

Uitgelicht

- Flink lobbyen voor betere Wmo | 2
- Platform Mantelzorg Amsterdam bestaat 10 jaar | 3
- Jeugdplatform Amsterdam, klaar voor de start | 4
- Centrum voor Cliëntervaringen opgericht | 4



Cliëntenbelang ^{J A A R} 2014 A M S T E R D A M

Voor eigen regie in zorg en samenleving

Wat cliënten zelf willen

Er wordt veel gepraat óver cliënten, maar wat willen ze zelf? En hoe ervaren ze de veranderingen in de zorg? Worden ze goed genoeg geïnformeerd? Cliëntenbelang Amsterdam deed uitgebreid onderzoek en vond de antwoorden op deze vragen.

In 2014 ging de nieuwe opzet van de wijkzorg van start in 5 proefgebieden. Wij zaten in de kerngroep, met de gemeente Amsterdam en Achmea, en volgden de ontwikkelingen nauwlettend. In december heeft de gemeente de aanpak geëvalueerd. We spraken onze teleurstelling uit over het feit dat cliënten niet in staat worden gesteld de eigen regie daadwerkelijk te nemen. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat de geïnterviewde cliënten weliswaar blij zijn met de hulp die ze nog krijgen, maar dat ze onvoldoende in gesprek (kunnen) gaan over de juiste invulling van hun

hulpvraag. Cliënten worden nauwelijks geïnformeerd over het zorgaanbod, en welke mogelijkheden er zijn. Ze kunnen daarom niet de juiste keuzes maken. Door de algemene en versnipperde informatievoorziening vanuit de gemeente bleken veel misverstanden te ontstaan die voor ongerustheid zorgden onder cliënten en mantelzorgers. Wordt mantelzorg verplicht? Wat is een keukentafelgesprek en wat is de status daarvan? We pleitten er dan ook voor om cliënten veel beter voor te lichten over praktische zaken die te maken hebben met de eigen situatie. ■



Robbert Dieperink

Rolstoelrugbyvereniging Amsterdam Terminators kreeg de Amsterdamse Pluim uitgereikt door wethouder sport Eric van der Burg. De wethouder bleek zich goed in te kunnen leven: "Wij beoefenen topsport, maar voor veel mensen met een beperking is het dagelijks leven vaak al topsport." Het Sportgala

vond plaats op 15 december in een grote, goed toegankelijke tent op het middenveld van het Olympisch Stadion. De Pluim, en gehandicaptensport in het algemeen, kreeg veel positieve aandacht. Marion Nijhuis, oud-zwemster met een visuele beperking, is lid van de visitatiecommissie van de Pluim. Ze legt uit waarom

Sporten met een beperking

Amsterdamse Pluim uitgereikt tijdens Sportgala van Amsterdam

Niet alleen de Amsterdamse sporters van het jaar werden gehuldigd tijdens het prestigieuze Sportgala van Amsterdam, ook de sportorganisatie die het beste aanbod heeft voor mensen met een beperking.

de Terminators gewonnen hebben. "Het mooie aan deze club is dat de sporters ook van elkaar leren om het dagelijks leven met hun beperking makkelijker te maken. De sporters zijn allemaal enorm betrokken en fanatiek. Daarnaast is er een hele hechte club vrijwilligers bij betrokken die zich al jaren in zetten". ■

Activiteitenverslag 2014

Voor u ligt het Activiteitenverslag 2014 van Cliëntenbelang Amsterdam, een onafhankelijke belangenbehartiger met een duidelijk doel: de kwaliteit van leven verbeteren van mensen met een kwetsbare positie vanwege hun (dreigende) lichamelijke, sociale, verstandelijke of psychische handicap.

We zijn een vereniging met ruim 70 lidorganisaties, met als werkgebied Amsterdam en Diemen. De betaalde professionals werken nauw samen met een groot aantal vrijwilligers, die van onschatbare waarde zijn voor onze belangenbehartiging.

