

Uitgelicht

- Aandacht voor de voetganger | 3
- Sporten met de 'vrienden van Nieuw-West' | 3
- Kritiek op rapport over respijtzorg | 4
- Crisiskaart bestaat 15 jaar | 5



Clïëntenbelang J A A R 2013 A M S T E R D A M

Voor eigen regie in zorg en samenleving

Kritisch de stem van cliënten laten horen

De tweede helft van het jaar stond grotendeels in het teken van de grote stelselwijzigingen binnen de AWBZ en Wmo, de Participatiewet en Jeugdzorg. Oftewel: de drie transities. Vooral op het gebied van de wijkzorg gingen de ontwikkelingen snel, soms te snel naar onze zin.

We dachten intensief mee in de stedelijke projectgroep wijkzorg, waar vijf proeftuinen zijn voorbereid om te ondervinden of de ideeën in de praktijk houdbaar blijken. Vrijwilligers van onze vereniging nemen in 2014 deel aan de proeftuinen om het cliëntperspectief in te brengen. Kritisch meedenken is belangrijk. De gemeente Amsterdam en de zorgaanbieders gaan de zorg dicht bij de cliënten organiseren. Maar wordt de zorg daar ook beter van? Zo moeten de wijkzorgteams in eerste instantie gaan beoordelen welke zorg mensen nodig hebben. Maar volgens ons hebben deze teams

onvoldoende expertise om de zorgvraag te bepalen van bepaalde doelgroepen zoals mensen met een verstandelijke beperking of een ernstige psychische aandoening. Dit moet op een ander niveau plaatsvinden. Daarom hameren we op een goede afstemming tussen zorg op wijkniveau en stedelijk georganiseerde zorg. We hebben daarnaast benadrukt dat een eerlijke toegang tot zorg voor elke cliënt voorop moet staan. De gemeente heeft inmiddels onderschreven dat cliënten altijd aanspraak kunnen maken op onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens de toeleiding naar zorg. Want de cliënt staat centraal! ■



foto Nathalie Hennis

Clïënten krijgen een gezicht



Eind van het jaar verscheen het boekje *Dagbesteding en Begeleiding, Portretten van cliënten en hun mantelzorgers*. Er is geen sprekender manier dan cliënten zelf aan het woord te laten over wat hen raakt en bezighoudt. Beleidsmakers krijgen zo veel meer gevoel bij wat hun beleid teweeg brengt.

Een wereld van verschil met gezonde mensen
Maria Kontogeorgi (45 jaar) kreeg tien jaar geleden een beroerte. Sindsdien is ze minder mobiel, kan ze zich moeilijk concentreren en is haar geheugen veel minder goed. Nu woont ze boven de dagbesteding van Helio-mare en krijgt ze individuele begeleiding. "Naar een gewoon buurthuis gaan voor ondersteuning zie ik niet snel gebeuren. Met hersenletsel heb je niet één

beperking, maar een hele reeks. Ik kan het weten, want ik ben gezond geweest. Laatst moest ik vijf euro overmaken. Dat probeerde ik zelf te doen en heb toen vijfhonderd euro ingetypt. Ik had het niet in de gaten; met cijfers overzie ik het niet goed. Gelukkig controleerde mijn begeleidster de betaalopdracht vóór de verzending. Wat ik vroeger in een handomdraai deed, daar heb ik nu hulp bij nodig." ■

Activiteitenverslag 2013

Voor u ligt het Activiteitenverslag 2013 van Clïëntenbelang 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. Onze medewerkers werken nauw samen met een groot aantal vrijwilligers, die van onschatbare waarde zijn voor onze belangenbehartiging. De drie transities hebben veel beslag gelegd op de organisatie. We kunnen tevreden zijn dat we volop hebben kunnen meedenken en meepraten over de nieuwe inrichting van de zorg. U leest erover in dit jaaroverzicht. We wensen u veel leesplezier!



© gemeente Amsterdam

Column

"Afgelopen jaar hebben we in de stedelijke projectgroep wijkzorg intensief nagedacht over hoe we de Wijkzorg in Amsterdam gaan vormgeven. Cliëntenbelang Amsterdam is daarbij een belangrijke partner. De samenwerking ervaar ik als uiterst positief en waardevol.

Het was begrijpelijk dat Cliëntenbelang eind 2013 op de rem trapte door het sturen van een kritische brief. Er waren nog veel losse eindjes en onzekerheden. En door ingewikkelde verhoudingen tussen partijen in de startgebieden, vergaten we wel eens waar het nu eigenlijk om gaat: vernieuwde en goede zorg voor de Amsterdamse burger! Gelukkig hebben we hun zorgen kunnen wegnemen, zodat er genoeg vertrouwen was om de proeftuinen in 2014 te kunnen starten.

