

Jaarverslag 2018

Voor u ligt de publieksversie van het Jaarverslag 2018 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 40 medewerkers en 70 lidorganisaties. Ons werkgebied is de regio Amsterdam, en in toenemende mate andere plaatsen in Noord-Holland. We werken nauw samen zo'n 150 vrijwilligers, die van onschatbare waarde zijn voor onze belangenbehartiging. Hoe wij de cliënt centraal stellen, leest u in dit verslag met een selectie van de resultaten uit 2018. We wensen u veel leesplezier!

[Open de publicatie](#)





Debat gemeenteraadsverkiezingen

Op dinsdagavond 21 februari vond in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen ons verkiezingsdebat plaats. We konden ons verheugen op deelname van maar liefst 12 partijen, van groot tot klein: D66, VVD, Groenlinks, SP, CDA, Piraten Partij, Bij1 Amsterdam, Partij voor de Dieren, Partij van de Ouderen, Carryonthemove, PvdA en 50Plus. Het debat staat onder leiding van publicist/schrijver en presentator Kemal Rijken. De Kapel van Hotel Arena vormde het decor voor een druk bezochte en geslaagde avond.

Het debat werd die avond rechtstreeks uitgezonden op de website van SALTO uitgezonden. Kon u er niet bij zijn? Of hebt u de uitzending ervan op SALTO? Geen nood: u kunt het debat via [hier nog terugzien](#).

Ons manifest

Voor de gemeenteraadsverkiezingen op 21 maart dat jaar hebben wij ons manifest 'Zelf doen, meedoen en kwaliteit' opgesteld. Dit manifest vormde ook de basis voor het debat.



Op de foto van links naar rechts:

Achterste rij: Rutger Groot Wassink (GroenLinks), Mascha ten Bruggencate (D66), Jacques Klok (CDA), Matthijs Pontier (Piratenpartij), Mario van Dregt (50Plus).

Voorste rij: Kemal Rijken (debatleider), Wil van Soest (Partij van de Ouderen), Dorienke de Grave (VVD), Deborah Lauria (directeur Cliëntenbelang Amsterdam), So Roustayar (Amsterdam Bij1), Carol Sastro (Carryonthemove), Cobie Groenendijk (SP), Carolien de Heer (PvdA) en Hannah Boogaard (Partij voor de Dieren). Foto: [Nathalie Hennis](#)

Ook Amsterdams Taalakkoord ondertekend

Onze directeur Deborah Lauria heeft op 7 september namens onze vereniging haar handtekening gezet onder het Amsterdams Taalakkoord. Het Taalakkoord is een gezamenlijk initiatief van bedrijven uit de regio Groot Amsterdam, uitvoeringsorganisaties en de gemeente Amsterdam. Het heeft als doel om alle Amsterdammers te stimuleren om naar vermogen deel te nemen aan de samenleving en arbeidsmarkt. Met de ondertekening onderschrijven we dat we ons gezamenlijk zullen inzetten om de taalvaardigheid van Amsterdammers te vergroten en laaggeletterdheid aan te pakken.

Naar vermogen deelnemen aan samenleving

De ondertekenaars van het Taalakkoord willen alle Amsterdammers in staat stellen hun leven lang naar vermogen deel te aan de samenleving en arbeidsmarkt. Goed taalonderwijs staat aan de basis van die ambitie. Voor kinderen, maar ook voor volwassenen. Taal mag geen belemmering zijn om op eigen niveau te functioneren, zich bij te scholen en zich verder te ontwikkelen. Een leven lang leren is een belangrijke voorwaarde voor duurzame inzetbaarheid. Dit geldt zowel voor het behouden van werk als het verkrijgen van nieuw werk.

VN-verdrag

Het Taalakkoord sluit aan bij het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking dat de grondslag is voor een inclusieve samenleving. Het verdrag dient tevens als basis voor ons werk als belangenbehartiger voor alle Amsterdammers met een beperking.



Deborah Lauria (rechts) met Martine Borreman (destijds werkzaam als senior communicatie adviseur Taalpartner Eigen Haard). Foto: George Maas.

Uitspraak proefproces: Amsterdams Wmo-beleid in strijd met de wet

Op 5 december deed de Rechtbank van Amsterdam uitspraak in het proefproces dat wij met Matthijs Vermaat van 'Van der Woude de Graaf advocaten' in september hebben aangespannen tegen de gemeente Amsterdam. Inzet was de uitvoering van het Wmo-beleid door de gemeente. In onze ogen tastte het nieuwe gemeentelijk beleid de rechtspositie van Amsterdammers aan en was het in strijd met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De rechter deelde onze mening en heeft het beroep gegrond verklaard. De gemeente zal op basis van deze uitspraak haar beleid moeten aanpassen.

Indiceren mét tijdseenheid

Bij het indiceren van de Hulp bij het huishouden (Hbh) geeft de gemeente niet aan op hoeveel uren en minuten iemand recht heeft. Hierdoor weten Amsterdammers niet waar ze aan toe zijn en worden ze in hun rechtspositie aangetast. Op basis van de uitspraak van de rechtbank zal de gemeente voortaan in haar besluiten moeten vermelden, hoeveel uren en minuten iemand ondersteuning krijgt.

[Lees het artikel](#) op onze website van 7 december 2018.

De laatste stand van zaken

Presentatie advies 'Verward en Onbegrepen'

Onze klankbordgroep Personen met verward gedrag presenteerde op 6 juli zijn advies 'Verward en Onbegrepen' dat het heeft opgesteld na een jaar ontmoetingen en signalen ophalen. Dit is gedaan in opdracht van de gemeente Amsterdam.