Hoe wij de cliënt centraal stellen, leest u in dit verslag. We wensen u veel leesplezier!

U kunt het Activiteitenverslag 2014 ook downloaden op onze website - www.clientenbelangamsterdam.nl



Begeleiding op maat voor specifieke cliënten

De gemeente wilde dat wijkzorgteams vanaf 2015 begeleiding zouden geven aan het overgrote deel van de cliënten. Een Pgb zou dan voor hen niet meer mogelijk zijn.

Maar veel cliënten hebben een vaste, vertrouwde begeleider nodig, soms jarenlang dezelfde persoon, die flexibel is en kan aansluiten bij de persoonlijke situatie. Dat kan alleen met een Pgb. Na onze oproep besloot de gemeente om een Pgb vaker mogelijk te maken. Wijkzorg zal cliënten voor wie het Pgb meerwaarde heeft toch doorverwijzen, zodat ze een maatwerkvoorziening kunnen krijgen. ■

Hulp bij het Huishouden: veel aanbevelingen overgenomen

De gemeente besloot dit jaar over te stappen naar 'resultaatgerichte' financiering. Aanbieder en cliënt moeten dan samen concrete afspraken maken.

De gemeente nam onze aanbeveling over: het oordeel van de cliënt moet doorslaggevend zijn bij de beoordeling van de kwaliteit van Hulp bij het Huishouden. En daarvoor moet onafhankelijk klantwaarderingsonderzoek worden ingezet.

Daarnaast heeft onze lobby ertoe bijgedragen dat in 2015 bestaande indicaties nog behouden blijven. Een winstpunt is dat de gemeente cliëntondersteuning mogelijk maakt bij het gesprek tussen aanbieder en cliënt. ■

Flink lobbyen voor betere Wmo

De Wmo werd in het verslagjaar opnieuw vormgegeven, onder andere omdat de gemeente verantwoordelijk wordt voor dagbesteding en begeleiding.

Eén van de belangrijkste veranderingen is de grotere nadruk op zelfredzaamheid en onderlinge hulp. Professionele ondersteuning zal voor minder mensen beschikbaar zijn. Voor Amsterdammers zonder

sociaal netwerk is dat een zorgwekkend vooruitzicht. We drongen er op aan dat altijd zorgvuldig naar de individuele situatie moet worden gekeken. Ook pleitten we voor waarborgen van de kwaliteit. ■

Cliëntgericht inzetten van screeningsinstrument

De gemeente Amsterdam wilde een zogenaamde zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) gaan gebruiken voor alle doelgroepen die een beroep doen op de Wmo en de wijkzorg.

De zelfredzaamheid van een cliënt wordt dan op 11 levensterreinen in beeld gebracht. Wij waren van mening dat dit cliënten soms onnodig zou belasten. Een instrument moet zinvolle informatie opleveren. Als de hulpvraag eenduidig

is, is de cliënt gebaat bij een snelle oplossing. Het is dan niet zinvol om alle levensgebieden te bespreken. Uiteindelijk heeft de gemeente na een evaluatie, ons voorstel overgenomen om de ZRM niet standaard in te zetten. ■



Column Meltem Kaya

"Sterke tegenmacht van cliënten hard nodig"

"Als raadslid hecht ik veel waarde aan het echt centraal zetten van cliënten. Zeker nu met alle veranderingen in de zorg is het extra belangrijk dat we goed naar cliënten luisteren. Mensen mogen niet de dupe worden van de veranderingen in de zorg. De zeggenschap over belangrijke keuzes moet daarom altijd bij de cliënt zelf liggen. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de zelfbeschikking van de cliënt ten alle tijden centraal staat. Cliënten moeten daarom echt een plek aan tafel hebben bij beleidsveranderingen in de gemeente. Onder leiding van mijn politieke idool en D66-minister van Volksgezondheid Els Borst zijn in de jaren '90 al belangrijke wetten ingevoerd die de positie van cliënten versterken. Wij zetten in Amsterdam die D66-lijn van Els Borst voort.