Het is plezierig dat er een partij aan tafel zit die consequent de insteek hanteert 'wat betekent dit voor de cliënt'. Natuurlijk, daar doen we het voor, dat weten we. Maar de materie is zo complex, dat we soms teveel met details en techniek bezig zijn. Als je 20.000 dingen tegelijk aan je hoofd hebt, kun je makkelijk iets uit het oog verliezen. Zelfs iets heel essentieels. Bijvoorbeeld dat je waarborgt dat een hulpverlener niet alleen aan de kwetsbare oudere zelf vraagt hoe het gaat, maar ook aan zijn of haar mantelzorger. Want de cliënt stelt de situatie vaak wat rooskleuriger voor dan die in werkelijkheid is. Dit punt benoemde Cliëntenbelang laatst nog een keer. Op zo'n moment realiseer ik me weer 'denken we hier wel genoeg aan? Zit het voldoende ingebakken in onze werkwijze?' Ik ben dan ook blij met de expertise die Cliëntenbelang inbrengt. Het blijvend aandacht vragen voor de cliënt is zó belangrijk."

Margriet-Marie Govaart is projectleider Wijkzorg bij de gemeente Amsterdam

Reactie op beleidsbrief Zorg:**Maatwerk is voor velen een noodzaak**

We hebben uitgebreid gereageerd op de beleidsbrief 'Amsterdamse Zorg: Noodzaak. Voorop' van de wethouder Zorg, die op 23 mei verscheen. De beleidsbrief schetst een zorgstelsel dat vooral is ingericht op mensen met een relatief lichte ondersteuningsvraag, die redelijk zelfredzaam zijn en kunnen beschikken over de inzet van een netwerk. De realiteit van de tienduizenden mensen in Amsterdam met een zorgvraag is veel gevarieerder en soms beduidend ernstiger. Afgaand op de beleidsbrief, ontbreekt bij de gemeente het besef van de grote diversiteit aan ondersteuningsbehoeften. ■

Geen ongebruikt Wmo-geld naar de algemene middelen!

De 4 miljoen euro die over was van het Wmo-budget voor 2012 wilde de gemeente naar de algemene middelen overhevelen. Wij hebben ons hiertegen met succes verzet. In een brief aan de raadscommissie Kunst, Sport en Zorg pleitten we ervoor om het geld te reserveren voor burgers die te maken krijgen met de bezuinigingsmaatregelen uit het regeerakkoord. De gemeenteraad besloot uiteindelijk inderdaad om het geld hiervoor te reserveren. ■

Rondetafelgesprekken met cliënten over begeleiding

Op 1 juli hebben we een rondetafelbijeenkomst georganiseerd om cliënten die zelfstandig wonen en begeleiding krijgen uit de AWBZ een stem te geven. Zeven cliënten vertelden beleidsmakers welke ondersteuning ze nodig hebben om zich in het dagelijks leven te kunnen redden. Gemeenteraadsleden en ambtenaren konden kennis maken met een aantal van de nieuwe cliënten voor wie de gemeente straks begeleiding moet organiseren. ■

Te hoge verwachtingen informele zorg

Voor raadsleden hebben we een expertmeeting georganiseerd over de drie decentralisaties en wat deze betekenen voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb). Deze doelgroep is kwetsbaar en makkelijk te beïnvloeden.

Als vrijwilligers mensen met een lvb meer moeten gaan ondersteunen, dan willen we dat er een kwaliteitstoetsing en monitoring plaatsvindt op deze informele zorg. Het integrale plan over vraaggerichte zorg voor deze doelgroep, dat we in samenwerking met de zorgaanbieders en MEE Amstel en Zaan hebben ontwikkeld, is zeer goed ontvangen door de wethouder Zorg Eric van der Burg. Volgens hem "...een samenwerking waar andere partijen een voorbeeld aan zouden kunnen nemen." ■

**Project Life Coach doet het goed**

Er zijn dit jaar twintig mensen met een beperking gecoacht door één van onze ervaringsdeskundigen om beter te leren omgaan met hun beperking. Gemiddeld waarderen cliënten hun coach met een mooie 8,5. Mensen ervaren dat ze meer grip op hun leven krijgen. We maakten een nieuwe folder die bij MEE en Reade verspreid is. ■



foto Luc Nijenhuis



Aandacht voor de voetganger

Fietsparkeer-etiquette gepresenteerd tijdens bewustwordingsactie

Op zaterdag 25 mei legden we de rode loper uit voor de voetganger. Dit deden we samen met een aantal van onze lidorganisaties en de Fietsersbond Amsterdam. Op deze manier wilden we aandacht vragen voor een toegankelijke stoep.

