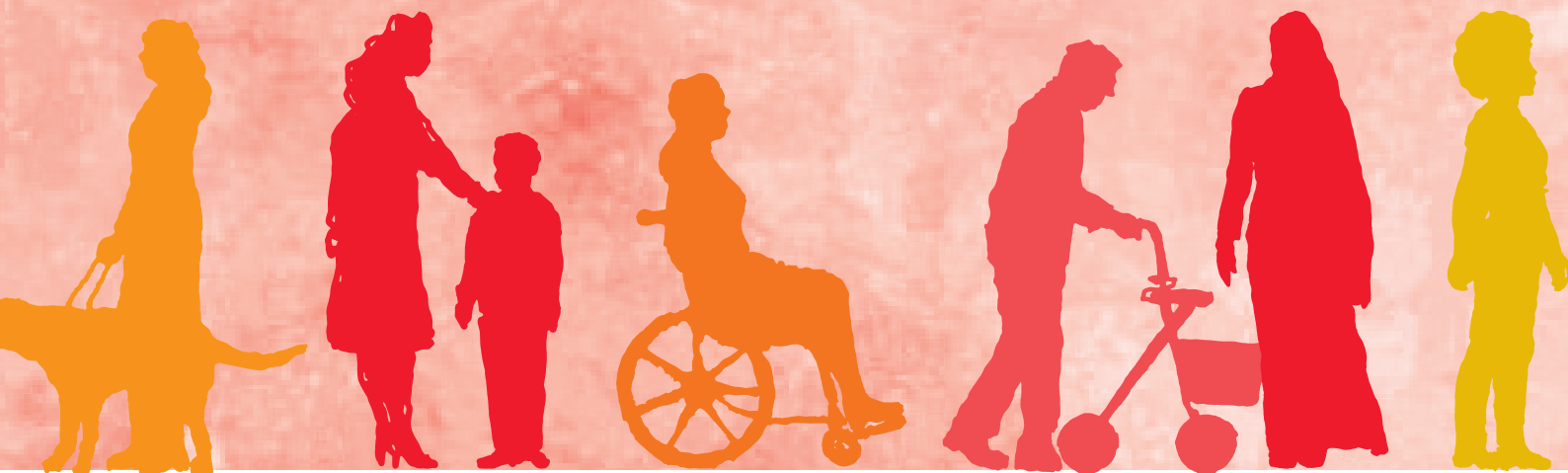


Meerjarenbeleidsplan 2020-2023



Clientenbelang
AMSTERDAM...

Colofon

Tekst en eindredactie Jan Philip Korthals Altes

Vormgeving Exoo grafisch bureau



Clëntenbelang Amsterdam
Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw)
1018 LL Amsterdam



(020) 75 25 100



info@clëntenbelangamsterdam.nl



www.clëntenbelangamsterdam.nl

Meerjarenbeleidsplan 2020-2023



Clëntenbelang Amsterdam...

Start in 2009 met 4 fusiepartners



Open platform voor mensen in een kwetsbare positie in zowel Amsterdam als andere delen van Noord-Holland.





“

Er zit zoveel kracht in de werkwijze waarin de echte verhalen gebruikt worden om problemen aan te kaarten en op te lossen. Ik heb aan den lijve ondervonden hoe belangrijk het is dat je gezien wordt als persoon, ook als je dakloos bent. Ik kwam plots op straat te staan na een voor mij onverwacht einde van een nieuwe relatie. De deur ging dicht en ik had nog niets geregeld. Ik was daar niet op voorbereid en had ook niet de middelen om het zelf op te lossen. Ik was me niet bewust van de opvangmogelijkheden die er waren en zo kwam ik letterlijk op straat terecht. Ik schaamde me daarvoor en vermeed contact, ook met hulpverleners, vrienden en familie.

Uiteindelijk kwam ik gelukkig toch terecht in een 24-uurs opvang en zo verbleef ik uiteindelijk een jaar bij het Leger des Heils. Ook daar ervoer ik dat het niet in eerste instantie ging om wie ik was en wat mijn verhaal was. Ik ben daar vrij snel in de Cliëntenraad gegaan en heb van daaruit geleerd hoe je voor je eigen belangen, maar juist ook voor die van anderen kunt opkomen. Zodat we mensen ook kunnen laten zien dat hun verhaal het begin van de oplossing kan zijn voor anderen. Dat je iets kan betekenen voor anderen, ook als dakloze, daar kan ik gelukkig van worden.

