

UITGELICHT

- Minder lang wachten op woningaanpassingen | 2
- Manifest voor Inclusie gepresenteerd | 3
- Klankbordgroep 'Personen met verward gedrag' van start | 5
- Ruim 1000 cliënten voor onze cliëntondersteuners | 6



Cliëntenbelang ^{J A A R} 2017 A M S T E R D A M



Anna Bishop is één van de gelukkigen die haar Canta mocht behouden.

Foto: Nathalie Hennis

Canta-rijders kunnen toch blijven rijden!

In januari bleek dat zeker 150 mensen hun Canta of aangepaste auto na een strengere herbeoordeling zouden moeten inleveren. We hielpen verschillende cliënten om in bezwaar te gaan tegen dit besluit. Ook schreven we een pleidooi aan de gemeenteraad om hen te steunen. Het innemen van hun zelfstandige vervoersmiddel vindt Cliëntenbelang Amsterdam in tegenspraak met het gemeentelijke doel om iedereen actief te laten meedoen aan de samenleving. We leverden input voor de motie die de SP indiende om de maatregel terug te draaien. Uiteindelijk overtuigden onze argumenten de gemeenteraad want in mei besloot de raad om een uitzondering te maken voor de Canta-gebruikers die in 2017 zijn herbeoordeeld. ■

Doorbraak

Gemeente vergoedt meerdere trapliften

Mede dankzij onze inzet wijzigde de gemeente het beleid voor woningaanpassingen. Met ingang van 2018 geldt er geen maximum meer van één traplift per aanvrager. Een doorbraak voor mensen die minder mobiel zijn en op een hogere verdieping wonen dan de eerste.

Mensen die op de 2e of 3e etage wonen, moesten tot voor kort noodgedwongen verhuizen als traplopen voor hen te moeilijk werd. Gezien de krapte op de Amsterdamse woningmarkt lukte dat vaak niet en raakten ze aan huis gekluisterd.

We kregen veel meldingen van mensen die de dupe waren van het beleid over trapliften, onder andere van de Ouderenadviesraad van Amsterdam Oost.

Naar aanleiding hiervan spraken we met gemeenteraadsleden van een aantal politieke partijen. We hielpen verschillende cliënten bij het in bezwaar gaan tegen de afwijzing van hun aanvraag van meerdere trapliften.

Ouderen kunnen langer thuis blijven wonen!

Op 23 november ging de Raadscommissie Zorg akkoord met het voorstel om het beleid te wijzigen. De regel dat de gemeente standaard slechts één traplift per aanvrager toekent, wordt vanaf 2018 afgeschaft. Ook verhoogt de gemeente het grensbedrag per woningaanpassing van € 6.100,- naar € 10.000,-. Een mooi resultaat! ■

Crisiskaart

nu ook buiten Amsterdam verkrijgbaar

Steeds meer Noord-Hollandse gemeenten willen onze Crisiskaart ook gaan aanbieden aan hun cliënten. In 2017 hielpen we Amstelveen, Aalsmeer en Haarlem bij het opzetten van een Crisiskaart-systeem.

Mensen met psychische problemen wonen steeds vaker in de wijk, in plaats van in een instelling. Ze krijgen dan wel ambulante begeleiding, maar die is niet 24 uur per dag beschikbaar. Met een crisisplan en bijbehorende Crisiskaart regelt een cliënt vooraf dat er goede persoonlijke opvang is bij een psychische crisis. Dat geeft een veilig gevoel. ■

Lees meer over de Crisiskaart op de achterpagina.

Jaarverslag 2017

Voor u ligt het Jaarverslag 2017 van Cliëntenbelang Amsterdam, 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.

We zijn een vereniging met 37 medewerkers (24,2 FTE) en ruim 60 lidorganisaties. Ons werkgebied is de regio Amsterdam, en in toenemende mate andere plaatsen in Noord-Holland. We werken nauw samen met meer dan 100 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!



Foto: Nathalie Hennis

Symposium 'Cliënt centraal? Ja, partnerschap!'

Op 20 juni organiseerde Cliëntenbelang Amsterdam een symposium ter gelegenheid van het afscheid van directeur Ad Warnar.

Lovende woorden van wethouder Zorg Eric van der Burg vielen hem ten deel: Cliëntenbelang Amsterdam is door hem stevig op de kaart gezet. ■

Wmo



Mooie resultaten van onze belangenbehartiging

De gemeenteraad nam op 28 juni twee belangrijke voorstellen van Cliëntenbelang Amsterdam over.

