

Uitgelicht

- Evaluatie Wmo | 2
- Amsterdamse Pluim 2015 | 3
- Proefproces Hulp bij het huishouden | 4
- Zwartboek over kostendelersnorm | 5



Cliëntenbelang J A A R 2015 A M S T E R D A M

Voor eigen regie in zorg en samenleving



Uniek festival voor mensen met verstandelijke beperking

Primeur in Amsterdam! Op 26 november vond het eerste festival plaats voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Het festival was niet alleen een leuk evenement, het bood cliënten ook de kans om hun stem te laten horen. Tijdens het festival is het Expertisenetwerk LVB Amsterdam opgericht.

Meer weten? Neemt u dan contact op met Sophie Pennington de Jongh: sophie@clientsbelang-amsterdam.nl. Zij is bezig met de oprichting van een platform voor belangenbehartiging van mensen met een licht verstandelijke beperking en hun ouders of verzorgers, in opdracht van lidorganisatie KansPlus. ■

De wijken in

In 2015 zijn wij – na een uitgebreide proefperiode in 2014 – gestart met een andere aanpak: gebiedsgericht werken. De beleidsmedewerkers zijn de stadsdelen ingegaan om in contact te komen met Amsterdammers en organisaties.

De nieuwe aanpak heeft te maken met de veranderingen in de wetgeving waardoor allerlei zaken, zoals wijkzorg, steeds meer op wijkniveau worden georganiseerd. Maar ook met de ontwikkeling dat mensen langer thuis (moeten) blijven wonen en meer ondersteuning aan huis nodig hebben. Tijdens bijeenkomsten zijn signalen ontvangen over wat mensen bezighoudt als het gaat om zorg en welzijn en wat er goed en slecht gaat. Deze signalen hebben wij doorgespeeld naar de gemeente, zorginstellingen en andere beleidsmakers. In 2016 gaan we hiermee door. ■

Amsterdam gaat voor Age-friendly City

Amsterdam heeft zich aangesloten bij het programma 'Age-friendly City' van de Wereldgezondheidsorganisatie WHO.

Wij hebben twee bijeenkomsten georganiseerd over de toekomst van Amsterdam voor ouderen. Ruim tachtig kritische, oudere Amsterdammers hebben hun wensen en ideeën aan de gemeente

doorgegeven. Bijvoorbeeld over veiligheid op straat, beter toegankelijk vervoer en een passend woningaanbod. Het programma 'Age-friendly City' bestrijkt acht terreinen: buitenruimte en bebouwing; vervoer; huisvesting; sociale participatie; respect en sociale inclusie; maatschappelijke participatie en werk; communicatie en informatie, en maatschappelijke ondersteuning en gezondheidszorg. ■

Activiteitenverslag 2015

Welkom! Cliëntenbelang Amsterdam is een onafhankelijke belangenbehartiger met een duidelijk doel: de kwaliteit van leven verbeteren van mensen in een kwetsbare positie vanwege hun (dreigende) lichamelijke, sociale, verstandelijke of psychische beperking. Cliëntenbelang Amsterdam is een vereniging met ongeveer zeventig lidorganisaties in Amsterdam en Diemen. Het werk wordt gedaan door professionals en heel veel vrijwilligers die van onschatbare waarde zijn voor de belangenbehartiging. In dit activiteitenverslag kunt u lezen wat wij zoal in 2015 hebben gedaan en bereikt.

U kunt deze tekst downloaden via www.clientsbelangamsterdam.nl/publicaties



Evaluatie Wmo

In het voorjaar van 2015 lag er een plan van de gemeente om de nieuwe Wmo-verordening te evalueren. Wij hebben aangegeven dat dit plan niet zou leiden tot een grondige evaluatie.