Edo Paardekooper Overman (lid Groot MO/GGz Overleg en Kennisgroep Personen met onbegrepen gedrag)

”

“

Ik kwam op mijn 42e zelf in een rolstoel terecht. Ik woonde toen al in Westerpark en merkte hoeveel drempels – soms zelfs letterlijk – er daar zijn voor mensen in een rolstoel. Ik ben me in gaan zetten op het onderwerp ‘mobiliteit’ en van het één kwam het ander. Nu, bijna 20 jaar later, zit ik namens Cliëntenbelang in de Centrale Verkeerscommissie in Amsterdam. Hier kan ik vanuit het perspectief van mensen met een beperking adviseren over verkeer, vervoer en de openbare ruimte. Daar kunnen we echt het verschil maken. Zo hebben we het mogelijk gemaakt dat in de Houthavens, in de gebieden waar geen auto’s mogen komen, mensen met een beperking gebracht en opgehaald mogen worden door busjes van het Aanvullende Openbaar Vervoer (AOV). Dat betekent dat we die drempel hebben kunnen wegnemen voor mensen die hier willen wonen of verblijven. Dat is geweldig nieuws en wat nog beter is, is dat dit nu de regel is voor heel Amsterdam. Zo wordt de hele stad bereikbaar voor mensen die gebruik maken van AOV.

Nicolette Besemer (voorzitter van Onbeperkt West en van het cluster Stadsdeelgroepen bij Amsterdam. Tevens lid van de Centrale Verkeerscommissie.)

”



Waar zijn we goed in?

- Verhalen van mensen vertalen naar oplossingen.
- Als netwerkorganisatie brengen we mensen en organisaties bij elkaar.
- Het inzetten van (ervarings)kennis om beleid te verbeteren.

Waar staan we voor?

- De mens moet centraal staan, niet de beperking.
- Saamhorigheid gaat boven het individu.
- De cliënten in Amsterdam en de rest van Noord-Holland staan centraal.
- Onafhankelijkheid.



De wereld om ons heen

De wereld om ons heen verandert in een razendsnel tempo. Op deze veranderingen moeten we reageren en laten zien wat we waard zijn. De belangrijkste ontwikkelingen zijn in onze ogen:

- Binnen het Sociaal Domein is de aandacht verschoven naar preventie. Dat juichen wij toe.
- Nog te vaak gaan overheid en instellingen uit van bestaande structuren en systemen. Hierdoor blijven ze ver van cliënten staan.
- Feiten en technologie zijn steeds belangrijker voor het verbeteren van het leven en de zorg van mensen in een kwetsbare positie.
- De ouderenzorg kraakt door toenemende vergrijzing en groeiende tekorten in de zorg.
- Personeelstekorten in het Social Domein en met name in de zorg vergroten de druk op alle zorgverleners en mantelzorgers.

Speerpunten

Deze ontwikkelingen (zie pagina 7) krijgen de komende jaren extra aandacht van ons binnen de volgende 3 speerpunten:

- Inclusieve samenleving
- Goed wonen
- Persoonsgerichte zorg

Inclusieve samenleving

Het VN-verdrag Handicap dient als basis voor ons werk aan een inclusieve samenleving. In dit internationale verdrag zijn de rechten van mensen met een beperking vastgelegd. De komende jaren gaan we werken aan persoonsgerichte zorg en een meer inclusieve samenleving.

Doelstellingen

- Meer mensen en instanties in Amsterdam en de rest van Noord-Holland hebben een beter beeld van de problemen, waarmee mensen met een beperking in het dagelijks leven te maken hebben.
- 'Meedoen met een beperking' is een terugkerend onderwerp in het publieke debat.
- We hebben mensen met een beperking in staat gesteld tot hun recht te komen. Daarvoor werken we samen met andere partijen die een rol hebben in de uitvoering van het VN-verdrag Handicap en wetgeving die daarmee te maken heeft.
- Met mensen met een beperking zijn we betrokken bij het opstellen en uitvoeren van de plannen voor het realiseren van een inclusieve samenleving.

- Mensen met een beperking weten dat zij het recht hebben om volwaardig mee te doen in het dagelijks leven. En weten dat ze bij ons terecht kunnen voor ondersteuning en informatie, en het behartigen van hun belangen.