Minder lang wachten op woningaanpassingen

Omdat er zo weinig aangepaste woningen in Amsterdam zijn, vinden we dat mensen sneller in aanmerking moeten komen voor een aanpassing van hun eigen woning. De raad was het gelukkig eens met een motie van Groen Links waarin een nieuw criterium is opgenomen: als er niet binnen 1 jaar een (rolstoel)geschikte woning beschikbaar is, moet de huidige woning worden aangepast. Dat is geweldig nieuws voor mensen met een beperking die al jaren wachten op een geschikte woning. ■

Vervoer naar dagbesteding beter geregeld

Mensen die een indicatie voor dagbesteding hebben, blijven nu soms noodgedwongen thuis omdat ze geen vervoer hebben. Het is niet duidelijk geregeld dat zij in dat geval recht hebben op vervoer van de gemeente. Door een motie van D66 moet de gemeente zorgen dat het ontbreken van vervoer géén belemmering voor mensen vormt om aan dagbesteding deel te nemen. ■

Heronderzoek Hulp bij Huishouden levert vragen op

In 2016 spande Cliëntenbelang Amsterdam namens een aantal cliënten met succes een proefproces aan tegen de gemeente Amsterdam. Voornaamste bezwaar was dat er geen formele beschikking was, waartegen cliënten in bezwaar konden gaan bij de rechter.

De gemeente paste hierna haar manier van indiceren aan. Maar kunnen cliënten nu wel bezwaar maken?

Het is helaas nog steeds niet duidelijk welk document de status heeft van beschikking, en hoe de cliënt daaraan komt. We krijgen signalen dat het cliënten veel moeite kost om de benodigde documenten te verkrijgen. In 2018 gaan we hierover met de gemeente in gesprek. ■

Deborah Lauria nieuwe directeur

Op 6 november begon Deborah Lauria (1972) als nieuwe directeur van Cliëntenbelang Amsterdam. Hiermee volgde ze Ad Warnar op die na 8 jaar het stokje overdroeg.

Deborah Lauria studeerde Politieke Wetenschappen in Rome, haar geboorteplaats. Ze begon haar loopbaan in Nederland eind 1999 bij Plan Nederland, waar zij leiding gaf aan de afdeling Vrijwilligersactiviteiten. Vanaf maart 2011 zette Deborah Lauria zich in als directeur van De Letselschade Raad voor verbeteringen bij de afwikkeling van letselschadezaken. ■



Foto: Ramon Klein

Dringend pleidooi bij gemeente om te stoppen met Welzorg

Hulpmiddelenleverancier Welzorg presteert al sinds 2015 flink onder het vereiste niveau.

We hebben de wethouder Zorg diverse malen gevraagd om het vertrouwen in Welzorg op te zeggen. De wethouder gaf echter aan dat het voor de andere leveranciers niet haalbaar is om alle 4500 cliënten van Welzorg over te nemen. We drongen erop aan dat de gemeente bij de volgende aanbesteding in 2019, geen contract meer met Welzorg afsluit. ■

Vereniging



Cliëntenbelang Academie

De Cliëntenbelang Academie stelt vrijwilligers uit de achterban in de gelegenheid om kennis op te doen en vaardigheden te ontwikkelen. Vijf leden vanuit de achterban volgden de training 'Basiscursus ervaringsdeskundigheid'. Tien mensen namen deel aan de training 'Presenteren'. ■

Vrijwilligersdag

Om onze vrijwilligers te bedanken voor hun inzet in 2017 organiseerden we op 6 oktober een Vrijwilligersdag in Stayokay. Het thema was: 'In de watten gelegd'. De vrijwilligers konden onder andere deelnemen aan workshops Mindfulness en creatief schrijven. Ook een ontspannende stoelmassage hoorde erbij. ■



Foto: Cliëntenbelang Amsterdam



Protest tegen verplaatsen gehandicapten-zitplaatsen

In de Combino-trams bleken zitplaatsen te zijn verwijderd die bestemd waren voor mensen met een beperking. Hier kregen we veel klachten over.

Na onze brandbrief zegde het GVB toe om de zitplaatsen terug te plaatsen. Maar wel op een andere plek in de tram, verder verwijderd van de ingang. Dit is voor ons geen gelijkwaardig alternatief.