Ervaringsdeskundigen, familie- en naasten hebben verhalen opgehaald over hoe de zorg rond personen met verward gedrag beter kan aansluiten bij hun vraag. Met specifieke aandacht voor de crisisketen. Bijvoorbeeld de manier waarop politie en hulpverlening meldingen rond personen met verward gedrag behandelen en hoe zij hen bejegenen. Daarnaast adviseert de klankbordgroep de gemeente om vooral de juiste mensen met juiste kennis en ervaring op het juiste moment in te zetten.

Contact van mens tot mens

In Amsterdam is een tekort aan voorzieningen om personen met verward gedrag goed op te vangen. Ook sluiten de behoeften van mensen met verward gedrag en hun familie en het aanbod van Amsterdamse instanties niet goed op elkaar aan. Een goede opvang die kan leiden tot sneller herstel van iemand. Maar het begint met contact maken van mens tot mens, zowel naar cliënten als familieleden en naasten. De klankbordgroep adviseert dan ook om te spreken over onbegrepen gedrag in plaats van verward gedrag.

Goede praktijkvoorbeelden in de stad

De klankbordgroep heeft een aantal zaken in de stad als 'goede praktijkvoorbeelden' (best practice) bestempeld. De Psycholance zorgt voor meer menselijk vervoer van mensen die een psychische crisis doormaken, onder begeleiding van ervaren deskundige verpleegkundigen. En het Respijthuis Amersbos in Noord bijvoorbeeld dat het gat opvult tussen niet meer tijdelijk thuis kunnen wonen en opname in een kliniek.

[Klik hier om het advies te lezen](#)

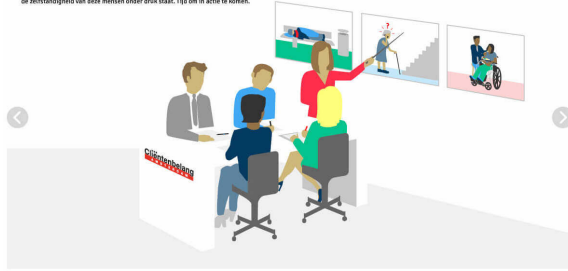
Beeldverhaal 'Over ons werk'

Stappen in het proces van belangenbehartiging

Wat u te zien en te lezen krijgt, hebben we bedacht. Zo zou het kunnen gaan in ons dagelijks werk. We hopen dat u door dit beeldverhaal een goede indruk krijgt van wat we doen. Klik op de pijltjes om een stap naar voren of terug te gaan. Of selecteer een van de stappen in het menu.

Bekijk onze werkwijze. Klik op de pijltjes of selecteer een processtap in het menu!

Meer mensen belten ons met hetzelfde probleem. Onze cliëntondersteuner waar- schouwt de medewerkers die dit kunnen aanpakken. Zij maken zich zorgen, omdat de zelfstandigheid van deze mensen onder druk staat. Tijd om in actie te komen.



Een veel gestelde vraag aan ons is 'Hoe gaan jullie eigenlijk te werk'? In een kort beeldverhaal hebben we geprobeerd dit eenvoudig te vertellen aan de hand van een voorbeeld uit de praktijk. De dia's verschijnen vanzelf in de juiste volgorde. Met de pijltjes links en rechts in de dia's kunt u vooruit en achteruit spoelen. Als u op de nummers onder het beeld klikt, dan krijgt u de dia te zien die bij dat nummer hoort.

[Lees het beeldverhaal](#)

Spiegelgesprek hulpmiddelen Wmo

Op 10 juli vond een spiegelgesprek bij de gemeente(?) plaats met cliënten die gebruik maken van een of meerdere (complexe) hulpmiddelen die vanuit de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) verstrekt worden. Aanleiding: zorgen die bij de Wmo-Adviesraad waren geuit over de dienstverlening rond de verstrekking van hulpmiddelen.

Bij het gesprek waren gebruikers van hulpmiddelen, leden van de Wmo-Adviesraad, een drietal leveranciers, Reade en ambtenaren van het team klachten Sociaal en van de Backoffice afdeling Zorg. En wij waren er uiteraard ook bij.

De boodschap van de sprekers/gebruikers was duidelijk; hulpmiddelen zijn van groot belang om met een beperking minder beperkt te leven en aan de maatschappij mee te kunnen doen. En dan moet je goed en met respect geholpen worden als het hulpmiddel kapot is.

De ervaringen van de cliënten leverden meerdere verbeterpunten op. Een aantal voorbeelden:

- Zorg voor goede registratie en communicatie.
- Neem de klant en de informatie van hem of haar over de situatie serieus. Een suggestie was om een vast contactteam met kennis van zaken bij de leveranciers te hebben. Andere mogelijkheid die benoemd werd: directer/sneller contact voor klanten dan via algemeen nummer.
- Lever hetzelfde type hulpmiddel; een hulpmiddel dat niet voldoet kan grote gevolgen hebben voor cliënten.
- Vraag de klant naar de gevolgen van bepaalde levertijden of het wachten op een reparatie. Soms vraagt de situatie om maatwerk en geen standaardwerk.
- Informeer klanten beter over het verloop van het proces en de planning om te voorkomen dat ze voor niets thuis zitten te wachten.
- Verbeter de registratie van de hulpmiddelen die bij de klant staan, bijvoorbeeld type kussen (met artikelnummer!).