Het voorstel om de evaluatie grondiger aan te pakken, werd door de Raadscommissie Zorg ondersteund en door wethouder Van der Burg (Zorg) overgenomen. In september verscheen vervolgens de eerste evaluatie van de nieuwe Wmo. Wij misten in die evaluatie veel kritische punten die gedurende het jaar waren aangekaart. Onze eigen evaluatie is aan de gemeente voorgelegd. Zij erkende dat verbeteringen nodig waren, bijvoorbeeld de gespreksvoering door professionals in de wijkzorg en informatie rond

de cliëntondersteuning. Ook bleken veel cliënten niet op de hoogte van de mogelijkheid om een second opinion aan te vragen. Omdat de herindicaties voor dagbesteding en begeleiding onder grote tijdsdruk plaatsvonden, werden daarbij nogal wat fouten gemaakt. Ook bij de indicatiestelling door de MO-zaak ging het soms mis bij complexe hulpvragen. Verder hebben wij bij de gemeente erop aangedrongen dat ze knelpunten rondom de Hulp bij het huishouden aanpakt. ■

Waar blijft mijn Persoonsgebonden budget?

Begin van het jaar meldden diverse cliënten zich, omdat zij vanaf januari geen Persoonsgebonden budget meer hadden ontvangen.

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) kon hen niet vertellen wat de oorzaak was. In maart had nog maar de helft van alle Amsterdamse budgethouders hun Persoonsgebonden budget ontvangen. Met de gemeente, de gemeentelijke Ombudsman en Per Saldo hebben wij ons ingezet om een oplossing te vinden voor de ruim 2000 cliënten die wachtten op hun geld om ondersteuning in te kopen. De gemeente heeft honderd Pgb-houders gebeld. Wat bleek? De brief die de SVB in september 2014 had verstuurd, was onduidelijk. Meer dan

de helft van de cliënten wist niet dat ze vóór januari een zorgovereenkomst naar de SVB had moeten sturen. Sommige cliënten kwamen in financiële problemen. Voor een cliënt die de huur niet meer kon betalen, hebben we kunnen regelen dat het budget snel werd betaald. Daarbij hielpen de goede contacten met de gemeentelijke Ombudsman en de korte lijnen met de projectleider van de gemeente Amsterdam. Van de gemeente ontvingen zij een brief met heldere informatie over wat ze het beste konden doen. ■

Gedoe over eigen bijdrage

In 2015 hebben wij de gemeente gewezen op de gebrekkige informatievoorziening over de eigen bijdrage voor woon- en vervoersvoorzieningen in de Wmo.

Cliënten kregen van de gemeente veel te weinig informatie over deze belangrijke verandering. Na gesprekken met de gemeente zijn de nodige verbeteringen doorgevoerd, zoals uitleg over het CAK-rekenmodel. Ook ging de eigen bijdrage later in het jaar in, zodat mensen meer tijd kregen om goed te overwegen wat voor hen de gevolgen waren. Verder is aan de gemeente gevraagd om de effecten van de eigen bijdrage voor hulpmiddelen en woningaanpassingen nog eens

onder de loep te nemen. Wij kregen signalen binnen dat niet alleen mensen met een hoger inkomen hun hulpmiddel inleverden, maar ook mensen met een laag inkomen voor wie het aanschaffen van een eigen hulpmiddel lastiger is. Zijn deze mensen hierdoor minder zelfstandig geworden? In december heeft de gemeente onderzoek gedaan onder 450 Amsterdammers die hun voorziening hadden ingeleverd sinds ze een eigen bijdrage moesten betalen. ■

Na succesvolle jaren einde aan project Wmo-ambassadeurs

Na acht jaar kwam in december een einde aan het werken met onze Wmo-ambassadeurs om specifieke doelgroepen hun stem te laten horen over de Wmo. De ambassadeurs Paul, Jeffrey, Perez, Tamara, Mireille, Ria, Mourad en Eddy hebben de afgelopen acht jaar laten zien dat zelfbewuste, ervaringsdeskundige belangenbehartigers het verschil kunnen maken. Doel van het project was om mensen met een GGZ-achtergrond, dak- of thuislozen en mensen met een licht verstandelijke beperking als schakel te laten functioneren tussen de verschillende doelgroepen en beleidsmakers. De Wmo-ambassadeurs ondersteunden ook andere cliënten met hun kennis over regel- en wetgeving, voorzieningen en rechten. ■

Rondetafelgesprekken: cliënten vertellen

Tijdens rondetafelgesprekken in juni hebben beleidsmakers van de gemeente Amsterdam kennisgemaakt met tien mensen die ondersteuning krijgen of mantelzorgers zijn.