Goede ideeën worden niet op het stadhuis door politici en ambtenaren bedacht, maar komen vooral van de mensen zelf. Daarom is het werk van Cliëntenbelang Amsterdam zo ontzettend belangrijk. Afgelopen jaar is hun inzet dan ook op meerdere momenten van grote betekenis geweest. Zoals bij alle veranderingen in de wet- en regelgeving en de nieuwe taken die de gemeente heeft op het gebied van zorg voor kwetsbare mensen.

Een sterke tegenmacht van cliënten is hard nodig en biedt daarbij extra waarborgen om fouten te voorkomen. Ik kijk als raadslid dan ook uit naar de verdere samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam de komende jaren."

Meltem Kaya is gemeenteraadslid voor D66 in Amsterdam



Verkiezingsdebat 'Zorg over Participatie'

Meer dan 100 mensen bezochten ons verkiezingsdebat op 5 maart. Het debat 'Zorg over Participatie' stond onder leiding van journalist Frénk van der Linden en werd gevoerd aan de hand van zes stellingen.

In de hoop mensen te ondersteunen bij hun stemkeuze, verstuurden we aan de vooravond van de gemeenteraadsverkiezingen een speciale nieuwsbrief met een samenvatting van het debat. Cliëntenbelang maakt zich zorgen over de financiële positie van kwetsbare groepen. Die zorgen konden in het debat niet worden weggenomen. Sommige politieke partijen vonden dat alleen de meest schrijnende gevallen gecompenseerd moeten worden voor de bezuinigingen. Anderen wilden compensatie voor alle chronisch zieken en gehandicapten. ■

Toegankelijkheid in Amsterdam: hoezo 'iedereen doet mee'?

Amsterdam moet toegankelijker worden. Regelmatig agendeerden we bij de gemeente de voortgang van het Plan van Aanpak Toegankelijkheid dat daarvoor moet zorgen. Onze teleurstelling is dan ook groot dat het pas vanaf 2016 uitgevoerd zal worden. Is dat wat het College van B&W verstaat onder het motto van het bestuursakkoord 'Alle Amsterdammers doen mee'?



Portefuillehouder Jeanine van Pinksteren test of deze stoep toegankelijk is in een rolstoel.

Toegankelijkheid trottoirs Centrum onder druk

In maart stuurden we stadsdeel Centrum een raadsadres over plantenbakken op het Entrepotdok die de doorgang belemmerden. Kwetsbare voetgangers worden hierdoor gedwongen op de rijbaan te lopen. Mede naar aanleiding hiervan organiseerde de bestuurscommissie van het stadsdeel Centrum in augustus een werkbezoek

aan een aantal straten waar bankjes, bloembakken, drempels en andere obstakels in de weg stonden. Tijdens deze 'obstakelwandeling' in de Jordaan viel het op dat het de laatste jaren zo vol is geworden op de voetpaden dat je letterlijk niet meer uit de voeten kan. In 2015 wordt daarom met een pilot Toegankelijke Straat gestart. ■

Toegankelijkheid



Ouderen geïsoleerd door bezuinigingen op OV

We sprongen op de bres voor ouderen die niet meer met de bus naar het Gelderlandplein kunnen, vanwege bezuinigingen op het openbaar vervoer. Door het wijzigen van de route van buslijn 62 blijft een deel van de wijk daardoor verstoken van openbaar vervoer. Wij stelden een alternatieve busroute voor die niet langer duurt of kostbaarder is. Helaas is het voorstel niet overgenomen. ■

Een lichtpuntje: nieuwe stadsloketten ingericht volgens hoogste toegankelijkheidsnormen

De meer dan 40 verschillende gemeentelijke loketten worden teruggebracht naar 7 uniforme stadsloketten waar Amsterdammers voor alle gemeentelijke diensten en producten terecht kunnen.