De nieuwe plekken zijn voorbij het scharnierpunt van de harmonica, dat altijd erg beweegt, zeker in een bocht. Er is geen goede plek voor een rollator, en ook voor een hulp- of geleidehond is het vlakbij zo'n scharnierpunt niet prettig. Ook hebben conducteurs onvoldoende zicht op de twee nieuwe plekken. Het GVB heeft nog geen duidelijkheid gegeven over de definitieve situering van de gehandicapten-zitplaatsen. ■



Presentatie Manifest voor Inclusie

Ons Manifest voor Inclusie roept gemeente, bedrijven, organisaties én Amsterdammers op om te werken aan een samenleving waar in iedereen kan meedoen, ongeacht zijn of haar beperking.

Els de Ruiter, bestuurslid van belangengroep Onbeperkt Oost, presenteerde het Manifest op 3 oktober in Pakhuis de Zwijger. Zij overhandigde het aan Wethouder Zorg Eric van der Burg en Keirsten de Jongh, adviseur van het College voor de Rechten van de Mens. Met de gemeente gaan wij verder in gesprek om een Amsterdamse Inclusie Agenda op te stellen. ■

Ingesproken op plannen van de gemeente

Stedelijk beleid voor gehandicaptenparkeerplaatsen op kenteken

In autoluwe gebieden worden tot nu toe geen gehandicaptenparkeerplaatsen op straat toegestaan. We hebben ervoor gepleit om dit wel toe te staan. Het ziet ernaar uit dat de gemeente ons voorstel overneemt. ■



Beleidskader openbare ruimte ('Puccinimethode')

In het plan stond maar één paragraaf over toegankelijkheid. Cliëntenbelang Amsterdam stelde voor om toegankelijkheid juist op te nemen als onderliggend *basisprincipe*. Een concrete aanbeveling was om het parkeren op stoephoogte af te schaffen. Door het extra hoogteverschil tussen de rijbaan en de auto is het voor bestuurders van een aangepaste auto onmogelijk om zelfstandig in- en uit te stappen. ■

Gebouw IAB eindelijk toegankelijk

Cliënten in een rolstoel of scootmobiel hoeven minder hordes te nemen als ze een gesprek hebben bij het Indicatie Adviesbureau Amsterdam (IAB). Ze kunnen sinds het najaar van 2017 gebruikmaken van een plateaulift en een rolstoeltoegankelijk toilet.

Na een gestage stroom van klachten van cliënten heeft Cliëntenbelang Amsterdam herhaaldelijk

bij de directie van het IAB aangedrongen op verbeteringen. Het contact liep stroef, omdat het IAB er heilig van overtuigd was het juist goed te hebben gedaan. Maar de hellingbaan was te steil en leverde gevaarlijke situaties op. Wij vonden dit niet acceptabel. Zeker niet voor een organisatie die de Wmo moet uitvoeren, een wet waarin de nadruk ligt op eigen regie van mensen met een zorgbehoefte. ■



Column Amy Koopmanschap

"Omgaan met verward gedrag: geen paniek"

De toename van meldingen over personen met verward gedrag was aanleiding om een speciaal programma hiervoor op te zetten in Amsterdam. Alle betrokken partijen, zoals politie, justitie, gemeente en GGZ-instellingen werken in een aanjaagteam aan een zogenaamde sluitende aanpak.

Het aanjaagteam zocht naar een manier om mensen die ooit verward gedrag hebben vertoond erbij te betrekken. We vonden in Cliëntenbelang Amsterdam een goede partij om een klankbordgroep met cliënten op te zetten. Cliëntenbelang is erin geslaagd om de juiste mensen te vinden, met een brede achtergrond.

De kennismaking in het najaar van 2017 is beide partijen goed bevallen. De klankbordgroep stelde voor om een afgevaardigde te hebben in het aanjaagteam. Een prima idee! We merken dat we elkaars inbreng versterken, er is een levendige uitwisseling. Ik vind het ook een prachtig initiatief dat de klankbordgroep dialoogbijeenkomsten in de wijken opzet. Want we moeten niet alleen maar aan vergadertafels zitten!

Mensen met verward gedrag zijn er altijd geweest, ze maken deel uit van onze samenleving. Naast het verbeteren van de acute opvang, hoop ik dat de omgang met mensen met verward gedrag verbeterd wordt. Bijvoorbeeld door de training Mental Health First Aid (MHFA) in te zetten. Want als de omgeving rust uitstraalt in plaats van paniek, is opvang eigenlijk al gestart.