Goed wonen

Door een tekort aan geschikte woningen voor onze doelgroepen is het dringen op de Amsterdamse woningmarkt. Daarnaast is er te weinig goede zorg en ondersteuning voor mensen die zelfstandig willen (blijven) wonen. Hier gaan we de komende jaren hard aan werken.

Doelstellingen

- Medewerkers van de gemeente, zorginstellingen en woningcorporaties weten meer over woonrechten, de behoeften en mogelijkheden van Amsterdammers met een beperking en hun mantelzorgers. Jaarlijks organiseren wij trainingen voor deze medewerkers.
- Ervaringsdeskundigen worden standaard betrokken in iedere fase van de ontwikkeling en uitvoering van woonplannen en woonbeleid. Hiervoor gaan we in gesprek met de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties.
- We hebben een belangrijke rol gespeeld bij het introduceren van een woonkeurmerk voor mensen met een beperking.



“

Het onzichtbare zichtbaar maken, daar wil ik mij hard voor maken. Mensen weten dikwijls niet eens dat ze mantelzorgers zijn, totdat we er in een gesprek samen achter komen. Het is zo'n actueel onderwerp, maar toch geven we er te weinig aandacht en erkenning aan. Voor mantelzorgers geldt: je bent het, je wordt het of je krijgt er één. En ondertussen lopen mantelzorgers tegen van alles aan. Ik ben dankbaar dat wij iedere dag de belangen van de mantelzorgers kunnen behartigen en zo op te komen voor wat zij nodig hebben aan ondersteuning.

Maar ook op te komen tegen het idee dat je 'dat toch gewoon doet'. We mogen best wat meer (h)erkennen hoe ontzettend waardevol mantelzorg is. En hoewel dat niet in geld is uit te drukken, is het behoud van de mantelzorg-bon, waar we ons zo hard voor hebben gemaakt, een belangrijk maatschappelijk signaal.

Jentiena Clement (voorzitter Platform Mantelzorg Amsterdam)

”

“

‘Kan ik iets voor u doen?’ Het is zo weinig moeite deze vraag te stellen, maar in de praktijk soms zo moeilijk. Vanuit mijn rol als ervaringsdeskundige train ik bijvoorbeeld mensen van GVB op het stellen van deze vraag, én het goed luisteren naar het antwoord. Want ‘nee’ is ook een antwoord. Het is zo mooi om te merken hoe deze trainingen ervoor zorgen dat de reiservaring van mensen met een zichtbare of een onzichtbare beperking de afgelopen jaren veel beter is geworden. De volgende stap? Zorgen dat het openbaar vervoer in Amsterdam ook technisch goed toegankelijk is voor mensen met een beperking. Dat kan nog veel beter. Bijvoorbeeld als het gaat om de elektrische rolstoelplank die vaak weigert of te hoog geplaatste kastjes om in te checken. Vanuit een rolstoel kun je daar niet altijd bij.

Eric Groot Kormelink (ervaringsdeskundig ondernemer en beleidsmedewerker Wet maatschappelijk ondersteuning bij Cliëntenbelang Amsterdam)



Persoonsgerichte zorg

Zorgverleners moeten de zorg afstemmen op de persoonlijke voorkeuren van mensen. En hen vooral als mens zien, niet als de vastgestelde ziekte. Alleen dan kunnen zij goede persoonlijke gesprekken met hun patiënten voeren.

Doelstellingen

Ons dienstenaanbod is in alle wijken bekend. We behartigen de belangen van onze doelgroepen niet alleen op stedelijk, maar ook op wijk- en/of gebiedsniveau. Onze lid-organisaties krijgen hierbij een nog belangrijkere rol als ambassadeurs en belangenbehartigers.

- We weten of het mogelijk is om in 1 of 2 stadsdelen een cliëntenraad op te richten.
- De invalshoek van de cliënt staat centraal bij het uitvoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz),

Jeugdwet, Wet verplichte ggz (Wvvggz) en de Wet zorg en dwang (Wzd). We doen dit om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van zorg bewaakt wordt en ervaringsdeskundigen een grotere rol krijgen in de uitvoering van die zorg.