Wat betekent het als je niet op alle fronten de regie kunt voeren over je leven? Doel was om ambtenaren en gemeenteraadsleden te laten zien wat ondersteuning in de praktijk betekent. De dag leverde indrukwekkende gesprekken op. Voor de beleidsmakers was het een kans om van mensen zelf te horen wat het betekent als je begeleiding nodig hebt om zelfstandig te kunnen wonen of om je administratie op orde te houden. De gesprekken waren een initiatief van Programma Aandacht voor Iedereen, de gemeente en Cliëntenbelang Amsterdam. ■

Wijkzorg nog niet oké

In 2015 kwamen veel signalen binnen van cliënten, mantelzorgers én zorgprofessionals over hun ervaringen met wijkzorg. De meest gehoorde signalen:

- De diverse zorgaanbieders in de wijk werken niet goed samen.
- Het is voor veel mensen niet duidelijk wat wijkzorg is.
- Het keukentafelgesprek is niet altijd een open gesprek. Soms krijgen mensen al vooraf te horen dat zij minder zorg krijgen.
- Wijkzorgmedewerkers hebben niet voldoende kennis om een goed keukentafelgesprek te voeren.
- Het is steeds moeilijker om op basis van een Wmo-indicatie een plek aan te vragen voor dagopvang en dagbesteding.
- Huisartsen verwijzen opvallend genoeg naar de voor hen bekende professionals.
- Mantelzorgers hebben niet het gevoel dat ook zij ondersteuning kunnen krijgen. ■

Wat is voor u kwaliteit van leven?

In 2015 zijn wij in de stad gestart met twee landelijke programma's: 'Zorg Verandert' en 'Mijn Kwaliteit van Leven'.

Beide programma's helpen Amsterdammers om onder woorden te brengen wat voor hen belangrijk is en waar zij hulp bij nodig hebben. 'Zorg Verandert' organiseert buurt-bijeenkomsten voor mensen over

de veranderingen in de zorg en hun persoonlijke situatie. Er zijn vijftien goedbezochte bijeenkomsten georganiseerd, samen met welzijnsorganisaties, stichtingen in de buurt en zorgaanbieders. ■

Het vierjarige programma 'Mijn Kwaliteit van Leven' geeft een beeld van de gevolgen van de veranderingen in de zorg aan de hand van persoonlijke verhalen. Mensen kunnen hun verhaal kwijt op www.mijnkwaliteitvanleven.nl. Landelijk hebben inmiddels 11.000 mensen de vragenlijst ingevuld, Amsterdam is koploper. ■



Dansen is ook een sport

Amsterdamse Pluim 2015

Op 14 december heeft Stichting Dance for Health de Amsterdamse Pluim gewonnen. Dance for Health organiseert danslessen voor (Parkinson)patiënten, zodat ze zich vrijer kunnen bewegen.



Oprichters Andrew Greenwood en Anna Bishop nemen het applaus in ontvangst. Rechts wethouder Eric van der Burg.

Wethouder Erik van der Burg (Sport) overhandigde de Pluim tijdens het jaarlijkse Sportgala van Amsterdam aan Andrew Greenwood, één van de oprichters van Dance for Health: "Ik ben mijn hele leven professioneel balletdanser geweest op hoog niveau. Pas vanavond realiseer ik me dat dansen ook een sport is. Wij bieden mensen de kans om hun ziekte door een

andere bril te bekijken en te kijken naar hun mogelijkheden in plaats van hun beperkingen." Volgens de visitatiecommissie is het 'een club met ongelooflijk veel passie om mensen te laten genieten van dansen. De danslessen kunnen confronterend zijn, aangezien je jezelf in de spiegel ziet. Er is veel ruimte om over deze ervaringen te praten'.

VN-verdrag in de praktijk

Op 28 april vond onze Algemene Vergadering plaats in de Muiderkerk.



Luc Nijenhuis

Het drukbezochte themadeel ging ditmaal over het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking. In werkgroepen werden twee voorbeelden uit Amsterdam onder de loep genomen. Eentje over de ontbrekende lift tijdens bouwwerkzaamheden aan het Amstelstation: volgens het verdrag moet het hele openbaar vervoer toegankelijk zijn. Het tweede voorbeeld over mensen met gaten in hun CV vanwege psychische problemen: hierover zegt het verdrag dat discriminatie op grond van handicap verboden moet worden, ook bij werving en indienststelling. Inmiddels heeft de Tweede Kamer het VN-verdrag aangenomen. Nu is het wachten op goedkeuring door de Eerste Kamer.