Amy Koopmanschap
Gemeente Amsterdam

Amy was tot 1 maart 2018 programmadirecteur Personen met Verward Gedrag

Helpt Amsterdamse bushaltes toegankelijk

Met een bustour langs de laatste opgehoogde bushaltes in Amsterdam Noord is het project 'Toegankelijke bushaltes' officieel afgerond. Bij het voortraject van dit project is Cliëntenbelang Amsterdam nauw betrokken geweest. 46% van de Amsterdamse bushaltes is nu toegankelijk. Verschillende leden van de belangengroepen

voor mensen met een beperking in de stadsdelen en de Oogvereniging waren uitgenodigd om deze bustour bij te wonen. Cabaretier Vincent Bijlo was de 'reisleider'. Hoewel alle betrokkenen blij zijn met het resultaat, is er nog veel werk aan de winkel om de overige bushaltes aan te passen. ■

Geleidelijnen in de Stopera

In 2016 maakten we met gemeente Amsterdam afspraken over de toegankelijkheid van de Stadsloketten. De knelpunten worden langzamerhand opgelost, maar er resteert nog een hele wensenlijst. In 2017 zijn er geleidelijnen voor blinden en slechtzienden aangelegd in de Stopera. Er zijn routes vanaf de hoofdingang naar het Stadsloket en naar de kaartverkoop van het Muziektheater. Vasthoudendheid loont, ook al vraagt het soms een lange adem. ■



Wonen voor ouderen en andere kwetsbare groepen Onderzoek naar wonen in Amsterdam

Eind 2016 voerde Cliëntenbelang Amsterdam een digitale raadpleging uit over hoe Amsterdammers hun woonsituatie beoordelen. In januari stuurden we de rapportage en het advies aan de wethouders Laurens Ivens (Bouwen en Wonen) en Eric van der Burg (Zorg).

De 117 respondenten zijn over het algemeen best tevreden over hoe ze nu wonen, maar maken zich vooral zorgen over de toekomst. Twee derde van hen heeft te maken met een chronische ziekte of fysieke beperking. Er leven vragen als 'Hoe moet het als je achteruit gaat? Kun je dan blijven wonen in je eigen huis en buurt?' Het viel ons op hoe weinig gemeentelijke regelingen op het gebied van wonen bekend zijn.

Kritiek op actieplan Age friendly City

De GGD schreef het actieplan 'Age friendly City', dat onder andere is voorgelegd aan Cliëntenbelang Amsterdam. Ons belangrijkste kritiekpunt was het ontbreken van verbinding tussen de verschillende beleidsdomeinen.

Een voorbeeld: als er een levensloopbestendige looproute wordt bedacht

met bankjes om uit te rusten, dan moet er ook aandacht zijn voor veiligheid. Als er onvoldoende gehandhaafd wordt bij dubbel geparkeerde auto's, fietsen op de stoep en doorrijden bij zebrapaden, dan zullen ouderen zo'n looproute niet nemen. Voor dergelijke dwarsverbanden zou 'Age friendly City' meer aandacht moeten hebben.



Foto: Malène Duijst

18 oktober vierde het Platform Mantelzorg zijn 12,5 jarig bestaan. Tijdens een feestelijke bijeenkomst nam Angelien Horn afscheid als voorzitter. Ze kreeg bloemen van Laura van Tamelen (links) en Farida Bottse (beiden beleidsambtenaar Mantelzorg).

Adviezen aan gemeente over ouderenzorg

In juni bood Cliëntenbelang Amsterdam de gemeente Amsterdam enkele adviezen aan op basis van de resultaten van alle zorgschouwen vanuit het project 'Cliënten Waarderen'

in de periode 2012-2017. De zorgschouwen leveren naast praktische en nuttige tips voor de instellingen ook informatie over de algemene wensen van ouderen in de stad.

Langdurige Zorg

Bijeenkomst over wonen naar eigen wens

Op 6 november organiseerde het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg een interessante bijeenkomst met als thema 'Anders wonen en medezeggenschap'. Daarbij werd ingegaan op de diverse nieuwe woonvormen die momenteel ontwikkeld worden, in Amsterdam en daarbuiten. Als zorg en vastgoed gesplitst zijn,

heb je met verschillende wetten te maken, zoals de Huurwet en de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg. De medezeggenschap wordt er daardoor niet eenvoudiger op. Het advies was om in de Centrale cliëntenraad van zo'n woonvorm een zetel te reserveren voor een deskundige adviseur op het gebied van huren.