Urgentie beter op netvlies

De aanwezige partijen reageerden positief op de bijeenkomst. De leveranciers kregen door de persoonlijke verhalen de urgentie van goede service beter op hun netvlies, en ook de gevolgen van langere levertijden en reparaties. Zij gaven aan dit ook binnen hun organisaties ook onder de aandacht brengen. Ook zijn er contacten gelegd tussen de ervaringsdeskundigen en de leveranciers om op locatie uitleg te geven over wat het betekent voor iemand om afhankelijk te zijn van een of meerdere hulpmiddelen.

Wat is een spiegelgesprek?

Formulier Pgb vereenvoudigd met hulp van cliënten

Gedurende de eerste maanden van het jaar kregen we regelmatig klachten van cliënten over het aanvraagformulier voor een Persoonsgebonden budget (Pgb-plan). Het was veel te uitgebreid, ingewikkeld en te streng van toon, wat een ontmoedigend effect op veel mensen heeft. Natuurlijk moet de gemeente mensen wijzen op hun plichten en verantwoordelijkheden, maar de nadruk lag daar wel heel erg op.

Met de reacties hebben we aangeklopt bij de gemeente. Deze bleek hiervoor open te staan en is er mee aan de slag gegaan. Met als resultaat dat op 1 juli 2018 een nieuw formulier in gebruik is genomen. De nieuwe versie is enkele pagina's korter en ook de toon is vriendelijker. Een belangrijke verandering is dat mensen zich niet meer hoeven te verantwoorden voor het hoe en waarom van hun Pgb-aanvraag. Deze vraag is komen te vervallen. Goed voor al die mensen die al jaren een Pgb hebben.

Regelen Hulp bij het huishouden kost veel moeite

Goede huishoudelijke hulp geregeld krijgen, het lukt lang niet iedereen. Dit komt omdat er veel veranderd is in de manier, waarop de gemeente de hulp heeft georganiseerd. Mensen krijgen soms niet de zorg die ze nodig hebben. Dat zou wel moeten, want de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) stelt maatwerk voorop.

We hebben hierover al een aantal keer bij de gemeente aan de bel getrokken. En hebben er eind september een stevige brief achteraan gestuurd met een opsomming van wat er in de praktijk misgaat. De gemeente heeft toegezegd erop toe te zien dat de zorgaanbieders hun taak beter uitvoeren.

[Lees hier het hele artikel](#)

Verlenging Pgb beter geregeld

In januari werden ongeveer 100 cliënten geconfronteerd met een flinke tegenvaller, omdat hun indicatie voor Hulp bij het Huishouden (HbH) stilzwijgend was verlopen. Hun Persoonsgebonden budget (Pgb) werd zonder pardon stopgezet, en zou pas weer worden toegekend nadat ze opnieuw een lange aanvraagprocedure hadden doorlopen. Wij hebben hierover aan de bel getrokken bij de gemeente. Gelukkig heeft de gemeente de procedure aangepast. Ook kunnen indicaties nu worden afgegeven voor langer dan 1 jaar.

Langdurige zorgvraag? Langere indicaties!

We hebben ons ook sterk gemaakt voor een langere indicatieduur voor mensen met een langdurige zorgvraag. Voor mensen met een Pgb gaf de gemeente indicaties van maximaal 1 jaar af. Voor mensen die al jarenlang gehandicapt zijn, is het belastend om jaarlijks opnieuw een herindicatie te moeten ondergaan.

Het is daarnaast geldverslindend om de procedure zo vaak te herhalen. Gelukkig heeft de gemeente dit ook ingezien, met wat aanmoediging van de raadscommissie. Indicaties kunnen nu voor 3 jaar afgegeven worden, als duidelijk is dat iemand een langdurige zorgvraag heeft.

Diversiteitsdag levert nieuwe inzichten op



‘Wat hebben mensen met een migrantenachtergrond nodig om een actieve rol te spelen in de belangenbehartiging? Het antwoord op die vraag is een stuk helderder na afloop van onze Diversiteitsdag die we op 25 juni organiseerden.

Veranderen

We kregen veel tips van de deelnemers. Het werd duidelijk dat we de samenwerking anders moeten organiseren, willen we migranten bij ons werk kunnen betrekken. Iemand noemde als voorbeeld de Amsterdamse Brandweer die een Iftar-maaltijd had georganiseerd. Om de aanwezigen tijdens het eten voorlichting te geven over brandveiligheid. Zo maakte de brandweer goed gebruik van de gelegenheid (het vasten breken tijdens de Ramadan) en de locatie (de moskee).

Partnerschap zoeken

Naar aanleiding van de bijeenkomst hebben we ons ten doel gesteld meer te gaan investeren in de samenwerking met migrantenorganisaties. Onder andere door gemeenschappelijke belangen te zoeken, en onderzoek te doen naar de behoeftes van migranten. Waar kampen migranten mee? En hoe kunnen we onze krachten bundelen om een gezamenlijk doel te bereiken?

[Lees hier het nieuwsbericht op onze website](#)



Opinie: Geef vervoerder RMC de tijd voor verbetering

Rond het begin van de zomer lag vervoerder RMC van het Aanvullend Openbaar Vervoer flink onder vuur. Tal van cliënten kwamen in de media met hun slechte ervaringen. De klachten waren ernstig, daar lieten we geen misverstanden over bestaan. Natuurlijk moet RMC, dat sinds 2017 het AOV afhandelt, er alles aan doen om mensen op tijd te halen en te brengen. De telefoondienst moet goed werken en de klanten verdienen een veilige rit.