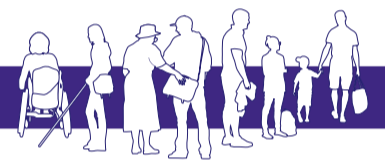
Toegankelijkheid



Cadeau om over na te denken

Ter gelegenheid van de duizendste vergadering van de Centrale Verkeerscommissie hebben de leden een ervaringsparcours van ons cadeau gekregen. Zo konden ze zelf voelen hoe het is om blind of slecht ter been te zijn. Bijna de voltallige commissie deed mee, de reacties waren zeer enthousiast. Nicolette Besemer uit stadsdeel Westerpark: "Bijna niemand van de Centrale Verkeerscommissie had ooit een ervaringsparcours gedaan. Het openbaar vervoer blijkt geen makkie, zeker niet op zo'n groot station als het Amstelstation."

Mantelzorg



Praat ook eens met een mantelzorger

Het Platform Mantelzorg Amsterdam heeft in mei haar visiedocument officieel overhandigd aan de gemeente. Met het visiedocument wil het platform een eerlijk beeld van mantelzorg creëren. Een beeld van mantelzorg waar het plezier en de liefde vanaf straalt, ook al staat dit soms haaks op dat van de overbelaste mantelzorger. Mantelzorgers pleiten ervoor dat er niet over, maar met hen wordt gesproken. Ze willen meepraten, meebeslissen en de faciliteiten krijgen om hun zorg met plezier en liefde te kunnen blijven geven.



Centrum voor Cliëntervaringen

In 2015 heeft het Centrum voor Cliëntervaringen zes onderzoeksopdrachten gekregen. De eerste opdracht was van de gemeente Amsterdam die wilde weten wat de ervaringen zijn van cliënten die te maken hebben met de transities. Vier onderzoeksopdrachten zijn in 2015 afgerond. Het Centrum voor

Cliëntervaringen is opgericht door Cliëntenbelang Amsterdam en VUmc om de expertise op het gebied van 'kennis van de klant' in de Amsterdamse zorg- en welzijnswereld naar een hoger plan te tillen. Dat gebeurt via praktijkgericht onderzoek, waarbij cliënten zowel deelnemer als onderzoeker zijn.

Toegankelijkamsterdam.nl vernieuwd

Onze website Toegankelijkamsterdam.nl is in 2015 vernieuwd. Voor de nieuwe website zijn we gebruik gaan maken van de 'open data kaart' van de gemeente Amsterdam. Bezoekers kunnen snel wisselen tussen kaart- en lijstweergave. Daarnaast kunnen we bestaande gegevens laten zien, zoals de locaties van de algemene

gehandicaptenparkeerplaatsen. Wij zullen de informatie over de toegankelijkheid van openbare gebouwen blijven verzorgen op basis van onze onderzoeken. Daarbij maken we gebruik van digitale vragenlijsten die onze onderzoekers makkelijk kunnen invullen op een smartphone of tablet.



Zes zorgschouwen

Met veel plezier en overtuiging hebben medewerkers en cliëntenraden van Cordaan, Amstelring en Evean meegewerkt aan zes zorgschouwen.

De deelnemers hebben meegedacht over thema's als gastvrijheid en veiligheid, het betrekken van de buurt, het delen van voorzieningen en een veilige en toegankelijke entree. 'Buitengewoon indrukwekkend, ik ga weg met een bijzonder gevoel', aldus één van hen. Ook is hard gewerkt aan vernieuwing van de website www.clientenwaarderen.nl. Alle deelnemende

cliëntenraden zijn uitgenodigd om mee te schouwen bij andere locaties en bij elkaar 'over de schutting te kijken'. Als proef is meegewerkt aan de workshop 'Uitwerking resultaten zorgschouw' tijdens een bijeenkomst van het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg. De deelnemers werkten enthousiast aan oplossingen. De workshop is in 2016 onderdeel van de zorgschouw. ■

Platform Cliëntenraden in de Langdurige Zorg

Het Platform Cliëntenraden in de Langdurige Zorg heeft in 2015 een themabijeenkomst georganiseerd over de kwaliteit van leven vanuit het perspectief van mensen zelf.