- Met ons netwerk richten we ons meer op preventie in plaats van de acute zorg en crisisaanpak.
- Een sluitende aanpak voor de problematiek rond mensen met onbegrepen gedrag, in ieder geval in de regio's Amsterdam en Haarlem.
- We hebben in de regio Amsterdam en 2 nieuwe - nog te bepalen - regio's in Noord-Holland een platform van jongeren en ouders die lobby voeren op het gebied van jeugdhulp en passend onderwijs. Doel daarvan is betere afstemming tussen de behoeften en wensen van jongeren en hun ouders en het beleid dat hen aangaat.

Hoe gaan we dit allemaal doen?

- Door het ondersteunen van onze platforms, clusters en werkgroepen, zodat ze gericht de politiek kunnen beïnvloeden en deelnemen aan bestuurlijke overleggen.
- Door met ervaringsdeskundigen (zorg)instellingen, cliëntenraden en medezeggenschapsraden voor te lichten, te trainen en te ondersteunen.
- Door het informeren, adviseren en ondersteunen van cliënten die vastlopen bij het vinden van passende zorg, aangepast vervoer, (beschermd) wonen, of andere ondersteuning of voorzieningen.
- Door vanuit het Centrum voor Cliëntervaringen onderzoek te doen, waaraan ook ervaringsdeskundigen als onderzoekers meedoen.

Successen van de afgelopen jaren

- Onze zichtbaarheid vergroot door het organiseren van meer themabijeenkomsten in Amsterdam en daarbuiten; de introductie van een jaarevenement voor onze doelgroepen en belanghebbende organisaties; een publiekscampagne; promoties op social media.
- Effectieve lobby, bijvoorbeeld door deelname aan de Centrale Verkeerscommissie, onze schouwen bij gemeentelijk vastgoed en openbaar vervoer, onze voorstellen voor een betere uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en een sluitende aanpak van de problemen rond personen met verward (onbegrepen) gedrag.
- Deelname aan verscheidene bestuurlijke overleggen.
- Praktijk gerichte onderzoeken door ons Centrum voor Cliëntervaringen met een centrale rol voor ervaringsdeskundigen.
- Meer mensen bereikt dankzij het open karakter van onze platforms en de inzet van nieuwe werkvormen, zoals bijvoorbeeld de TedX-salons.
- Een sterk team van individuele cliëntondersteuners dat jaarlijks rond de 800 cliënten helpt.
- Gewerkt aan bewustwording door middel van themabijeenkomsten, trainingen en het oprichten van samenwerkingsverbanden, zoals de anti-stigma beweging StigMAG en deelname aan de beweging voor mentale gezondheid Thrive Amsterdam.



Werkwijze met accenten op:

- Persoonlijke verhalen.
- Het bundelen en benutten van onze kennis en deskundigheid.
- Het werken aan onze zichtbaarheid in de stad voor meer invloed.
- Groeien om daadkracht te versterken.
- Het helpen voorkomen van problemen in plaats van het oplossen ervan.

“

Ik werk nu negen maanden bij Cliëntenbelang en kwam hier terecht omdat ik ervaring heb met belangenbehartiging op maatschappelijke thema's. Via mijn voorzitterschap van de Participatieraad kwam ik in contact met het Jeugdplatform Amsterdam en dus met Cliëntenbelang. Ik weet waar ik het over heb als het gaat om het sociaal domein, omdat ik er van jongs af aan al veel mee te maken heb gehad. Ik weet wat het is om op te groeien binnen het zogenoemde sociaal domein en kan vanuit die ervaringskennis doen waar ik het meest energie van krijg: het verschil maken voor kinderen en hun ouders die dat nodig hebben. Of dat nu is op het gebied van pleegzorg, wonen, kindermishandeling, jeugdreclassering en andere thema's binnen de jeugdhulp. Ik zie het als mijn taak deze thema's bespreekbaar en begrijpelijk te maken. Dat doe ik het liefst door gewoon in gesprek te gaan met de mensen die hier tegenaan lopen.