Er gingen stemmen op om een andere vervoerder in te schakelen. Dat was in onze ogen niet de oplossing. Het bedrijf moest de kans krijgen zèlf de kwaliteit te verbeteren. En we vroegen ons af of de ingewikkelde vervoersregelingen en Europees aanbesteden goed aansluiten bij de vervoersbehoefte van de klant.

Onze rectie verscheen op 25 juni in de rubriek 'Het Hoogste Woord' van Het Parool.

[Klik hier om onze reactie te lezen.](#)



Toegankelijkheid: Omslag in denken hoopvol

Precies een jaar na de presentatie van ons Manifest voor een inclusief Amsterdam was op 3 oktober weer een editie van de maandelijkse talkshow 'Talk of the Town' in Pakhuis de Zwijger over toegankelijkheid. Zijn er al resultaten behaald?

Hoopvol

Onze beleidsmedewerker Toegankelijkheid en Mobiliteit Bart Weggeman zag bij de Talk of the Town van dit jaar een andere houding: "Er wordt niet alleen gekeken wat er niet kan, maar juist ook wat wel kan. De insteek is meer om elkaar proberen te begrijpen in plaats van tegenover elkaar te staan. Deze omslag in denken stemt hoopvol."

Successen

Onze directeur Deborah Lauria deelde deze avond een aantal successen. Zoals de introductie van de OV-coach en het onderzoek naar toegankelijkheid van gemeentelijk vastgoed. Haar stelling was dat de basis op orde moet zijn, willen mensen kunnen deelnemen aan de maatschappij. Daarom moet er niet beknibbeld worden op voorzieningen, zoals op de Hulp bij het Huishouden.

[Lees hier het hele artikel](#)

Met OV-coach zelfstandig reizen

Op 7 maart hebben we met 8 andere partijen het convenant OV-coach ondertekend. OV-coaches gaan meereizen met mensen met een beperking om hen te helpen om zelfstandig te kunnen reizen. Want voor mensen die minder mobiel zijn, is alleen reizen met het openbaar vervoer niet vanzelfsprekend.

Het doel van het inzetten de OV-coach is om mensen die nu alleen met het doelgroepenvervoer reizen, te stimuleren om het regulier openbaar vervoer te gebruiken. Denk aan leerlingen die elke dag dezelfde reis naar school maken. Maar ook mensen die (delen van) hun reis met het reguliere vervoer willen maken zijn van harte welkom. Het gaat erom om mensen het vertrouwen te geven dat ze hun weg kunnen vinden.

De OV-coach is een experiment in het kader van het Programma Doelgroepenvervoer van de gemeente Amsterdam. Wij maken deel uit van de klankbordgroep van dit programma, en zullen de OV-coach onder de aandacht brengen en kritisch volgen.

Aanmelden

Heeft u een beperking en wilt u zelfstandig kunnen reizen? Meld u aan via www.meeaz.nl/ov-coach of www.facebook.com/meeamstelenzaan. U kunt ook mailen naar ov-coach@meeaz.nl, of bellen naar het gratis nummer 020 - 30 84 500.



Inspirerende TEDxSalon over leven met beperking

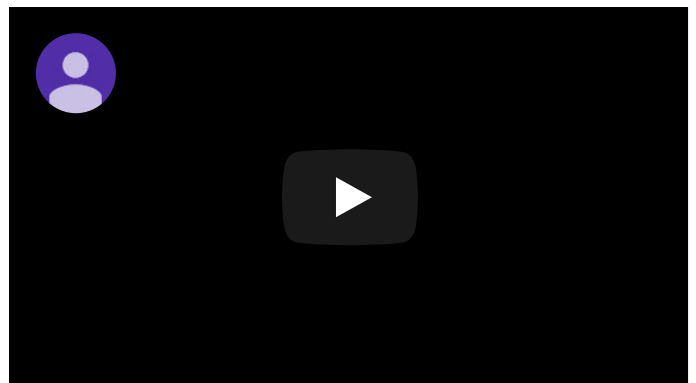
TEDxTalks zijn over de hele wereld bekend om hun krachtige boodschappen. Maar er zijn ook TEDxSalons, kleiner opgezet en vanuit een maatschappelijk thema. Op woensdag 17 oktober organiseerden we met Stigmag en de Design Thinkers Academy de eerste TEDxSalon van Amsterdam. Onze vrijwilligers Sherry Jae Ebera en Eric Groot Kormelink kregen 18 minuten om hun verhaal te vertellen. Meer dan 50 mensen kwamen naar de Academy om hen te horen vertellen over de uitdagingen van het leven met een fysieke beperking.

Bekijk op Youtube de filmpjes van [Sherry](#) en [Eric](#).

Dag van de Participatie groot succes

De allereerste Dag van de Participatie op 9 oktober trok zo'n 150 bezoekers. De belangstelling was zo groot, dat er zelfs een wachtlijst was. Het toegankelijke programma trok een zeer divers publiek: van ervaringsdeskundigen tot onderzoekers, beleidsmedewerkers en fondsenwerfers. Het mooie weer en de evenementenlocatie aan het IJ zorgden voor een ontspannen sfeer.

