



“Ik geef mensen een stem en een luisterend oor”

Saskia Bijlholt

In 2016 verhuisde onafhankelijk cliëntondersteuner Saskia Bijlholt (45) met functie en al van MEE Groningen naar welzijnsorganisatie De Badde in de gemeente Pekela. Ze is de enige onafhankelijk cliëntondersteuner in deze kleine gemeente, dus wordt ze regelmatig door mensen op straat aangesproken. “Ook de wethouder kent me. Hij raadt mensen soms aan mij te bellen als ze niet tevreden zijn over de gang van zaken of over een advies van iemand binnen de gemeente.”

Ze werkt in hetzelfde kantoor als de buurtmaatschappelijk werkers. “Het komt voor dat ik cliënten ondersteun die niet tevreden zijn over het werk van collega’s. Dat kan, omdat ik onafhankelijk ben en dat is voor iedereen duidelijk. Als een zaak toch te dichtbij komt, dan kan ik altijd een beroep doen op mijn collega in Veendam en omgekeerd.”

Niet elke gemeente ziet het belang in van een onafhankelijk cliëntondersteuner stelt ze. “Dat maakt dat mijn werk extra belangrijk aanvoelt. Gemeenten, die ons werk niet zo van belang vinden, voelen zich vaak bedreigd. Alsof je als onafhankelijk cliëntondersteuner altijd het onderste uit de kan wil. Dat is niet zo. Ik zie het ook als mijn taak om de burger te wijzen op het beleid van de gemeente en dit goed uit te leggen of te vertalen naar de burger. Ik ben ervoor dat een cliënt de juiste zorg krijgt. Daar doe je alles voor. Een burger stelt een vraag niet voor niets. Die burger is vastgelopen en heeft een ondersteuningsbehoefte. Ik heb er geen belang bij waar hij zijn ondersteuning krijgt. Ik geef mensen een stem, een luisterend oor en daarna komt de inhoud. Zie me als een wegwijzer, een soort gids en als mijn werk erop zit, neem ik weer afscheid van de cliënt.”

casus uitgelicht

De casus die Saskia erg heeft geraakt, gaat over een gezin, waarvan de vrouw welbespraakt overkomt, maar een dusdanige ernstige beperking heeft dat ze 24 uur begeleiding nodig heeft. Die begeleiding neemt haar moeder sinds jaar en dag voor haar rekening. "Ongelofelijk wat een berg werk zij verzet. Ze moet zelfs mee naar de HEMA als haar dochter mascara nodig heeft. Dan laat ze haar dochter eerst zelf uitzoeken welke ze wil kopen door in een ander pad te gaan staan, maar als er afgerekend moet worden is ze er. Haar dochter weet niet hoeveel geld ze terugkrijgt."

Saskia kwam in beeld toen er een bezwaar richting Wmo lag, omdat het gezin dreigde te worden gekort op de begeleidingsindicatie, terwijl de zes uurtjes die ze op pgb-basis kregen al te weinig was, aldus Saskia. "Dit gezin voelde de pijn van het systeem. De indicatiesteller heeft gedacht, die staat haar mannetje wel, een paar uur begeleiding is hier genoeg. Dat de begeleiding 24 uur door haar moeder wordt gedaan, is niet gezien. De moeder mocht niet bij het gesprek aanwezig zijn. Ik vind het schrijnend dat je je soms

tot bezwaar aan toe moet verdedigen voor iets wat je niet kunt. Hoewel de vrouw intelligent overkomt, had ik in het gesprek al snel door dat er meer aan de hand was. Er kwam uit het gesprek naar voren dat de vrouw moeite heeft met verandering, automatisering en prikkels. Ze raakt dan in paniek. Het is alsof de wereld haar overweldigt. Ze werkt bij haar moeder in het bedrijf als dagbesteding, maar elk gesprek dat ze met een klant heeft, is door de moeder met de klant voorbereid. Die moeder komt nooit los van de dochter. Ik heb haar dan ook op papier laten zetten wat ze zoal voor haar doet."

Uiteindelijk is het Saskia gelukt om 24 uur per dag Wlz te regelen voor dit gezin. "Dit is echt wat er nodig was. Ongelofelijk dat je dit zo moet bevechten. De mensen zijn dan ook heel blij met de hulp en de erkenning die ze hebben gekregen. Dan denk ik van hè, gelukkig."

tekst: Annemarie Hommes Tekst & NT2
fotografie: Jan-Willem van Vliet
vormgeving: Pincarel

"Weten wat er speelt..."

Saskia Bijlholt: "BCMB staat voor kwaliteit, deskundigheid en professionaliteit. Ik waardeer het hoezeer de vereniging op dit moment aan de weg timmert om onze belangen te behartigen. Ik zie de laatste jaren echt verbetering wat dat betreft. Wat we doen, moet een begrip worden en dat is aan het gebeuren. Elk verhaal is anders, maar de kern van wat ons vak behelst, wordt gezamenlijk uitgedragen. Dat is voor mij belangrijk. Ik wil daar graag mijn steentje aan bijdragen. Reden waarom ik ambassadeur ben geworden. Ook doet de vereniging veel aan scholing. Ik heb in het verleden aan een zesdaagse masterclass 2.0 deelgenomen. Dat was heel mooi. Dat je veel collega's treft is voor mij echt bijvangst. BCMB verbindt. Dat merk ik ook aan de verbeterde inhoud van de nieuwsbrieven. Die zijn steeds actueler. Hoe blijf ik bij?, dacht ik vroeger vaak. Nu kun je alles weten wat er speelt."