Voor alle nieuwe loketten vraagt de gemeente het Internationale Toegankelijkheid Symbool (ITS) aan. Daar zijn we erg blij mee.

Wij zijn vanaf het begin betrokken bij het project '1 Stad 1 Dienstverlening'. Op ons advies komt er bijvoorbeeld in de grootste spreekkamer een brede schuifdeur, zodat de kamer makkelijk toegankelijk is voor scootmobiel. Er wordt ook aandacht besteed aan de sociale dienstverlening in de nieuwe stadsloketten. Onze Wmo-GGZ-ambassadeurs trainden medewerkers hoe ze het beste kunnen omgaan met mensen met een GGZ-achtergrond. ■

Mantelzorg



Platform Mantelzorg Amsterdam bestaat 10 jaar

Het 10-jarig bestaan van het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) was de aanleiding voor een feestelijke bijeenkomst op 4 november met als thema 'Mantelzorg als beleidsinstrument'. Een kernthema dit jaar was goede respijtzorg om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen. We maakten een filmpje over respijtzorg, met ontroerende verhalen van

zichtbaar vermoeide mantelzorgers. Het filmpje wordt gebruikt voor voorlichting over mantelzorg, bijvoorbeeld tijdens de mantelzorglunches. Onze standpunten legden we vast in de brochure 'Standpunten transitie AWBZ-Wmo' die we in het verslagjaar uitgaven. Wij vinden dat mantelzorgers niet (moreel) verplicht mogen worden om bij dagbestede-

ding te ondersteunen. Dagbesteding heeft immers ook als functie om mantelzorgers even lucht te geven. Niet alleen bij de dagbesteding, maar ook thuis mag er geen verplichting tot mantelzorg zijn. De indicatiestellers en zorgverleners moeten op een gelijkwaardige basis met de mantelzorg overleggen. De mantelzorg bepaalt wat hij of zij kan bijdragen. ■

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg opgericht

In oktober van het verslagjaar hebben wij het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg opgericht. Doel is om de band tussen cliëntenraden onderling te versterken,

signalen te verzamelen en deze naar het juiste overlegorgaan te brengen. Samen met LOC Zeggenschap in Zorg en Sigra ondersteunen wij het platform. ■

Pilot voor mensen met een LVB

In het verslagjaar is een pilot gestart in West en Nieuw West voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lVB) die hulp uit de Wmo nodig hebben. Zorgaanbieders werken samen vanuit de vraag van de cliënt.

Uitgangspunt is dat niet alle ondersteuning vanuit een instelling geleverd hoeft te worden. Gekeken wordt of er in de buurt activiteiten zijn waar mensen met een lVB aan mee kunnen doen. ■



Goede voorbeelden in de buurt

Voor het project 'Cliënten Waarderen' bezochten getrainde ouderen verpleeg- en verzorgingshuizen. Goede voorbeelden zijn gepubliceerd op de website Clientenwaarderen.nl.

Bij een zorgschouw wordt gekeken naar de meer fysieke aspecten van een instelling. Bijvoorbeeld hoe de verbinding tussen het huis en de buurt verbeterd kan worden. In 2014 is de website vernieuwd, en heeft 'Zorgschouwen on tour' plaatsgevonden om de resultaten van 19 schouwen te delen.

Het afgelopen jaar hebben we bijzondere aandacht besteed aan het versterken van de band met ouderen(organisaties) in de stad. Er is breed geïnventariseerd wat de belangrijkste thema's zijn voor ouderen; eenzaamheid en geschikt wonen krijgen de hoogste prioriteit. ■



Luc Nijenhuis



'Zorgschouwen on tour'

Tijdens het evenement Zorgschouwen on tour werden er bollen geplant in de rolstoeltuintafels van het Henriette Roland Holst huis. Bij zorgcentrum de Schutse onthulde wethouder Zorg Eric van der Burg een 'zwaai bordje', dat ongedwongen contact tussen schoolgaande kinderen en bewoners stimuleert.