Platform Mantelzorg Amsterdam wil af van verplichte inzet jonge mantelzorgers

Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) maakte bezwaar tegen het feit dat de gemeente de inzet van kinderen tussen de 5 en 17 jaar meeneemt bij het bepalen van de indicatie voor Hulp bij het Huishouden. PMA stuurde hierover eind juni een ongeraagd advies naar de gemeente.

PMA is van mening dat de inzet van kinderen niet meegenomen mag worden bij het vaststellen van de ondersteuningsbehoefte wat betreft Hulp bij het Huishouden. Uitgangspunt daarbij is dat jonge mantelzorgers ook 'gewoon kind moeten kunnen zijn'. De gemeente heeft het advies helaas niet overgenomen.



Oprichting platform LVB

Op 16 januari kwamen in Pakhuis de Zwijger vertegenwoordigers van de gemeente met Amsterdammers met een licht verstandelijke beperking (LVB) bijeen om ervaringen uit te wisselen. Het was de eerste bijeenkomst van het platform LVB, dat in 2017 is opgericht.

Dit gebeurde op initiatief van KansPlus, in samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam en de gemeente Amsterdam. Het platform stelt mensen met een verstandelijke beperking in staat mee te denken over beleid dat op hen van toepassing is.

Cliëntenbelang actief in Noord-Holland

Onder de naam Cliëntenbelang biedt Cliëntenbelang Amsterdam sinds begin 2017 haar diensten aan in Noord-Holland. Cliëntenraden, gemeenten, zorgaanbieders en maatschappelijke organisaties kunnen een beroep doen op onze organisatie voor passende

dienstverlening. Ons aanbod is weergegeven in een 'waaier' met twintig overzichtelijke productkaarten verdeeld over 5 werkterreinen: zeggenschap over eigen leven, participatie, individuele cliëntondersteuning, participatief onderzoek en trainingen.

Vrijwilligers bedankt!

Vrijwilliger Jan Barnhoorn staat voor de meer dan 100 vrijwilligers die voor Cliëntenbelang Amsterdam actief zijn. Zonder hun belangeloze inzet had onze vereniging nooit zoveel resultaat kunnen bereiken.



Foto: Eva Hartog

Jan Barnhoorn werkt als redacteur, interviewer en presentator bij Radio Signaal, het radioprogramma op StadsFM van Cliëntenbelang Amsterdam en De Ombudsman.

“Vrienden zeiden mij fijntjes dat vrijwilligerswerk ook wel wat voor mij zou zijn. En dat kan echt wel naast je gewone werk, zeiden ze. Bij groot toeval (alhoewel, wat is toeval?) kwam ik in contact met vrijwilligers van Radio Signaal, radiomakers in hart en nieren kun je wel zeggen. Dat is inmiddels meer dan vier jaar geleden en ik ben met ongelooflijk veel plezier één van hen geworden en gebleven. Een in heel Amsterdam gewaardeerd radiostation, nauw gelieerd aan, en warme banden hebbend met, Cliëntenbelang Amsterdam.

En dat laatste bracht me natuurlijk ook in contact met veel van hun beleidsmakers en vrijwilligers. Inspirerende, sociaal bewogen en vooral midden in de wereld staande mensen. En dat levert de onderwerpen op voor onze uitzendingen. Soms indringend, soms ontroerend. Altijd boeiend. Vrijwilliger zijn: er is een nieuwe wereld voor me open gegaan. En ik hoop daar nog lang aan mee te kunnen doen!”

Leden van het Jeugdplatform (adviesgroep, belangenbehartigers en ondersteuners)



Foto: Witschelly Eijssel

Klankbordgroep ‘Personen met verward gedrag’ van start

Sinds 2016 werkt de gemeente Amsterdam aan het programma ‘Amsterdamse aanpak van personen met verward gedrag’. Doel is om kwetsbare Amsterdammers op elk gewenst moment de juiste zorg te kunnen bieden. De cliënten en hun naasten zijn vertegenwoordigd in een klankbordgroep via Cliëntenbelang Amsterdam.

De term ‘verwarde personen’ is een containerbegrip met weinig ruimte voor nuance. Het gaat om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico bestaat dat zij of anderen gevaar lopen. Daarom spreken we liever over personen met verward gedrag. ■

Lees ook de column van Amy Koopmanschap op pagina 3.