De Dag van de Participatie was een initiatief van het [Centrum voor Cliëntervaringen \(CvC\)](#), dat nu 2 jaar bestaat en waarvan Cliëntenbelang Amsterdam één van de officiële partners is. De opzet van de organisatie was om deze dag participatief (deelnemend) in te steken. In de uitnodiging was dan ook de vraag opgenomen 'Wat neem jij mee vandaag?'



Meer cliënten voor onze onafhankelijke cliëntondersteuning



Cliënten kunnen voor onafhankelijke cliëntondersteuning ook bij ons terecht. In 2018 hebben we in totaal 898 unieke cliënten ondersteund, bij 1.146 verschillende kwesties. In 2017 waren dat 679 unieke cliënten met 827 verschillende kwesties. Het aantal cliënten ligt iets hoger dan in 2017, omdat veel cliënten ingewikkelde en/of meervoudige vragen hebben.

Daarom liep de ondersteuning bij een groot deel van cliënten uit 2017 door in 2018. Het gaat vooral om ondersteuning bij Hulp bij Huishouden en financiële regelingen. Cliënten hebben bijvoorbeeld niet alleen een vraag over huishoudelijke hulp, maar doen tegelijkertijd ook een aanvraag voor een traplift of een canta.

Top 5 vragen en klachten

1. Financiële regelingen
2. Hulp bij Huishouden (HbH)
3. Ambulante ondersteuning
4. Wonen en maatschappelijke opvang
5. Hulp bij administratie en Aanvullend Openbaar Vervoer

[Lees het artikel Regelen HbH kost veel moeite](#)

Onbekendheid met cliëntondersteuning

We hebben in 2018 onze cliëntondersteuning meer onder de aandacht gebracht van cliënten, mantelzorgers en verwijzers. Zo hebben onze cliëntondersteuners voorlichting gegeven aan cliënten en verwijzers, zijn we te vinden op de website Zorgkaartnederland.nl en hebben we een artikel in de wijkguiden van de gemeente Amsterdam geplaatst. En hebben we de informatie op [onze eigen website](#) geactualiseerd.

Onderzoek met 'onbekende gast'

Ook dit jaar is er weer voor ons een 'onbekende gast' (mystery guest) op pad gegaan om onderzoek te doen naar de bekendheid met het begrip 'cliëntondersteuner'. Dit keer waren de verwijzers aan de beurt; helaas bleek dat bijna niemand het woord 'cliëntondersteuner' kende. Van de 14 verwijzers aan wie onze 'onbekende gast' vroeg hoe deze een cliëntondersteuner kon vinden, wist slechts een enkeling het antwoord. Degenen die het begrip wel kenden, wisten niet precies uit te leggen voor wie het bedoeld is.

Vaak sturen verwijzers mensen door naar wijkteams en weten ze niet welke partijen nog meer cliëntondersteuning bieden. Dat geldt ook voor medewerkers van de Wmo Helpdesk en het algemene loket van de gemeente Amsterdam. Bijzonder is dat ongeveer de helft van de verwijzers, juist doorverwijst naar de Wmo Helpdesk.

Kortom er is nog veel werk te verzetten om het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekend te maken.

[Klik hier om onze folder te lezen](#)

Vragen over Persoonsgebonden budget (Pgb)



Cliënten hebben behoefte te weten wat er precies vergoed wordt vanuit het Persoonsgebonden budget (Pgb). Ook kregen ze hulp bij het aanvragen en inregelen van een Pgb. Een deel van de cliënten heeft te maken met complexe en/of meervoudige vragen. Vaak gaat het om de overgang van jeugdwet naar Wmo/Wlz.

Daarnaast heeft het zorgkantoor behoefte aan vroegtijdige informatie en advies in het aanvraag- en regelproces van een Pgb. Zorgkantoren houden beter in de gaten of er verantwoord wordt omgegaan met een Pgb en wijzen cliënten erop om zich goed in te lezen.

Regelen van passende zorg (Wlz)

In 2018 zijn er 224 cliënten ondersteund bij vragen over de Wet langdurige zorg (Wlz), waarvan 111 cliënten in Amsterdam en 113 in de regio's Amstelland en de Meerlanden, Zaanstreek Waterland, Kennemerland en Noord-Holland Noord. De vragen gingen met name over verstandelijke gehandicaptenzorg en verpleging en verzorging.

Het grootste deel van de geboden ondersteuning bestond uit:

- Informatie en advies
- Ondersteuning bij het kiezen van passende zorg.
- Bemiddeling wanneer de zorg niet aan verwachtingen of afspraken voldoet.

Bij onze cliëntondersteuning Langdurige Zorg kunt u onder meer terecht voor:

- Ondersteuning bij opstellen van een persoonlijk plan.
- Het kiezen van een passende Wlz-zorgaanbieder.
- Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van uw zorgplan.
- Hulp bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep en bij herindicaties.





Zorgkantoor Zilveren Kruis in gesprek met cliëntenraden

Meer invloed op kwaliteit van verpleeghuiszorg' was het thema tijdens een bijeenkomst van het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg op 23 januari. Een echt gesprek, want André Mannak van zorgkantoor Zilveren Kruis en leden van cliëntenraden wisselden een paar uur lang van gedachten. Over wat kwaliteit is. En over wat er in de stad nodig is aan ouderenzorg. Maar ook hoe het zorgkantoor kwaliteitsverbetering kan stimuleren.

In een openhartige toelichting vertelde Mannak dat het zorgkantoor ook nog zoekende is naar haar nieuwe rol. En daarom deze bijeenkomst. Hij wilde graag horen van cliëntenraadleden zelf, wat zij nu belangrijk vinden.