Jeugdplatform Amsterdam: klaar voor de start

In 2014 hebben we met Stichting OCO en Stichting Alexander het Jeugdplatform Amsterdam opgericht. Het Jeugdplatform bestaat uit een groep ouders en jongeren die hun eigen belangenbehartiging vormgeven. Het platform heeft een formele adviesfunctie naar de gemeente toe. Binnen het platform is daarom een aparte adviesgroep opgericht die bestaat uit zeven jongeren en vijf ouders.

Naast de adviesgroep zijn ook vier belangenbehartigers geïnstalleerd. Dit zijn ervaringsdeskundige jongeren en ouders die op stadsdeelniveau de ogen, oren en stem van het Jeugdplatform zijn. ■

Op 26 november ontmoette de adviesgroep wethouder Jeugdzaken Simone Kukenheim (op foto 2e van rechts) en op 16 december werd de adviesgroep formeel aangesteld door het college van B&W.



George Maas

Centrum voor Cliëntervaringen opgericht

In het verslagjaar is het Centrum voor Cliëntervaringen opgericht, een initiatief van Cliëntenbelang en VUmc. De onderzoeken van het centrum worden altijd gedaan door academische en ervaringsdeskundige onderzoekers. In de klankbordgroep die het onderzoek begeleidt zitten ook cliënten.

Het eerste onderzoek vond plaats in de proefgebieden van de wijkzorg, waar onderzocht is hoe de nieuwe opzet van de wijkzorgteams uitpakt. Eén van de conclusies was dat de zorg nog veelal op de oude manier werkt. De wijkzorg laat de mogelijkheden voor de inzet van informele zorg nog onbenut en het ondersteuningsplan is vaak onbekend bij cliënten. Gebleken is verder dat een grote groep cliënten beperkt sociaal zelfredzaam is, dat wil zeggen dat ze een beperkt netwerk en sociale vaardigheden hebben. ■



Scholingsacademie

Een deel van onze leden heeft trainingen gevolgd bij onze Scholingsacademie. Zo zijn de trainingen 'Zin in zelfredzaamheid – wat beweegt de burger' (zingeving als logisch thema in het keukentafelgesprek), patiëntenparticipatie van migranten (workshop voor lidorganisaties om toegankelijker voor migranten te worden), Lobby in de politiek en Beleid en presenteren gegeven. Deze trainingen zijn door gemiddeld 30 mensen bezocht. ■

Personeel & organisatie

Dit jaar zijn zes medewerkers getraind op het gebruik van Social Media als onderdeel van hun werk. Hoe vergroot je de zichtbaarheid van je werkzaamheden en resultaten? Hoe vergroot je je netwerk, bijvoorbeeld via Twitter? En hoe zoek je contact via Social Media met je achterban, politici en andere partijen in het veld? En hoe zet je Social Media in tijdens evenementen die je organiseert of bijwoont? Er is ook een webcareteam geformeerd, bestaande uit drie medewerkers, die voortdurend berichten op Social Media volgen en reageren wanneer dat nodig is en met regelmaat berichten plaatsen.

Ook zijn we in 2014 gestart met de voorbereiding op het gebiedsgericht werken. Doel: in contact komen met Amsterdammers en specifieke doelgroepen om signalen op te halen en met hen te verbinden. In 2015 moet dit een vast onderdeel worden van onze manier van werken. ■

Jarenlang was Melanie Peterman actief voor Werkgroep Toegankelijkheid Oud-Zuid, waar ze onder andere streed voor oprijplaten in winkels en vrije stoepen.



Inge Hordgebrink

Toegankelijkheid is erg belangrijk voor Melanie, want ze is gebonden aan een rolstoel vanwege een dwarslaesie. Melanie vindt ervaringsdeskundigheid een groot woord, ze noemt zichzelf liever ervaringskundig.