Fietsparkeerders kregen op het overvolle Cornelis Troostplein een handig A-vijfje uitgereikt met de fietsparkeer-etiquette: hoe parkeer ik mijn fiets zonder voetgangers te hinderen? De meeste

mensen snappen wel dat rolstoelen en kinderwagens last hebben van obstakels op de stoep. Maar ze realiseren zich niet hoeveel stress dit oplevert voor blinden en slechtzienden. ■



Voetgangersbeleid ontbreekt in Mobiliteitsaanpak

Het nieuwe verkeers- en vervoersplan van de gemeente Amsterdam, de Mobiliteitsaanpak, riep bij ons de nodige vragen op.

De gemeente constateert wel dat voetgangers meer ruimte verdienen, maar koppelt daar geen duidelijke maatregelen aan. Zij maakt geen keuzes. Als bijvoorbeeld parkeerplaatsen opgeheven worden, komt de vrijgekomen ruimte dan ten goede aan voetgangers,

fietsers, groenstroken of terrassen? Ook pleit de gemeente voor een 'plusnet voetganger', maar wat dat inhoudt, blijft met mist omgeven. De term 'plusnet' suggereert voorts het bestaan van een 'hoofdnet voetganger', en dat bestaat niet. ■

De winnaars van de Amsterdamse Pluim 2013

- 'Aikidojo' in de categorie geïntegreerd sporten (zie foto)
- 'Vrienden van Nieuw-West' in de categorie gehandicaptensport
- 'Shape all in' in de categorie commerciële aanbieders
- Themaprijs GGz: Atletiekvereniging Phanos



Amsterdamse Pluim

Op 26 november werd de Amsterdamse Pluim voor de vijfde keer uitgereikt. Dé prijs voor sportorganisaties die een passend aanbod hebben voor mensen met een beperking. Onder grote belangstelling reikte rolstoelbasketballer Marc de Hond samen met projectleider Trinko Keen, oud Olympisch tafeltennisser, de Pluimen uit. ■



'Vrienden van Nieuw-West' vernieuwend sportinitiatief

De leden van de visitatiecommissie van de Amsterdamse Pluim beschrijven dit initiatief als 'een parel in Amsterdam'. Toen de visitatieleden de kinderen en jongvolwassenen met een geweldig enthousiasme zagen sporten, konden zij niet anders dan concluderen dat dit een winnaar is!

Vrienden van Nieuw-West is in 2011 opgericht door vrijwilligers die zich vanuit hun hart inzetten voor jongeren met een verstandelijke beperking uit Amsterdam Nieuw-West. Het is een multiculturele welzijnsorganisatie die elk weekend plezierige en leerzame activiteiten aanbiedt voor jongeren van 14 tot 24 jaar. ■

Kraskaarthouders overvallen door digitalisering parkeervergunningen

De gemeente Amsterdam besloot om binnen kort tijdsbestek de parkeerhandhaving volledig te digitaliseren. Dit leidde tot verschillende klachten van kraskaarthouders. Zij waren over deze wijziging niet, te laat of slecht geïnformeerd. Een nieuwe digitale

vergunning moesten zij aanvragen via Digi-D, terwijl sommige ouderen en mensen met een beperking geen toegang hebben tot internet of daarmee niet overweg kunnen. Wij zochten samen met Cition (belast met de uitvoering van dit beleid) naar

praktische oplossingen. Er is nu ook telefonische dienstverlening mogelijk. De wethouder Verkeer Eric Wiebes zegde toe bij toekomstige beleidswijzigingen goed te kijken naar de consequenties voor ouderen en mensen met een beperking. ■



Zelfstandig wonen met een licht verstandelijke beperking

Welke ondersteuning is nodig voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb) als zij straks niet meer onder de AWBZ vallen, maar onder de Wmo?

Dat was de centrale vraag tijdens de cliëntenraadpleging die we op 23 september hielden. De aanwezigen waren het erover eens dat mensen met een lvb een vorm van hulp nodig hebben die niet altijd collectief of kortdurend kan worden geboden; over het algemeen beschikken ze over een minder cognitief vermogen

dan andere gebruikers in de Wmo. Na de transitie mag de huidige begeleiding van mensen daarom niet zonder meer wegvallen. In het buurthuis zou een laagdrempelige ontmoetingsplek moeten zijn met welzijnswerkers die verstand hebben van de doelgroep, maar waar de opzet niet aan beperkingen is gerelateerd.