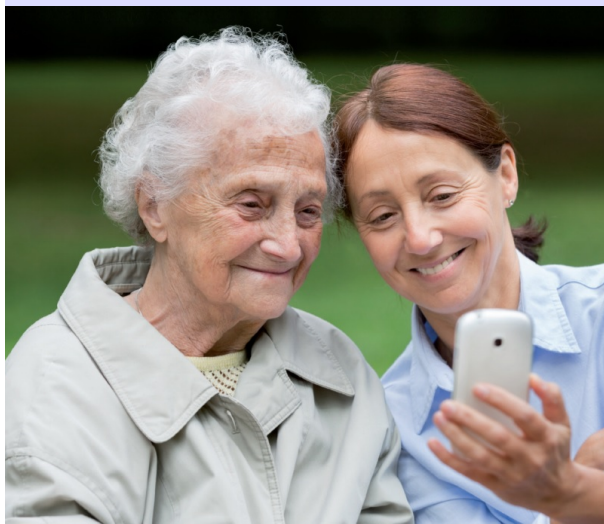
[Lees het verslag van de bijeenkomst](#)

Dromen over wonen

Op 25 oktober was de bijeenkomst 'Dromen over Wonen', georganiseerd door MIND, Ieder(in) en de Patiëntenfederatie. Onze directeur Deborah Lauria was panellid. Lokale belangenbehartigers van mensen met een fysieke of psychische aandoening spraken met medewerkers van de gemeente en woningbouwcorporaties over ideeën over wonen. En hoe deze in Amsterdam gerealiseerd kunnen worden. De aanwezigen spraken de wens uit om meer met elkaar samen te werken en de inzet van ervaringsdeskundigheid te vergroten.

[Lees het interview met directeur Lauria 'Meer aandacht voor wonen'](#)

Gemeenteraad vierkant achter visie PMA



mantelzorg bestaat niet...

om is maatwerk nodig voor de ondersteuning van mantelzorgers. maatwerk is niet alleen goed voor de mantelzorgers, maar ook voor mensen voor wie zij zorgen.

ening telt!

illen graag weten, waar u als mantelzorgers tegenaan loopt. of mail ons gerust om ervaringen met ons te delen. Deze kunnen gebruiken om wet- en regelgeving te beïnvloeden.

Kinderen moeten kind kunnen zijn. Hun inzet mag daarom niet meegenomen worden bij de indicatiestelling voor hulp aan hun ouders. Dit is de kern van de motie die 6 partijen in de gemeenteraad 16 mei jl. indienden. Zij volgen hiermee het advies dat het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) begin 2017 de gemeente stuurde. Het platform is blij dat het kwartje eindelijk gevallen is.

Versillende gemeenteraadsleden bedankten de leden van PMA voor de tijd die zij in dit onderwerp gestoken hebben. Lene Grooten van GroenLinks: "Ik vind het heel belangrijk dat cliënten een stem hebben in ons beleid. Op die manier begrijpen we beter welke wereld er schuilgaat achter de letters in onze verordeningen, nadere regels en productomschrijvingen."

Nog 2 moties

Tijdens de vergadering van de gemeenteraad op 16 mei zijn nog 2 moties ingediend over kinderrechten, die ook gebaseerd zijn op het advies van het PMA. En ook aangenomen. GL, D66, PvdA, PvdD, SP en CDA ondersteunden onder meer de motie om de regelingen aan te passen, waarin kinderen vanaf 5 jaar ingeschakeld worden bij de Hulp bij het huishouden in gezinnen met een ouder met een ziekte of beperking. Dit is het resultaat van het ongevraagde advies dat ons Platform Mantelzorg Amsterdam vorig jaar aan de wethouder Zorg heeft gestuurd.

[Lees meer op onze website](#)

Column Lene Grooten gemeenteraadslid voor GroenLinks



Lene Grooten is gemeenteraadslid voor Groenlinks. Zij was één van de indieners van moties om de regelingen aan te passen, waarin kinderen vanaf 5 jaar ingeschakeld worden bij de Hulp bij het huishouden in gezinnen met een ouder met een ziekte of beperking.

Na een periode van vier jaar duo-raadslid te zijn geweest, mocht ik vorig jaar in mei dan eindelijk mijn maidenspeech houden in de gemeenteraad. Een mooi moment waar veel raadsleden altijd even net wat persoonlijker in vertellen, wat hen drijft om volksvertegenwoordiger te zijn. En wat een toeval dat mijn eerste keer in de raad precies ging over een onderwerp dat heel dichtbij me staat.

Tijdens mijn maidenspeech diende ik een motie in die zegt dat het voor de bepaling van de hoeveelheid hulp voor een chronisch zieke of beperkte ouder of verzorger geen rol mag spelen wat een kind thuis wel of niet doet. Door het goede werk van Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) van Cliëntenbelang Amsterdam kwam dit onderwerp op de agenda. Het PMA adviseerde het college om de regels aan te passen. De wethouder wilde dit niet zo vergaand aanpassen, en daarop volgde dus een debat in de raad. De motie werd aangenomen, heel mooi nieuws.

Toen ik een jaar of 14 was, werd mijn moeder chronisch ziek. En dat is ze nog steeds. Van een vrouw die als directeur fulltime werkte, naar een moeder die thuis is. Ik kwam van school thuis, het huis was soms helemaal donker en zij lag in bed. Als gezin hebben we ons echt moeten leren verhouden tot deze nieuwe situatie. En mijn moeder natuurlijk nog wel het meest. Accepteren dat je niet meer kunt werken, zoeken naar wat je wel kunt, en vaak gefrustreerd en teleurgesteld zijn, omdat je het gevoel hebt minder van betekenis te zijn voor de samenleving.

