



Onafhankelijk cliëntondersteuner Gysele Geux (44) bij MEE Groningen geniet elke dag van haar werk. "Dit vak, deze professie heeft alles in zich." In een notendop betekent dit voor haar dat je kennis hebt van wet- en regelgeving, overstijgend kunt werken en in staat bent om mensen onvoorwaardelijk te kunnen zien. "De vraag van de cliënt kan heel divers zijn. Van opvoeding tot werk, van psycho-educatie tot hulpmiddelen. Wij zijn er om de vraag achter de vraag te achterhalen. De onafhankelijkheid is ook essentieel. Hierdoor voelen en weten cliënten dat ze vrijuit hun verhaal kunnen doen zonder dat ze worden beoordeeld of veroordeeld. Dat maakt ons vak uniek. Dit kan niet iedereen. Ook al wordt dat wel eens door buitenstaanders gedacht."

"Er komt altijd een antwoord of een optie"

Gysele Geux

Gysele vindt dat mantelzorgers of vrijwilligers niet dezelfde verantwoordelijkheid hoeven te dragen als een professional. "Van een professional mag je een bepaalde kwaliteit verwachten. Je mag ze daarop aanspreken. Vaak zien we dat mantelzorgers overbelast zijn of dreigen te raken. Een onafhankelijk cliëntondersteuner heeft een professionele houding en is daardoor in staat om de hulpvraag goed te onderzoeken."

Ze denkt dat er binnen de maatschappij én de zorg nog veel ruimte is om meer vraaggestuurd te werken dan nu al gebeurt. "Als je een cliënt helpt met het beantwoorden van de eigen vraag, behoudt hij zelf de regie, samen met de mensen binnen het eigen netwerk. Hiermee doe je recht aan mensen. Je doet een beroep op hun mogelijkheden, op hun kwaliteiten en kracht."

Volgens Gysele komt er altijd een antwoord. "Of een optie. Als mensen een bepaald idee hebben, kijken we samen of de verwachtingen reëel zijn. Stel dat het gewenste antwoord op de vraag uitblijft, hoe kun je dan bijvoorbeeld toch participeren? Ergens zit ruimte, een manier om toch mee te doen in de samenleving. Ik ga altijd door met het zoeken naar een opening. Het is vaak een kwestie van laveren, op zoek gaan naar mogelijkheden, samenwerkingen en compromissen. Als cliëntondersteuner ben je altijd bezig met positioneren. De ene keer ga je op zoek naar de samenwerking en de andere keer moet je je hard maken voor de cliënt. Een onafhankelijk cliëntondersteuner heeft ook de functie van bruggenbouwer, waarbij de vertaalslag wordt gemaakt tussen de cliënt en bijvoorbeeld de indicatiesteller. We willen tenslotte allemaal het beste voor de cliënt."

casus uitgelicht

Aanvankelijk had Gysele een casus in haar hoofd om eruit te lichten, waarin alle procedures aan bod komen, maar ze komt met een andere, die haar na aan het hart ligt. "Het gaat om een jonge cliënte van mij, die haar hele leven in onmin leefde met alles en iedereen om haar heen. Ik kwam bij haar terecht, omdat ze met het sociaal team had gebeld om dagbesteding te regelen. Dat gesprek liep spaak. Van beide kanten werd het gesprek boos beëindigd. Ook de huisarts en de GGZ zagen haar aankomen. Haar leven was er één van diagnose op diagnose. Ze was eenzaam."

Geruime tijd luisterde Gysele vooral naar het verhaal van de cliënt. "Ik bekrachtigde en bevestigde wat ze vertelde. Ik zei haar bijvoorbeeld dat het heel vervelend is om met alles en iedereen ruzie te hebben. Door middel van erkenning maak je contact. Pas na een paar maanden kon en durfde de cliënt te reflecteren op door mij gestelde vragen. Ik vroeg bijvoorbeeld hoe het kwam dat ze ruzie kreeg met iedereen."

"Zo hebben we met zijn tweeën de kern van de verschillende problemen helder gekregen en kwamen we toe aan de vraag hoe ze elk probleem apart aan kon pakken. De crux was hoe ze haar communicatie zou kunnen verbeteren. Ik heb alle betrokkenen benaderd en heb uitgelegd dat communicatie een uitdaging voor haar is. Mevrouw bedoelt het goed, maar het kan in het contact gaan schuren. Ik vind dat het met name aan de professionals is om dat stuk op te pakken, want haar probleem met communiceren is juist onderdeel van de beperking. Ze heeft uiteindelijk zelf voor elkaar gekregen dat ze een maatwerkvoorziening kreeg. Doordat ik in eerste instantie niet op haar hulpvraag ben ingegaan, maar op het doorbreken van de cyclus van ruzie maken, liet ze haar masker vallen en is ze nu in staat om zelf hulp aan te vragen. Als cliëntondersteuner heb ik hier wellicht meer tijd ingestoken dan de norm is. Uiteindelijk heeft iedereen hier meer aan dan aan een quick fix."

"BCMB maakt zich hard voor haar leden"

Gysele Geux: "BCMB vind ik een fijne club van professionals, die zich inzetten voor de kwetsbare burger en zijn of haar netwerk. Het is een vereniging die zich hardmaakt voor haar leden en het vak van onafhankelijk cliëntondersteuner serieus neemt en onder de aandacht brengt. De titel van onafhankelijk cliëntondersteuner is niet beschermd. BCMB zorgt ervoor dat kwaliteit en professionaliteit worden gewaarborgd."



fotografie: Jan-Willem van Vliet • vormgeving: Pincarel