Wijkzorg



Cliëntenperspectief weinig onderbouwd in plannen zorgaanbieders Wijkzorg

Zilveren Kruis vroeg Cliëntenbelang Amsterdam om de plannen van de zorgaanbieders voor de wijkverpleging in 2018 te toetsen.

We constateerden dat het cliëntenperspectief nergens nog goed uit de verf kwam. Bovendien gaan de zorgaanbieders uit van de ideale cliënt.

Dit is een mondige, digitaal vaardige cliënt met een netwerk, die niet bang is voor vernieuwingen en blij is met zelfregie. Dat beeld vinden we verontrustend, omdat de werkelijkheid anders is. We vinden dat Zilveren Kruis moet toetsen hoe zorgaanbieders omgaan met de ‘minder ideale’ cliënt. ■

Deelname aan werkgroep ‘Meer tijd voor de cliënt’

De werkgroep ‘Meer tijd voor de cliënt’ wil de administratieve lasten in de zorg verminderen door de registratie van gegevens te vereenvoudigen.

De werkgroep ontstond na het raadsinitiatief van D66, ‘Minder regels, meer zorg’. Binnen de werkgroep hebben wij er vooral op gelet dat cliënten op een gemakkelijke

manier inzage krijgen in hun gegevens. In het najaar hield de gemeente een raadpleging (consultatie) over de digitale inzage van de eigen gegevens, waar een aantal cliënten aan deelnamen. We hebben de gemeente op het hart gedrukt ook aandacht te besteden aan de naar schatting 30% van de Wmo-clieënten die niet goed meekomen in de digitale wereld. ■

Jeugdzorg



Signalen over jeugdhulpverlening

Het Jeugdplatform Amsterdam is inmiddels 3 jaar actief en haalt sinds die tijd signalen uit de samenleving op over de Amsterdamse jeugdhulp. Deze werden ook dit jaar weer aangeboden aan de gemeente.

Onduidelijkheid onder ouders en jongeren over het aanbod van hulpverlening, over de routes binnen de hulpverlening en over hun rechten, voerden ook in 2017 de lijst aan. Mensen gaven daarnaast aan behoefte te hebben aan iemand die met hen meedenkt, een onafhankelijk cliëntondersteuner.

In de tweede helft van het jaar kwamen veel signalen binnen over de samenwerking tussen school en hulpverlening, die niet altijd goed op elkaar aansluiten. Dit komt bijvoorbeeld door verschillende werkwijzen of door onduidelijkheid rondom de inzet van het Persoonsgebonden budget op school. ■

Nieuw project: Samen sterk zonder stigma

Sinds begin 2017 is er een project in Amsterdam om stigmatisering tegen te gaan. Het project is een initiatief van vier Amsterdamse organisaties: Cliëntenbelang Amsterdam, HVO-Querido, GGZ inGeest en het groot MO-overleg.

Stigmatisering is een proces waarin een groep personen negatief wordt beoordeeld, veroordeeld en uitgesloten. Denk hierbij aan mensen met psychische problemen of verslavingen en dak- en thuislozen. ■



Ruim 1000 cliënten voor onze cliëntondersteuners

Cliënten kunnen voor onafhankelijke ondersteuning bij het Cliëntenbelang Amsterdam terecht. In 2017 ondersteunden we 915 cliënten met informatie en advies. Daarnaast hielpen we 83 mensen bij het indienen van een formele klacht over de zorg van huisarts, ziekenhuis of tandarts. En 27 nieuwe cliënten kregen een Crisiskaart. Het aantal cliënten ligt iets lager dan in 2016 omdat er begin 2017 vrij veel dossiers zijn afgesloten die doorliepen uit het jaar ervoor. ■

Ondersteuning bij bezwaar- en beroepsprocedures

32 mensen zijn begeleid bij het voeren van een bezwaar- of beroepsprocedure. Hiervan gingen 8 zaken over bezwaar tegen het niet toekennen van een Canta. 14 bezwaar- en beroepszaken zijn door de cliënten gewonnen en bij 1 zaak is een tussenoplossing gevonden. ■

Top 5 van vragen en klachten

- 1 Hulp bij het huishouden
- 2 Financiële regelingen
- 3 Wonen en maatschappelijke opvang
- 4 Vervoer
- 5 Ambulante ondersteuning