Kritiek op rapport over respijtzorg

Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA), onderdeel van Cliëntenbelang Amsterdam, leverde belangwekkend commentaar op het RIGO-rapport over respijtzorg 'Naar een continuüm van respijtzorg in 2015'.

Respijtzorg is een tijdelijke, volledige overname van de zorg, waardoor de mantelzorg even vrijaf heeft. Het PMA vond dat de gemeente irreële verwachtingen heeft over de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen namelijk lang niet in alle gevallen ingezet worden. Bij cliënten met dementie bijvoorbeeld, of bij GGz-cliënten, heb je mensen nodig die uitstekend op de hoogte zijn van de aard van de problematiek. Het PMA ziet nog een andere uitdaging bij informele respijtzorg: voldoende continuïteit en deskundigheid. Hoe gaat de gemeente daarvoor zorgen?

Eindelijk goed nieuws voor Guldenhof

Stadsdeel Oost dreigde in 2012 tehuis Guldenhof (Ons Tweede Thuis) te sluiten, het tehuis voor jongeren met een verstandelijke beperking of gedragsstoornis. Door dit besluit zou het stadsdeel deze jongeren zwaar duperen, omdat er voor hen geen vergelijkbare voorziening in Amsterdam is. Cliëntenbelang Amsterdam steunde de ouders in hun gevecht de opvang open te houden. En dat is gelukt! In de zomer van 2013 stemde de raad in met het voorstel voor een nieuw ontwerpbestemmingsplan, waarin plaats is voor Guldenhof.



© Guldenhof

Extra geld voor informele respijtzorg

De kritische beschouwing van het PMA op het RIGO-rapport heeft voor meer aandacht gezorgd van de gemeente Amsterdam en de politiek voor het perspectief van de mantelzorgers. Mede dankzij de bijdrage van het PMA is op initiatief van de PvdA 1,5 miljoen euro beschikbaar gesteld voor dit onderwerp. Voor de besteding van deze gelden schreef het PMA een advies.

Manifest intramurale mantelzorg gepresenteerd

Tijdens een bijeenkomst op 12 maart presenteerde het Platform Mantelzorg Amsterdam een manifest over intramurale mantelzorg. Met daarin negen handvatten voor een goed mantelzorgbeleid in een instelling.

Als een zorginstelling iemand opneemt, dan houden de mantelzorgtaken niet op. Ze worden alleen anders. Intramurale mantelzorg is de zorg die

familieleden of kennissen verlenen aan mensen die in een instelling wonen. Wil een instelling daarin een uitnodigende rol kunnen spelen, dan

is mantelzorgbeleid noodzakelijk. Dat schept duidelijkheid voor de samenwerking tussen de medewerkers van de instelling en de mantelzorgers.



Scholingsacademie

Een deel van onze achterban heeft opleidingen en trainingen gevolgd bij onze Academie. Zo zijn de trainingen Beleid en Presenteren en Beleidsbeïnvloeden (bij transities) verzorgd. Er zijn vier bijeenkomsten georganiseerd rond het thema 'transities AWBZ' en een themalunch over laaggeletterdheid. Ook is de succesvolle basiscursus Wmo weer gegeven.

Personeel en bestuur

De beleidsmedewerkers hebben in de beleidsontwikkeling van de transities de rol van expert. Dat wil zeggen dat ze al in een vroeg stadium, bij het ontwikkelen van de plannen, betrokken zijn en meepraten. Om hun stem legitimiteit te geven, is binnen Cliëntenbelang een klankbordgroep opgericht. Zo leveren leden een inhoudelijke bij-

drage aan de beleidsmedewerkers. Als extra ondersteuning bij de transities (AWBZ en Jeugd) zijn twee tijdelijke medewerkers aangetrokken. Het bestuur kreeg in 2013 een nieuwe voorzitter, Theo Veltman. Het bestuur heeft gekeken naar de structuur van de organisatie en getoetst of deze nog passend is.