Vanaf 2012 is ze zich meer gaan richten op het ondersteunen van anderen met een handicap of chronische ziekte, als life coach. Melanie: "Ik zie mezelf als wegwijzer, zo'n mooie houten paal met allemaal pijltjes erop. Ik help om dingen inzichtelijk te maken, want uiteindelijk moeten mensen het toch zelf doen."

In het verslagjaar was ze onder meer onderzoekspartner bij het Centrum voor Cliëntervaringen, waar ze cliënten interviewde die deelnamen aan één van de vijf proeftuinen voor de nieuwe wijkzorg. "Regelmatig vertelden cliënten dat ze hun netwerk inzetten voor leuke dingen, zoals een kop koffie drinken of naar het theater gaan. Het hele huis schoonhouden kun je echt niet aan dat soort netwerkcontacten vragen, dat is van een heel andere orde. Ik hoop dat de gemeente dat inziet."

GGZ/MO



Steunpunt GGZ wordt Steunpunt voor alle doelgroepen

Het Steunpunt GGZ staat vanaf 2015 niet meer alleen open voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Alle Amsterdammers met een ondersteuningsvraag kunnen dan bij ons terecht voor onafhankelijke cliëntondersteuning. In het verslagjaar hebben we hard gewerkt om dit mogelijk te maken.

Het Steunpunt bood in 2014 cliëntondersteuning aan 531 cliënten, waarvan 55% mannen en 45% vrouwen. De helft was van allochtone afkomst. Er waren bijna 2000 contactmomenten. Meer dan een kwart van de vragen ging over financiën en wettelijke rege-

lingen. De meeste klanten leven van een minimum-uitkering en velen vinden het moeilijk daarvan rond te komen. Veel mensen kwamen met vragen over hun Persoonsgebonden budget; hieruit vloeiden 40 bezwaarschriften voort. ■



Crisiskaart krijgt steeds meer erkenning

Enkele gerenommeerde instituten lieten hun waardering blijken voor het instrument Crisiskaart. Zo is de methodiek van de Crisiskaart door Zorginstituut Nederland (voorheen CvZ) erkend als interventie in de langdurige zorg. En het Trimbos instituut neemt de Crisiskaart als good practice op in zijn kwaliteitsbibliotheek. Er zijn in het verslagjaar 29 Crisiskaarten geactualiseerd en 23 nieuwe kaarten gemaakt. Het maken en bijhouden van een Crisiskaart brengt veel afstemmingscontacten met zich mee, die grotendeels door vrijwilligers behandeld worden. Om nog meer cliënten te bereiken, is een nieuwe wervingscampagne gestart. ■

Gesprekken met DWI leiden tot concrete verbeteringen

Bij het Steunpunt GGZ kwamen veel signalen binnen dat cliënten het lastig vinden om een WWB-uitkering of bijzondere bijstand aan te vragen bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Het Steunpunt kreeg de indruk dat alleen de mensen die sterk in hun schoenen staan, doorgaan met de aanvraag.

Sommige medewerkers van het call center wilden geen aanvraagformulier opsturen, omdat ze ervan uitgingen dat de cliënt toch geen uitkering of bijstand zou krijgen – een beslissing die zij niet mogen nemen. Het Steunpunt ging hierover in gesprek met de directie van DWI. Call center medewerkers kregen daarna de instructie om formulieren altijd

op te sturen als de klant daarom vraagt. Afsproken is ook dat onze cliëntondersteuners een vaste contactpersoon bij DWI kunnen bellen om de situatie van een bepaalde cliënt uit te leggen. Cliëntondersteuners kennen vaak het hele verhaal van een cliënt. Op die manier kan DWI beter beoordelen of een aanvraag terecht is. ■

Inkoopcriteria GGZ ontwikkeld vanuit cliëntperspectief

Het Zorgbelangproject om Regionale Expert Teams (ervaringsdeskundigen in de GGZ) criteria te laten ontwikkelen die de verzekeraar gebruikt bij het inkopen van zorg, blijkt erg succesvol. De RET's hebben onderzoek gedaan naar wat cliënten in de GGZ optimale somatische zorg vinden. Goede somatische zorg in de GGZ is nodig, omdat deze cliënten vaak veel lichamelijke klachten hebben. Ook overlijden met name mensen met schizofrenie vaak 15 tot 20 jaar eerder dan de algemene bevolking.