Het is voor mij bizar om voor te stellen dat de hulp die zij nodig heeft en had, afhankelijk zou zijn geweest van wat ik thuis deed. Ik was een puber met alle dingen die daarbij horen. Deed ik dan niks thuis? Jawel hoor. Ik ontdekte één van de grote liefdes in mijn leven: koken. Ik kocht het allereerste kookboek van 'The naked chef' – Jamie Oliver. Bij de Albert Heijn waar ik werkte, haalde ik boodschappen. De tafel gezellig maken en lekkere dingen maken, dat was mijn bijdrage om ons warmte en gezelligheid te brengen, juist nu het wat moeilijker ging.

Mijn voorbeeld, en het voorbeeld van zoveel anderen is niet in regels te vatten als: 'je kamer opruimen' of 'je brood smeren'. Dat zijn niet de dingen waar het in de essentie om gaat. En ouders moeten niet verplicht worden in wat zij hun kinderen thuis laten doen. Ieder kind is anders, ieder gezin is anders. Het ene kind leest voor, het andere gaat mee naar de dokter, het andere zorgt voor leuke films. Er zijn zoveel niet meetbare dingen die het leven mooier maken. En het is vaak al lastig genoeg om samen een balans te vinden in zorgen, gewoon samen zijn en de nieuwe situatie samen te accepteren.

Met 20 consulenten Crisiskaart bijelkaar



De Crisiskaart kreeg er begin vorig jaar 11 nieuwe consulenten bij. Op 9 februari ronden zij een cursus bij ons af. Ze zijn aan het werk gegaan in Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer en Haarlem. Alle consulenten zijn ervaringsdeskundigen die andere cliënten met psychische problemen helpen bij het opstellen van hun persoonlijke crisisplan. Wij bieden de nodige ondersteuning bij het op de kaart zetten van de Crisiskaart in Haarlemmermeer, Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort.

De Crisiskaart is een gebruiksaanwijzing voor hulpverleners en omstanders, waardoor ze weten hoe ze het beste kunnen handelen als iemand een psychische crisis doormaakt. De Crisiskaart is gratis voor iedereen die hier baat bij heeft. Cliënten stellen de kaart met een consulent op.

[Lees meer over de Crisiskaart](#)

Programma Groot MO/GGz on Tour

Het Groot MO/GGz Overleg maakte in het najaar bekend dat het zich de komende jaren nog meer gaat inspannen om het stedelijk netwerk rond participatie en herstel uit te breiden en te versterken. Onder andere door één keer in de 6 weken bij een project of activiteit langs te gaan dat cliëntparticipatie en ervaringsdeskundigheid centraal stelt. En met elkaar te onderzoeken wat partijen voor elkaar kunnen betekenen.

In het Groot MO/GGz overleg zijn deelnemers vanuit de volgende organisaties actief: Cliëntenraden van Cordaan, HVO/Querido, Regenboog, Leger des Heils, Arkin, Sinai, InGeest, Volksbond, ROADS, Cluster GGz/MO van Cliëntenbelang Amsterdam, Je Eigen Stek (JES), Cliënten Advies Raad GGD (CAR), Cliënten Service Desk (CSD), Belangenvereniging Druggebruikers MDHG, De Daklozenvakbond, St. PEDIZ, St. Slicks, Participatieraad, P2P, en Bureau Straatjurist.

Edo Paardekooper Overman wint titel MensenrechtenMens 2018

Onze vrijwilliger en ervaringsdeskundige Edo Paardekooper Overman is vanmiddag uitgeroepen tot winnaar van de prijs 'Mensenrechtenmens 2018', een nieuwe prijs in het leven geroepen door het College voor de Rechten van de Mens. Namens iedereen binnen de vereniging en daarbuiten feliciteren wij Edo van harte. Je bent onmisbaar en voorbeeld voor velen!

[Lees hier het volledige artikel](#)

Programma van Eisen registratie Wijkzorg in de toekomst

De werkgroep 'Meer tijd en informatie voor de cliënt' presenteerde 27 maart haar voorstel voor het Programma van Eisen voor registratie Wijkzorg in de toekomst. Ongeveer 90 deelnemers vanuit zorgaanbieders in de Wijkzorg, cliënten en de gemeente, zijn bijgepraat over de voortgang van het programma. Doel van het programma is om de registratie voor aanbieders in de Wijkzorg te ontdebelen en de cliënt een veel centralere positie te geven binnen de informatie uitwisseling.

Het voorstel is het resultaat van 7 bijeenkomsten die tussen september 2017 en februari 2018 zijn georganiseerd. Met aanbieders, cliënten en gemeente is in die bijeenkomsten gekeken naar wat noodzakelijke informatie voor registratie in de toekomst is.

Herman Klein Tiessink van Cliëntenbelang Amsterdam vertelde namens de werkgroep over het onderdeel registratie voor de cliënt, Robert Thijssen van SIGRA over het onderdeel voor aanbieders en Hoite Vellema van de gemeente Amsterdam over de benodigde informatie voor de gemeente.