Zarina Kallan (ondersteuner van het Jeugdplatform Amsterdam)

”



“

Empowerment. Dat is wat Cliëntenbelang ook doet en moet blijven doen. Bijvoorbeeld door mensen kennis en vaardigheden te geven op het gebied van onderzoek. Mensen weten meer, kunnen meer en durven meer. Ik heb het in de praktijk zien gebeuren, bijvoorbeeld bij een onderzoek waar mantelzorgers met een niet-westerse migratieachtergrond betrokken waren. De inbreng van deze vrouwen was cruciaal en we leerden ze vaardigheden om zo goed mogelijk onderzoek te kunnen doen. Wat mij nog het meest trof was het effect dat het had op deze onderzoeksters zelf. Er gingen zelfverzekerde vrouwen naar buiten, vol kracht en zelfvertrouwen. Zo maken we óók het verschil.

Marian Vink (beleidsadviseur/onderzoeker bij Cliëntenbelang Amsterdam)

”

Pijlers van onze organisatie



Collectieve belangenbehartiging

Het ondersteunen van platforms, werkgroepen, clusters en andere werkvormen bij het beïnvloeden van de politiek en het beleid van de gemeente en instellingen. We doen dit vooral om ervoor te zorgen dat de leefwereld van mensen met een beperking en hun mantelzorgers het uitgangspunt is voor het verbeteren van plannen en beleid.



Individuele belangenbehartiging

Onze onafhankelijke cliëntondersteuners informeren, adviseren en ondersteunen mensen die vastlopen bij het vinden van passende zorg, aangepast vervoer, (beschermd) wonen of bij andere vormen van ondersteuning of voorzieningen.



Training en advies

Met ervaringsdeskundigen bieden we voorlichting, training en ondersteuning aan (zorg)instellingen, cliëntenraden en medezeggenschapsraden op terreinen als inspraak, participatie en inclusie. Onze ervaringskennis is hierbij minstens zo belangrijk als wetenschappelijke kennis en kennis uit de werkpraktijk.



Onderzoek

Vanuit ons Centrum voor Cliëntervaringen voeren we participatief en praktijkgericht onderzoek. Ervaringsdeskundigen werken hieraan mee als co-onderzoekers. Met hen willen we de toekomstige kwaliteit van beleidsvorming en evaluatie van zorg en ondersteuning verbeteren.



Onze wereld in 2023...

Het is oktober 2023. Een nieuwe Amsterdamse meldt zich bij Cliëntenbelang Amsterdam. Zij is eerder dit jaar met haar gezin en haar vader in Amsterdam Zuidoost komen wonen, nadat ze enige tijd geleden gevlucht zijn uit Syrië. Inmiddels is het hele gezin de Nederlandse taal redelijk machtig, op haar vader na. Hij onthoudt sowieso niet veel meer tegenwoordig, laat staan dat hij nog een nieuwe taal kan leren.

De vrouw vertelt haar verhaal aan de telefoon. Ze moesten vluchten uit Syrië vanwege de oorlog daar. Dit was voor hen nog moeilijker dan voor veel andere vluchtelingen. Hun jongste zoon heeft een fysieke beperking en kan niet zelfstandig lopen. Zijn oudere broer en zussen en zijn vader brengen hem overal naar toe – en doen dat met liefde. Gelukkig is dat in Nederland een stuk beter geregeld dan in Syrië. Het gezin doet alles met het openbaar vervoer, en dat is in Amsterdam eigenlijk heel erg goed te doen met een rolstoel. Alsof er bij de aanleg van de stations al rekening is gehouden met mensen in een rolstoel.

De vrouw komt bij Cliëntenbelang Amsterdam terecht, nadat ze de naam al een paar keer had gehoord. Zowel van mensen om haar heen als in zorginstellingen waar ze met haar zoon komt,

hoort ze dat Cliëntenbelang haar met veel kan helpen. Ze heeft nog veel vragen over de situatie rond haar zoon. Zijn rolstoel is eigenlijk veel te groot voor hem, maar die konden ze via-via krijgen. Ze heeft al een tijdje een goede rolstoel op het oog, maar daar hebben ze het geld niet voor.

Vandaag besloot ze dan eindelijk contact op te nemen met Cliëntenbelang. Eigenlijk was het haar oudste dochter die haar het laatste zetje gaf. Zij had laatst een goed gesprek met een medewerker van het Jeugdplatform Amsterdam over de social mediacampagne 'Zo rollen wij in Amsterdam', gericht op jongeren met een fysieke beperking. De medewerker had haar dit nummer gegeven en haar op het hart gedrukt haar moeder direct te laten bellen. Dat doet ze dus nu. Er is veel ondersteuning beschikbaar, zo begreep ze. En ze kan alle ondersteuning gebruiken.

