je niet beschamen. Ik zit echt op mijn plek. Vanaf nu voor mij alleen nog maar mensenwerk.”

fotografie: Fotobureau Roel Dijkstra • vormgeving: Pincarel