De themabijeenkomst was voor cliëntenraden in Amsterdam, Zaanstreek/Waterland en Amstelveen e.o. Doel van het platform is om cliëntenraden in de langdurige zorg te versterken en hen een nadrukkelijker rol

in de belangenbehartiging te geven. In 2015 tekenden een aantal vertegenwoordigers van cliëntenraden een formele samenwerkingsovereenkomst met Cliëntenbelang Amsterdam, LOC Zeggenschap in Zorg en SIGRA. ■

Proefproces over Hulp bij het huishouden

In 2015 bleven berichten binnenkomen van Amsterdammers die sinds de nieuwe werkwijze van de gemeente in de problemen waren gekomen bij de toekenning van Hulp bij het huishouden. De gemeente geeft een besluit af, waarin alleen nog maar staat dat iemand recht heeft op 'een schoon en leefbaar huis'.

Vervolgens moeten Amsterdammers zelf afspraken maken met een zorgaanbieder over de inhoud en omvang van de Hulp bij het huishouden. Deze afspraken worden vastgelegd in een afsprakenlijst. Als iemand het hier niet mee eens is, dan kan men een klacht bij de geschillencommissie van de

gemeente indienen. Een bezwaarprocedure is volgens de gemeente niet mogelijk. Volgens ons is dit in strijd met de wet. Daarom zijn we een proefproces gestart voor één van de cliënten die zich bij ons had gemeld. Het proefproces heeft gediend bij de Rechtbank van Amsterdam. ■



Personeel & Organisatie

In 2015 hebben we de financiële controle en administratieprocedures naar een hoger plan getild. Deze zijn een stuk transparanter geworden. Zo is er een nieuw handboek gemaakt, waarin alle administratieve procedures staan beschreven. In 2015 hadden we 56 medewerkers in dienst. ■



Met Ad Warnar (directeur Cliëntenbelang Amsterdam, 6e van rechts) op bezoek bij wethouder Jeugd Simone Kukenheim (3e van rechts).

Jeugdzorg

Je zult maar een probleem hebben

Het Jeugdplatform Amsterdam heeft in 2015 ervaringen van jongeren en ouders verzameld over de zorg voor jeugd en passend onderwijs. De belangrijkste bevindingen:

1. Gebrekkige informatievoorziening over de transitie.
2. Problemen rond de toegang tot de zorg.
3. Ouder- en kindteams in Amsterdam zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden binnen de zorg.
4. Problemen rond het Persoonsgebonden budget.
5. Wachtlijst in de jeugd-GGz.
6. Vanaf eind november geen geld voor ambulante zorg bij aanbieders van zorg voor kinderen met een licht verstandelijke beperking.
7. Lastige overgang van de zorg voor jongeren onder de 18 jaar naar de zorg voor 18-plussers. ■



jeugdplatform Amsterdam

Op weg naar ISO 9001

In 2015 zijn we met andere Zorgbelangorganisaties een certificeringstraject gestart voor onze onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen die langdurige zorg krijgen. Doel is om het ISO 9001 certificaat te behalen. Inmiddels is op landelijk niveau kwaliteitsmanagementbeleid ontwikkeld. Daarnaast heeft elke organisatie een regionaal kwaliteitsbeleid en bijbehorend handboek gemaakt. In december hebben we de interne audit succesvol doorlopen. Naar verwachting zal in april 2016 de externe audit plaatsvinden. ■

Al ruim vijf jaar beantwoordt Elleke Meesters op de afdeling Cliënt-ondersteuning vragen over de zorg- en welzijnssector. Ze is in het team van vrijwilligers een van de experts op het gebied van patiëntenrechten en klachtafhandeling.



Elleke: "Wat het werk zo leuk maakt? Dat je samen met de mensen uitzoekt wat ze met hun klacht willen bereiken. Een melding maken, excuses aangeboden krijgen, een officiële klacht indienen of schadevergoeding? Afhankelijk van het doel adviseer ik over het traject. Het is erg dankbaar werk." Voor Cliëntenbelang Amsterdam zijn de vragen en meldingen die bij Elleke binnenkomen van onschatbare waarde. Zo ontstaat een duidelijk beeld van waar Amsterdammers tegenaan lopen op het gebied van zorg en welzijn. Deze knelpunten brengt Cliëntenbelang Amsterdam onder de aandacht bij de betrokken instanties, zodat ze de zorg kunnen verbeteren.