Een uur later is het gesprek afgelopen. De vrouw heeft haar verhaal kunnen vertellen en is dolblij met de adviezen die ze direct kreeg. Morgen neemt een van de ervaringsdeskundigen contact met haar op om even op een rijtje te zetten wat er allemaal mogelijk is. En dat de vrouw ook ondersteuning kan krijgen voor haar rol als mantelzorgster, daar staat ze van te kijken. Voor je dementerende vader zorgen, dat doe je toch gewoon?

Twee maanden later, net voor de vakantie, is er veel geregeld. De zoon heeft een rolstoel die perfect past en haar vader krijgt meerdere keren in de week zorg aan huis. Het gezin heeft inmiddels zijn draai gevonden in

Amsterdam. De kinderen gaan naar school en haar man heeft een baan gevonden. En de vrouw zelf? Die komt iedere week naar Cliëntenbelang Amsterdam om lotgenoten te helpen.



Een leven met zorg organiseren dat kan best moeilijk zijn.



Met al uw vragen over zorg, welzijn, wonen,
werk, inkomen en vervoer kunt u bij ons terecht.

Wij helpen u gratis verder!



020 5 777 999 - op werkdagen van 10.00 - 16.00 uur



steunpunt@clientenbelangamsterdam.nl



www.clientenbelangamsterdam.nl

**Clienten
belang**
AMSTERDAM ...



06 42 68 14 53



lifecoach@clientenbelangamsterdam.nl



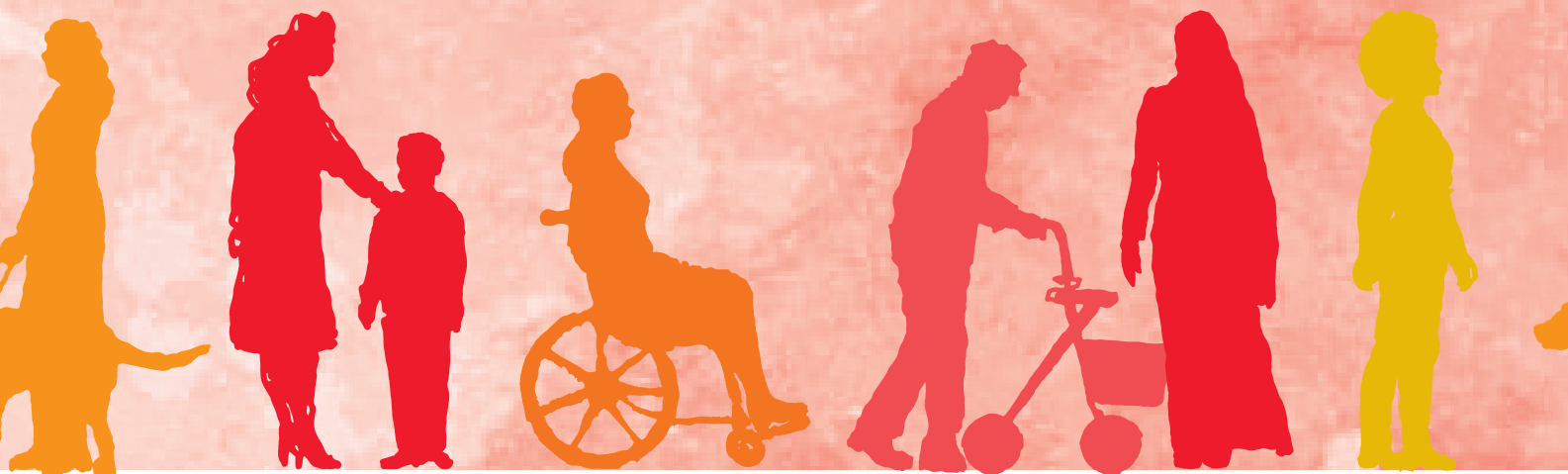
www.projectlifecoach.nl

**Clienten
belang**
AMSTERDAM...



**Met mijn Life Coach vond ik
een goede energiebalans...**

... ik kan nu ook weer leuke dingen doen



Cliëntenbelang Amsterdam
Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw)
1018 LL Amsterdam



(020) 75 25 100



info@clienbelangamsterdam.nl



www.clienbelangamsterdam.nl