



De 42-jarige Miranda van der Hout past het vak van cliëntondersteuner als een oude jas. "Ik heb altijd iets gehad met mensen met een beperking en ik kan slecht tegen onrecht." Ze werkte negentien jaar als onafhankelijk cliëntondersteuner voor MEE Groningen, waarvan een aantal jaren mede als juridisch medewerker. "Daardoor heb ik breed zicht op sociale wet- en regelgeving. Mijn liefde voor complexe casuïstiek stamt uit die periode." Wat dat betreft kan ze haar hart als gespecialiseerde cliëntondersteuner ophalen in drie pilots binnen het programma Volwaardig Leven van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Daarnaast werkt ze als zelfstandige cliëntondersteuner voor Clionn Partisipaasje.

## "Er gewoon zijn, is waar het eigenlijk om gaat"

*Miranda van der Hout*



"Ik vind het heel belangrijk dat mensen gehoord en gezien worden en dat er mét de mensen wordt gekeken naar een oplossing. Ik houd van het 'gewone' cliëntcontact. De pilots zijn een uitdaging voor mij als cliëntondersteuner. Ik ben dan niet alleen met het cliëntwerk bezig, maar ook beleidsmatig. Op die manier kan ik mezelf verbeteren in het vak. Bovendien stelt het me in staat om op beleidsniveau voor verandering te zorgen. Ik zou de pilots niet graag willen missen."

"Als cliëntondersteuner werk je vraaggericht. Bij een vraag stap je in en is de vraag opgelost dan neem je afscheid. Meestal is er al iets uit de hand gelopen als de vraag komt. Binnen de pilots ben ik juist aan het anticiperen om te voorkomen dat er iets fout loopt. Ook help ik bij rouwverwerking." Bij alle drie de pilots gaat het eigenlijk maar om één ding: 'Er gewoon zijn'. Het idee van de pilots is ook dat

deze manier van werken op de langere termijn meer oplevert voor de cliënt en tegelijkertijd kostenbesparend is voor de samenleving."

Een van de pilots behelst gezinsondersteuning rondom iemand met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking. "Als copiloot ondersteun ik de ouders van kinderen, die zichzelf niet kunnen voortbewegen." Bij de pilot naasten helpt ze als bondgenoot mensen waarvan naasten grote problemen ervaren bij het vinden of regelen van zorg. De derde pilot gaat om mensen met grote problemen als gevolg van autisme.

Het mooie van haar vak vindt ze dat ze naast de cliënt staat. "Al betekent dat niet dat ik altijd doe wat de cliënt wil. Ik ben er om de cliënt een spiegel voor te houden." Gaat het bij Clionn vaak om kort-

↳ *vervolg*

durende contacten met cliënten, bij de drie pilots gaat het om langdurige ondersteuning. "Daar bouw je echt een band op met de cliënten"

Miranda geeft aan veel van cliënten te leren. "Bijvoor-

beeld om te waarderen wat ik zelf heb. Ook de kennis en kunde die veel cliënten zelf hebben is enorm. Ik neem dat mee van het ene gezin naar het andere. Ook zie ik veel mensen positief blijven met alles wat er op hun bordje ligt. Dat is ook een les."

## "Het werk naar een hoger level tillen..."

**Miranda van der Hout:** *"Ik ben lid van BCMB om andere cliëntondersteuners te ontmoeten of anders gezegd: om de verbinding te vinden. Ik ben als ZZP'er natuurlijk vrij solistisch bezig. Ook speelt de vereniging een belangrijke rol in het werk naar een hoger level tillen en het in kaart brengen en signaleren van de problematiek. BCMB geeft bekendheid aan het werk*

*van cliëntondersteuners in de richting van de politiek. Verder is de aangeboden scholing en het ambassadeur-schap belangrijk voor mij. Het maakt dat ik cliënt-ondersteuning beter zichtbaar kan maken voor anderen, zoals bijvoorbeeld gemeentes, zorginstellingen of het Zorgkantoor."*

## casus uitgelicht

Out of the box denken doet Miranda graag. Ze heeft een mooi verhaal als voorbeeld. "Het gaat om de casus van een dertiger, die op zijn achttiende het ouderlijk huis verliet om in een zorgboerderij te gaan wonen. Hij ging vervolgens van de ene zorgboerderij naar de andere. In plaats van beter ging het steeds slechter met hem. Na een paar jaar heeft moeder hem om die reden weer in huis genomen. Ze zocht zelf verder naar een geschikte plek. Na acht jaar thuis wonen, was er nog geen plek en ging het niet alleen slecht met hem, maar ook met zijn moeder. Instanties vonden de problematiek te groot en moeder moest daar eerst maar verandering in brengen. Er was

niemand die naast moeder stond en in oplossingen dacht. Toen ik er kwam, zat er geen deur meer in huis en alle stopcontacten waren kapot. De woning was eigenlijk onleefbaar. Samen met het Centrum voor Consultatie en Expertise en een gedragswetenschapper zijn we naar oplossingen gaan kijken. Dat betekende dat de moeder uit huis werd geplaatst in plaats van de zoon en een team van zorgverleners bij hem in huis trok. Het resultaat was dat de jongeman in drie maanden van zijn obsessie voor krachtssport af was en hij met een grote teddybeer achter op zijn fiets naar de instelling is gefietst, waar hij zou gaan wonen. Dat beeld staat op mijn netvlies gebrand."

*fotografie: Jan-Willem van Vliet • vormgeving: Pincarel*