Met laatste stand van zaken

Vanaf de zomer verandert de toekenning voor Hulp bij het Huishouden (HbH) gedeeltelijk. Cliënten krijgen straks niet alleen een ondersteuningsplan van de zorgaanbieder, maar ook een formele brief (beschikking) van de gemeente. Wij zijn blij met deze eerste stap. We verwachten dat de gemeente op termijn ook het aantal uren zorg in de beschikking zal opnemen.

"Cliënten krijgen straks een beschikking van de gemeente over huishoudelijke hulp, ambulante ondersteuning en dagbesteding", zo schrijft wethouder Zorg Simone Kukenheim in een brief aan de gemeenteraad.

Winst

Dat is winst, en daar hebben wij ons hard voor gemaakt, onder andere door het voeren van een proefproces. Het feit dat cliënten nu alléén een ondersteuningsplan krijgen dat een zorgaanbieder heeft opgesteld, ondermijnt hun rechtspositie. Tegen een ondersteuningsplan kan een cliënt namelijk minder makkelijk bezwaar aantekenen dan tegen een gemeentelijke beschikking.

Aantal uren nog niet genoemd

Fatima Ouariachi, onze beleidsmedewerker Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo): "De rechter bepaalde vorig jaar dat ook het aantal uren hulp in de beschikking moet staan. Helaas zal dit nog niet direct gebeuren. De gemeente geeft aan dat ze tijd nodig heeft om dit administratief vorm te geven. Ze wil de administratie voor hulpverleners zo eenvoudig mogelijk houden. Een prima uitgangspunt, maar duidelijkheid en rechtszekerheid voor cliënten vinden we nog belangrijker. Zonder het aantal uren weten cliënten niet waarop ze kunnen rekenen. Duidelijkheid over wat een indicatie inhoudt, is belangrijk als je afhankelijk bent van goede hulp."

19 april 2019

Wat is een spiegelgesprek?

Een spiegelgesprek houdt in dat het eerste uur alleen geluisterd wordt naar de binnenste kring waar gebruikers van hulpmiddelen door een gespreksleider geïnterviewd worden over hun ervaringen. De overige aanwezigen zitten in een buitenkring en luisteren. Daarna is er ruimte voor het stellen van verdiepende vragen en een gesprek met aanwezigen.

Voorbeeld 1

Een van de sprekers vertelt: “Een lekke band is niet gewoon een lekke band”. Ook al is ze thuis, een lekke band betekent voor haar dat ze geen overstap kan maken vanuit de rolstoel en niet kan katheteriseren en daarbij neemt ook de kans op decubitus toe omdat ze scheef komt te zitten in de rolstoel. Het herstel van decubitus kan lang duren en heeft een grote impact. Voor haar heeft een reparatie van de lekke band dan ook wel spoed, ondanks dat ze thuis is. De leverancier hanteert echter als standaardbeleid dat een lekke band geen spoed heeft als iemand thuis is.

Voorbeeld 2

Een andere spreker geeft het volgende voorbeeld: hij heeft een elektrische rolstoel met kinbesturing. Het besturingsstokje was afgebroken. Een sympathieke medewerker van de leverancier informeerde dat het stokje besteld was en binnen een week geleverd zou worden. Dat was er ook binnen een week. Maar in de praktijk betekende dit dat hij een week niet kon bewegen, niet uit bed kon, al zijn afspraken moest afzeggen en dat zijn vrouw vrij heeft genomen van haar werk en ze extra verzorging hebben moeten regelen. Dit zou niet nodig zijn als de leverancier essentiële onderdelen voor de besturing van de rolstoel, op voorraad zou hebben. Deze aanbeveling geeft de cliënt mee aan de leveranciers. Een lampje vervangen kan wel een paar weken wachten, maar een besturingselement is onmisbaar en urgent.

Sluiten

Met laatste stand van zaken

Vanaf de zomer verandert de toekenning voor Hulp bij het Huishouden (HbH) gedeeltelijk. Cliënten krijgen straks niet alleen een ondersteuningsplan van de zorgaanbieder, maar ook een formele brief (beschikking) van de gemeente. Wij zijn blij met deze eerste stap. We verwachten dat de gemeente op termijn ook het aantal uren zorg in de beschikking zal opnemen.

"Cliënten krijgen straks een beschikking van de gemeente over huishoudelijke hulp, ambulante ondersteuning en dagbesteding", zo schrijft wethouder Zorg Simone Kukenheim in een brief aan de gemeenteraad.

Winst

Dat is winst, en daar hebben wij ons hard voor gemaakt, onder andere door het voeren van een proefproces. Het feit dat cliënten nu alléén een ondersteuningsplan krijgen dat een zorgaanbieder heeft opgesteld, ondermijnt hun rechtspositie. Tegen een ondersteuningsplan kan een cliënt namelijk minder makkelijk bezwaar aantekenen dan tegen een gemeentelijke beschikking.

Aantal uren nog niet genoemd

Fatima Ouariachi, onze beleidsmedewerker Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo): "De rechter bepaalde vorig jaar dat ook het aantal uren hulp in de beschikking moet staan. Helaas zal dit nog niet direct gebeuren. De gemeente geeft aan dat ze tijd nodig heeft om dit administratief vorm te geven. Ze wil de administratie voor hulpverleners zo eenvoudig mogelijk houden. Een prima uitgangspunt, maar duidelijkheid en rechtszekerheid voor cliënten vinden we nog belangrijker. Zonder het aantal uren weten cliënten niet waarop ze kunnen rekenen. Duidelijkheid over wat een indicatie inhoudt, is belangrijker als je afhankelijk bent van goede hulp."

19 april 2019