Zwartboek over kostendelersnorm

In 2015 is de 'kostendelersnorm' ingevoerd. Die norm houdt in dat mensen met een bijstandsuitkering die in huis wonen met andere mensen, worden gekort op hun uitkering.

Op 21 september is het 'Zwartboek kostendelersnorm' aan wethouder Vliegthart (Werk, Inkomen en Participatie) aangeboden door het Groot MO/GGz Overleg. Wij hebben hier actief aan bijgedragen. Vliegthart gaf aan graag gebruik te maken van het aanbod van cliëntenorganisaties om mee te denken over een aantal zaken. De gemeente

Amsterdam heeft inmiddels als eerste gemeente maatregelen genomen om de gevolgen van de kostendelersnorm te repareren, zodat een aantal specifieke groepen niet onnodig in de problemen komt. Bijvoorbeeld gezinnen en echtparen waarbij één van de twee partners (nog) geen verblijfsstatus heeft en dus niet kan bijdragen in de kosten. ■



Wethouder Vliegthart luistert naar de voorzitter van het groot MO/GGz Overleg Reinier Schippers.

Topjaar voor de Crisiskaart



In 2015 is een record aantal Crisiskaarten gemaakt.

Maar liefst 43 nieuwe cliënten hebben een kaart opgesteld met hulp van vrijwillige Crisiskaartconsulenten: een stijging van 40%. Ook zijn de consulenten druk bezig geweest met het actualiseren van de bestaande kaarten, zodat hulpverleners altijd beschikken over de meest recente (medicatie) wensen en gegevens. ■



Esther gaat nooit zonder de Crisiskaart de deur uit

"De kaart geeft veel rust. Ik raad anderen aan om de tijd te nemen voor het invullen van de Crisiskaart. Je moet namelijk goed nadenken over de hulp die je wilt als je onverhoopt weer in een crisis belandt. Overigens betaalt die reflectie zich wel weer uit: de Crisiskaart praat voor je als je zelf daartoe tijdelijk niet in staat bent. Je voelt je een stuk veiliger. En niet alleen ikzelf ben blij met mijn Crisiskaart, maar ook mijn broer, dochter, huisarts en sociaal psychiatisch verpleegkundige. Als het weer zo ver is, dan weten ze hoe ze moeten reageren."



Cliëntenbelang Academie

In 2015 heeft een deel van onze leden trainingen gevolgd bij onze Cliëntenbelang Academie. Het betrof de trainingen 'Organiseren kun je leren', 'Bouw je eigen website' en een training voor cliëntenraden. Tijdens de training 'Organiseren kun je leren' kregen mensen onder meer inzicht in het opstellen van een begroting, het werven van fondsen en het opstellen van een draaiboek en communicatieplan. Ook hebben we een netwerkbijeenkomst georganiseerd over het toegankelijk maken van je vereniging. ■

Life Coach

Ons project Life Coach beleefde dit jaar zijn 1000ste gesprek. Een bijzondere mijlpaal. In 2015 hebben onze tien coaches twintig mensen met een fysiek beperking of chronische ziekte geholpen. Tijdens zo'n tien gesprekken per persoon. Aan de orde kwamen bijvoorbeeld vragen over het hervinden van zelfvertrouwen, balans in leven, de omgang met de (nieuwe) situatie, activiteiten en de communicatie met de omgeving over iemands beperkingen. De deelnemers waardeerden de coaching gemiddeld met een 8,5. ■



Nieuwe afdeling

In 2015 zijn het Meldpunt en Steunpunt GGz samengegaan in één afdeling Cliëntondersteuning. Te herkennen aan haar nieuwe beeldmerk:

ONAFHANKELIJKE *Cliënt* ONDERSTEUNERS



De afdeling biedt klachtmelding, klachtopvang, ondersteuning bij complexe vragen over zorg, welzijn, wonen, werk, inkomen, vervoer en de Crisiskaart. ■

Veel vragen over geldzaken

In 2015 hebben onze cliëntondersteuners 1188 verschillende vragen en klachten behandeld. Deze betroffen de Wmo (51%), Participatiewet (8%), Zorgverzekeringswet (31%) en Wet langdurige zorg (10%).