Op 5 maart zijn de onderzoeksrapporten van Amsterdam/Noord-Holland en Flevoland gepresenteerd aan Achmea, die de criteria in de praktijk gaat gebruiken. ■

Makelpunt wordt TEAM ED

Het sociaal uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen ging in december zelfstandig verder onder de naam TEAM ED. Twee jaar lang was het Amsterdams Makelpunt een project van ons. Met als doel de zorg en dienstverlening van maatschappelijke organisaties te verbeteren door de inzet van ervaringsdeskundigen uit belangrijke doelgroepen, zoals GGZ-cliënten en dak- en thuislozen.

Er zijn in het verslagjaar 60 gastlessen gegeven op de Hogeschool van Amsterdam, en is cliëntondersteuning aangeboden in het Instroomhuis en bij het Leger des Heils. In drie stadsdelen zijn zogenaamde Vliegende Brigades actief, waarbij ervaringsdeskundigen worden ingezet. ■



Kwaliteit thuiszorg hoog op de agenda

Ons Meldpunt Cliëntenbelang Amsterdam adviseert cliënten over hoe ze hun klacht het beste tot een goed einde kunnen brengen.

Soms komen er veel klachten binnen over hetzelfde onderwerp, wat voor ons een signaal is dat er meer speelt. Begin 2014 ontvingen we een aantal ernstige signalen over de thuiszorg. Twee thuiszorgorganisaties gingen failliet en de overname van cliënten door andere organisaties verliep niet altijd even goed. Voor het Meldpunt was dat aanleiding om in de

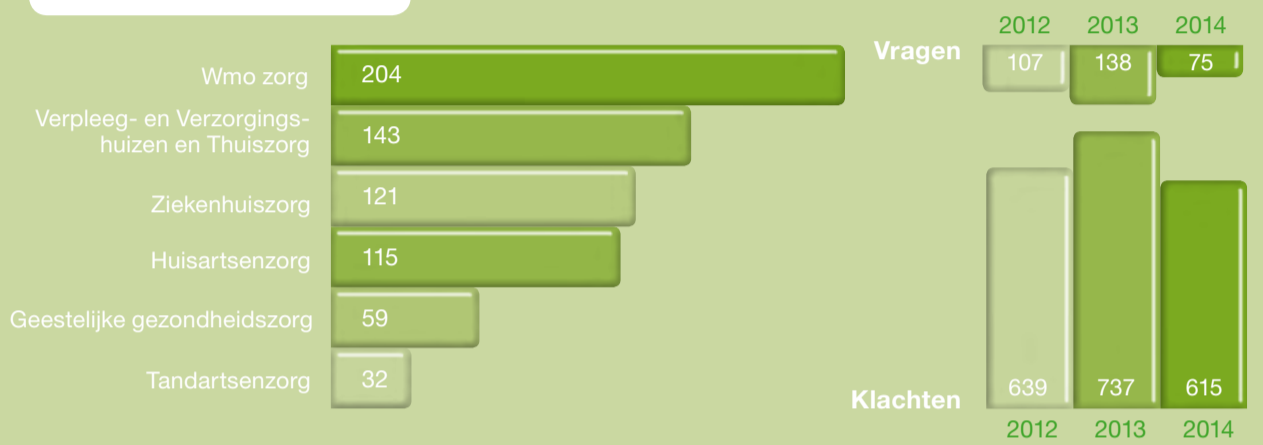
maanden april tot juni de meldactie 'Amsterdamse Thuiszorg' te houden.