Problemen aanvraag maatschappelijk opvang nog niet opgelost

Net als vorig jaar heeft Cliëntenbelang Amsterdam veel cliënten gesproken die het niet eens waren met de afwijzing van hun aanvraag voor toegang tot de maatschappelijke opvang. Daarbij hadden we weer te maken met onduidelijke redenen voor de afwijzing, wat het lastig maakt om tegen een afwijzing in beroep te gaan. Desondanks is dit ons wel verschillende keren gelukt. Toch is dit een lastige gang van zaken. De betrokken beleidsambtenaren hebben toegezegd te werken aan een structurele oplossing. ■

Nog niet voor alle doelgroepen passende cliëntondersteuning

Mede op het verzoek van Cliëntenbelang Amsterdam onderzocht de gemeente hoe de cliëntondersteuning in Amsterdam is geregeld. We hebben daartoe een rondvraag gedaan bij cliënten en leden uit onze achterban. Hieruit bleek dat de ondersteuning voor ouders van ernstig zieke kinderen en voor mensen met een visuele beperking niet goed genoeg is. Dat wil zeggen dat voor hen de cliëntondersteuning niet onafhankelijk is én niet voldoende specialistisch. Ook jongeren ervaren de reguliere ondersteuning vaak als te hoogdrempelig. We gaan ons best doen om beter aan te sluiten op de wensen van deze doelgroepen. ■

Vragen over wonen nemen toe

In 2017 kregen onze cliëntondersteuners veel vragen over het vinden van woonruimte. De huizenmarkt in Amsterdam is moeilijk. Dat geldt helemaal voor mensen met een beperking die dringend een geschikte woning nodig hebben. Het aanbod van huurwoningen in de sociale huursector is te krap. Daarbij zijn medische urgenties heel moeilijk te verkrijgen. De aanvraagprocedures voor beschermd wonen verlopen bijzonder traag. Het kan zelfs een jaar duren voordat iemand is ingeschreven. ■

Steekproef: 75% van verwijzers kent woord cliëntondersteuning niet

Uit een steekproef waarin een 'mystery cliënt' 25 verwijzers vroeg hoe ze een cliëntondersteuner konden vinden, bleek dat driekwart van de verwijzers het woord cliëntondersteuning niet kende. Degenen die het begrip wel kenden, wisten niet precies uit te leggen wat het is en voor wie het beschikbaar is. De verwijzers konden vaak maar één partij noemen voor cliëntondersteuning, meestal het wijkteam. Medewerkers van het gemeentelijke Wmo-loket zijn het best geïnformeerd. Naar aanleiding van deze toch wel opvallende uitkomsten van de steekproef gaat Cliëntenbelang Amsterdam in 2018 de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning verbeteren. Maar we rekenen ook op een coördinerende rol van de gemeente om afspraken te maken met alle betrokken partijen. ■



Vier ervaringswerkers van InGeest

Nieuwe Crisiskaarten gemaakt

Onze Crisiskaartconsulenten hebben 27 mensen met psychische problemen geholpen met het opstellen van een crisisplan met bijbehorende Crisiskaart. 21 crisisplannen zijn geactualiseerd. In totaal hadden we in 2017 196 Crisiskaarten in ons beheer. Dit aantal verandert jaarlijks, omdat niet alle Crisiskaarten actueel gehouden hoeven te worden vanwege verhuizing, overlijden of verbetering van de situatie.

We hebben daarnaast 12 ervaringswerkers van de FACT-teams van GGZ inGeest en van de woonvoorzieningen van Cordaan opgeleid tot crisiskaartconsulent. Deze consulenten helpen cliënten bij het opstellen van hun crisisplan. ■

Colofon

© Cliëntenbelang Amsterdam • Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw) • 1018 LL Amsterdam • T 020 75 25 100 • info@clienbelangamsterdam.nl • www.clienbelangamsterdam.nl
 Tekst Wendelien Vos - Tekst Online Almere • Eindredactie Jan Philip Korthals Altes • Redactie Luc Nijenhuis, Wilma Veldstra • Fotoredactie Wendelien Vos, Luc Nijenhuis •
 Vormgeving Yolanda Exoo - Exoo grafisch bureau

Meer weten over onze activiteiten in 2018? Kijk op www.clienbelangamsterdam.nl

U kunt dit verslag ook downloaden op onze website: www.clienbelangamsterdam.nl/actueel/folders