Het ging over aanvragen van hulp of ondersteuning bij de wijkzorg, problemen met het Persoonsgebonden budget en individuele vervoersvoorzieningen, zoals een rolstoel, scootmobiel of Canta. Daarnaast kwamen er veel vragen binnen over allerlei financiële regelingen, zoals armoedevoorzieningen, het Fonds Bijzondere Noden en uitleg over eigen bijdragen.

Onze cliëntondersteuners hebben in samenwerking met de juridisch adviseur bij 45 bezwaar- en beroepszaken geholpen. Bijna driekwart van de bezwaarschriften ging over de Wmo, waarvan het merendeel (60%) over de Hulp bij het huishouden. Met één van deze zaken is dit jaar een proefproces gestart. ■



Nathalie Hennis

Keukentafelgesprekken

In de loop van het jaar kregen onze cliëntondersteuners het steeds drukker met aanvragen voor ondersteuning bij de keukentafelgesprekken.

Deze (her)indicatiegesprekken voert de gemeente met Amsterdammers die zorg of ondersteuning nodig hebben. Het is een belangrijk gesprek op grond waarvan de zorgverlener bepaalt hoeveel hulp iemand uiteindelijk krijgt. Vandaar dat cliënten bij dit gesprek het recht hebben op onafhankelijke cliëntondersteuning. Door de ondersteuning kon de cliënt goed voorbereid het keukentafelgesprek voeren en kreeg de zorgverlener een goed beeld van de actuele beperkingen en de hulpvraag. Soms resulteerde dat in een hoger aantal toegekende uren dan wat de zorgverlener in eerste instantie van plan was te indiceren. We hebben een brochure gemaakt met tips voor het goed voorbereiden van zo'n gesprek. ■



“Moeten participeren is paradoxaal, want participatie kan niet van buitenaf worden opgelegd.”

Ik heb Friese roots. Mijn voorouders waren arm en moesten elk dubbeltje omkeren. Toch zetten zij zich met hart en ziel in voor wat zo mooi heette: Kerk en Samenleving. Mijn beppe had een blikje op de vensterbank staan. Ze spaarde voor de medische faculteit van de VU. Dankzij deze vrouwen kan ik daar werken. Daar bleef het niet bij. Elke zondag kookte mijn beppe pudding met peer. Mijn moeder bracht die naar een kreupele vrouw in het dorp, naar een man met tuberculose en naar twee oude broers. Ik vind dit inspirerend. De dienstbaarheid, de empathie, de zorgzaamheid en de onderlinge solidariteit die daaruit spreekt. Dat is precies wat de transitie naar een participatiesamenleving in theorie zou kunnen zijn. De praktijk, zo blijkt uit ons onderzoek, is weerbarstiger. Participatie is een mooi ideaal.

Maar dat ideaal gaat wel uit van een modelburger. Een burger die zelfredzaam en ondernemend is en anderen zo min mogelijk lastig valt. Velen passen niet in dat keurslijf. Denk aan het toenemend aantal verwarde mensen op straat. Moeten participeren, is paradoxaal, want participatie kan niet van buitenaf worden opgelegd. De wens moet van binnenuit ontstaan, door mensen te erkennen in hun mens-zijn. Dan kan er een gevoel ontstaan van erbij horen, deelgenoot zijn van een zinvol verband. Het herstellen van dat sociale weefsel in de stad moet je niet opleggen, vind ik. Het kan wel organisch groeien.

Prof. Dr. Tineke Abma is hoogleraar Participatie & Diversiteit aan het VUmc

Colofon

© **Cliëntenbelang Amsterdam** • Jacob Bontiusplaats 9 • 1018 LL Amsterdam • Telefoon 020 75 25 100 • info@clientenbelangamsterdam.nl • www.clientenbelangamsterdam.nl
Tekst Annemies Gort – Tekstburo Gort • Eindredactie Jan Philip Korthals Altes • Fotoredactie Luc Nijenhuis • Vormgeving Yolanda Exoo - Exoo grafisch bureau

Meer weten over onze activiteiten in 2016? Kijk op www.clientenbelangamsterdam.nl

U kunt het Activiteitenverslag 2015 ook downloaden op onze website www.clientenbelangamsterdam.nl/publicaties.