



“Ik vind het belangrijk de stem van de cliënt te laten horen”

Mandy Reniers

Na 25 jaar werkzaam te zijn geweest in de facilitaire dienstverlening, werkt Mandy Reniers (50) sinds eind 2021 als cliëntondersteuner Wlz bij Zorgbelang Brabant Zeeland in de regio Eindhoven. “Jarenlang was ik manager van een joint venture in een ziekenhuis. Een organisatie die verschillende facilitaire diensten uitvoerde. Ik had veel contacten en stuurde mensen aan. Het voelde als het runnen van een eigen bedrijf.” Mandy pakte haar werkzaamheden duidelijk en gestructureerd op, maar hield altijd oog voor het menselijke aspect. “En deze vaardigheden komen mij als cliëntondersteuner nu goed van pas.”

19 jaar geleden werd onze eerste dochter geboren. Door complicaties bij de geboorte liep zij een hersenbeschadiging op waardoor zij meervoudig beperkt is. Ik kwam terecht in een wereld die ik niet kende; de zorgverlening. Het viel mij in die tijd op dat ons vanuit de zorg geen vragen werden gesteld. Daar was ik erg verbaasd over. Ook de zorgverlening reageerde verbaasd toen ik uit mezelf aangaf hoe ik het als patiënt graag wilde. Ik kwam erachter dat weinig andere ouders dit deden. Organisaties waren in die tijd ook niet gewend dat cliënten hun mening en wensen uitten. Zo nodigde het revalidatiecentrum

ons niet uit voor de evaluatiegesprekken over onze dochter. Dat was voor mij onacceptabel. In de jaren daarna bleef ik opkomen voor mijn dochter en ons gezin. Ik wilde gehoord worden en zelf de regie houden. Ook andere ouders vroegen mij regelmatig om hulp. Ik vond het belangrijk de stem van de cliënt te laten horen.”

Veel kennis leerde ik uit de praktijk

“Sinds 2015 heeft onze dochter een indicatie voor de Wet Langdurige Zorg. Door overall in te duiken en zaken zelf te regelen, kreeg ik steeds meer kennis van wet- en regelgeving en leerde ik hoe het werkt in de zorgwereld. In die tijd begon een naar gevoel aan mij te knagen over het werk dat ik op dat moment deed. Ik merkte dat ik daar het verschil niet meer kon maken. Toen ik in 2020 een online bijeenkomst van een cliëntondersteuner bijwoonde over ‘wat als je kind 18 wordt’, wist ik wat ik wilde doen. Dit! Dus volgde ik de opleiding tot mantelzorgmakelaar. Eén van de docenten bracht mij in contact met Cliëntondersteuning Plus. Daar mocht ik stage lopen en een opleiding volgen. Daarna volgde ik nog de masterclasses cliëntondersteuning van BCMB. Ik nam alle informatie gretig in mij op!”

“Als de rust in het gezin is teruggekeerd, zie je jongeren en ouders groeien”

We kijken waar ieders kracht ligt

“Omdat ik nog niet helemaal op de voor mij goede plek zat, ging ik na het afronden van mijn opleiding aan de slag bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Bij het verdelen van de casussen kijken we naar de regio waar je woont, maar ook naar waar ieders kracht ligt. Zo heb ik een voorkeur voor het helpen van gezinnen met kinderen met een meervoudige beperking. Dat ik ervaringsdeskundige ben, helpt om het ijs te breken. Ik vind het fijn dat ik echt het verschil voor ze kan maken. Soms dreigt een gezin om te vallen. Ik heb dan vaak aan een half woord genoeg, want weet waar ze het over hebben en waar ze tegenaan lopen. Ik regel zaken en laat hen weer op adem komen. Daarna pakken ze vaak zelf de regie weer op. Het is mooi om te zien dat jongeren en ouders weer groeien als de rust in het gezin is teruggekeerd. Daar doe ik het voor.”

lees verder 

▼ *vervolg*

Ik zorg voor de verbinding

"Ik kom uit een commerciële wereld en merkte dat de wereld van langdurige zorg en het sociaal domein anders in elkaar zit. Minder doelgericht. En dat terwijl ik juist duidelijkheid wil scheppen voor de cliënt: wat gaan we doen en hoe? In contacten met zorgaanbieders ben ik to-the-point. Ik maak een plan en zorg als het nodig is voor structuur tijdens een multidisciplinair overleg. Ook verbind ik organisaties

graag met elkaar om duidelijkheid te krijgen over waar iedereen mee bezig is. Soms zijn er zoveel partijen bij een cliënt betrokken dat het niet meer duidelijk is wie wat doet. Dat is enorm verwarrend voor de cliënt. Ik zorg ervoor dat het weer helder is. Prettig daarbij is dat ik zaken makkelijk kan verwoorden en het gesprek op een positieve manier kan sturen. Eigenlijk ben ik maar een kleine radar in het grote geheel, maar ik zorg voor de verbinding en dan komt de rest vanzelf in beweging."

casus uitgelicht

"Mijn interesse gaat uit naar het ondersteunen van jongeren die een progressieve aandoening hebben en een gemiddelde intelligentie. Zij zijn erg afhankelijk van hun ouders en hebben vaak weinig sociale contacten. Zeker wanneer ze klaar zijn met de Mytyl-school; een aangepaste school voor kinderen met een handicap. Voor deze jongeren is er niet veel mogelijk. Zo zijn er weinig wooninitiatieven en dagbestedingen voor hen. Het is een ongeziene groep. Een casus die hierbij aansluit en waarin ik mij heb vastgebeten, is die van een gezin waarvan de dochter een progressieve spierziekte heeft. Ze behaalde via het speciaal

onderwijs haar havo-diploma en koos voor een vervolgopleiding in het reguliere onderwijs. Samen met haar regelde ik via het UWV het vervoer. Maar ook op school moesten wat zaken worden geregeld. In overleg met hen stemde ik af wat nodig was en dat maakte dat zij regelden dat er een tillift in het invalidentoilet kon komen te staan. Voor ondersteuning bij de toiletgang regelde ik een thuiszorgorganisatie die op een vast moment van de dag naar school komt. Op een ander moment komt de eigen Pgb-zorgaanbieder of moeder. Het is fijn om te zien dat de dochter op deze manier regulier onderwijs kan volgen."



"De bekendheid van cliëntondersteuning verdient een boost"

Mandy Reniers: *"Nadat ik mij inschreef voor de opleiding tot cliëntondersteuner, schreef ik mij ook in als lid bij BCMB. Ik was zoekende en wilde kennis opdoen, opleidingen volgen en van elkaar leren. En daarvoor moet je écht bij BCMB zijn. Dat vind ik zo mooi aan dit vak: je mag blijven leren en dat is ook noodzakelijk. Ik werkte in een organisatie waar je altijd moest laten zien hoe goed je bent. Nu mag ik toegeven dat ik iets niet weet en het graag wil leren. Dankzij een fijn team van collega's bij Zorgbelang Brabant Zeeland en dankzij BCMB voel ik mij altijd gesteund."*

Sinds april 2022 ben ik als bestuurslid actief binnen BCMB. De reden daarvoor is dat ik het belangrijk vind dat de bekendheid van cliëntondersteuning een boost krijgt. Daar maak ik mij graag hard voor. Net als binnen mijn werk, wil ik ook hier mijn stem laten horen. Op de plek waar we het verschil kunnen maken."