De meldactie maakte duidelijk wat voor cliënten de grootste knelpunten zijn in de hulp bij het huishouden: de vervanging van de hulp, veel wisselende hulpen, de telefonische bereikbaarheid van zorg-

aanbieders en de klachtafhandeling. Wethouder Zorg Van der Burg is geschrokken van de uitkomsten. Hij vindt het niet acceptabel dat 20% van de respondenten ernstige klachten heeft over de kwaliteit van hulp in de huishouding. Vandaar dat hij nieuwe kwaliteitseisen gaat stellen om de hulp in de huishouding beter en veiliger te maken.

Op 11 september presenteerden we de uitkomsten van het onderzoek aan verschillende zorgaanbieders en cliëntenraden. Zorgaanbieders gaven aan dat het ook binnen het nieuwe zorgstelsel mogelijk moet zijn om ervoor te zorgen dat cliënten zoveel mogelijk hulp ontvangen van een vaste medewerker. ■

Top 6 meldingen per sector



Radio Signaal wint Salto Award 2014

De SALTO Award voor het beste radioprogramma van SALTO Public Access ging in 2014 naar Radio Signaal. De redactie bestaat uit enthousiaste en deskundige vrijwilligers. De uitzendingen worden gevuld met informatie en discussie over gezondheid, welzijn en belangenbehartiging in Amsterdam en Diemen. De Awards zijn uitgereikt op 12 december in Pakhuis de Zwijger. ■



Resultaten van onze klachtopvang

Zomaar een greep uit de resultaten van onze inspanningen.

- De gemeente besloot om hulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobielen vroegtijdig te vervangen. De gemeente stuurde cliënten hierover een onduidelijke brief. Ook de Wmo-helpdesk van de gemeente kon hen niet aan antwoorden helpen. We kregen hierover veel klachten. Op ons advies paste de gemeente de informatie aan. We hebben de gemeente duidelijk gemaakt dat een verandering van rolstoel of scootmobiel ingrijpend is, en dat cliënten meer tijd nodig hebben om hier goed over na te denken. Daarom is ook de bedenktijd voor cliënten verruimd van 7 dagen naar 3 weken.
- Er waren aanhoudende klachten over de kwaliteit van dienstverlening van één van de leveranciers van hulpmiddelen. De individuele klachten van cliënten zijn door tussenkomst van het Team Klachten en Kwaliteit van de gemeente snel opgelost. De betreffende leverancier heeft intussen eigen klachtenfunctionarissen ingesteld, waardoor klachten eerder opgelost worden.
- Het Meldpunt heeft twee klachtencommissies en een zorgaanbieder aangeschreven met opmerkingen over hun klachtenregeling. Eén klacht die ten onrechte niet ontvankelijk was verklaard, is alsnog in behandeling genomen. De zorgverlener had de cliënt niet goed geïnformeerd over de kosten van de behandeling, waardoor de cliënt onverwacht met hoge kosten werd geconfronteerd. Klachtencommissies mogen geen uitspraak doen over wie de kosten zou moeten betalen. Maar een klachtencommissie kan wel beoordelen of een zorgverlener voldoende informatie heeft gegeven.

Colofon

© Cliëntenbelang Amsterdam • Plantage Middenlaan 14-1 • 1018 DD Amsterdam • Telefoon 020 75 25 100 • info@clienbelangamsterdam.nl • www.clienbelangamsterdam.nl
Tekst Wendelien Vos - TekstOnline Almere • Eindredactie Jan Philip Korthals Altes, Luc Nijenhuis • Fotoredactie Luc Nijenhuis • Vormgeving Yolanda Exoo - Exoo grafisch bureau

Meer weten over onze activiteiten in 2015? Kijk op www.clienbelangamsterdam.nl

U kunt het Activiteitenverslag 2014 ook downloaden op onze website www.clienbelangamsterdam.nl.