Vrijwilliger Paul van Schaik staat voor de meer dan 100 vrijwilligers die voor Cliëntenbelang Amsterdam actief zijn. Zonder hun belangeloze inzet zou onze vereniging nooit zo veel resultaten behaald hebben.



foto: Nathalie Hennis

Paul van Schaik was ooit eigenaar van vijf snookerzaken, maar moest het zakenleven vaarwel zeggen toen hij de diagnose Posttraumatische Stresstoornis kreeg. Sindsdien woont hij begeleid bij zorgorganisatie Cordaan. Hij heeft het naar zijn zin, ook al zijn er wel minpunten: "We worden nog steeds behandeld als kleine kinderen." Zijn onvrede zet hij om in actie, want tegen onrecht kan hij niet. Daarom is hij sinds drie jaar lid van de cliëntenraad van Cordaan.

Paul is inmiddels ook kind aan huis bij Cliëntenbelang Amsterdam. Hij is onder andere Wmo-ambassadeur GGz, en lid van het Groot MO-overleg en het cluster GGz. "Ik voel me er zeer op mijn gemak, iedereen wordt met respect behandeld. Als er wat is, kan ik altijd bij mijn contactpersonen terecht.

Ik ga met plezier naar de vergaderingen omdat er naar je geluisterd wordt. Met hulp van Cliëntenbelang krijg ik dingen voor elkaar die in mijn eentje niet lukken. Als Wmo-ambassadeur kom ik bij veel instellingen en kan ik mijn woordje doen." ■

Meer waardering voor Wmo-ambassadeurs GGz

Tijdens het Rehabilitatiecongres op 17 april was de uitreiking van de Douglas Bennett Award. De Wmo-ambassadeurs GGz van Cliëntenbelang Amsterdam behoorden tot de drie genomineerden, maar grepen net naast de prijs. Het juryrapport was vol lof.

"De ambassadeurs verlagen de drempel voor GGz-cliënten om van voorzieningen gebruik te maken; ze openen deuren die normaal gesloten blijven. Het mes snijdt aan twee kanten. Deze ambassadeurs houden de gemeente scherp en brengen cliënten verder. Onmisbaar in deze tijd van decentralisaties." ■

Zorg aan thuiswonende ouderen, de nieuwe aanpak

Op 30 mei organiseerden we een bijeenkomst over ouderen die langer zelfstandig moeten blijven wonen. De vraag was: Hoe kan dat het beste? Het antwoord hierop luidde: kleinschaligheid en buurtgericht helpen moeten de belangrijkste kenmerken zijn van de nieuwe aanpak. Er zijn nu meer dan zeventig thuiszorgorganisa-

ties in Amsterdam, maar de zorg zou meer buurtgericht moeten worden. Amsterdamse ouderenorganisaties zijn niet zo tevreden over het zorgplan van Erik van der Burg (wethouder Zorg). Als voorbeeld noemen zij de indeling in te grote wijken. Als goede voorbeelden werden genoemd Buurtzorg en Stadsdorp Zuid. ■

GGz/MO



Veel aandacht voor de GGz

Dankzij onze lobby is het idee van de baan om de dagdeelvergoeding van dak- en thuislozen in de dagopvang te schrappen. De input van onze zeven GGz-ambassadeurs heeft hierbij erg geholpen.

Zij spreken dagelijks met hun achterban en brengen die kennis in bij beleidsmakers. Verder hebben we met GGz-cliënten onderzoek gedaan naar de Praktijkondersteuner Huisartsen GGz.

Hieruit bleek dat cliënten deze nieuwe vorm van ondersteuning positief beoordeelden. Ook hebben we gewerkt aan een notitie over hoe cliëntondersteuning er in 2015 moet komen uit te zien. ■

Vijftien jaar Crisiskaart gevierd

Het jubileum van de Crisiskaart is uitgebreid gevierd tijdens de Participatiemarkt op 26 november. Er is daarnaast hard gewerkt om de kaart bij GGz-cliënten en hulpverleners beter bekend te maken.

Er zijn bijna dertig voorlichtingsbijeenkomsten gehouden, en er is een speciale nieuwsbrief verschenen. Er zijn 29 crisiskaarten geactualiseerd en 23 nieuwe kaarten opgesteld. Op de cliëntgestuurde Crisiskaart, een product ontwikkeld door de Amsterdam-

se cliëntenbeweging, geeft een cliënt aan hoe hulpverleners met hem of haar moeten omgaan tijdens een psychische crisis. Naomi de Rooy, voorzitter van de cliëntenraad van Arkin, ondersteunt de crisiskaart van harte (zie foto). ■



foto: Dorine van Leijne

Ouderenzorg



Ouderen weer op pad voor betere ouderenzorg

Voor het project Cliënten Waarderen bezoekt een groep opgeleide ouderen verpleeg- en verzorgingshuizen. Via een schouw wordt gekeken wat goed gaat, maar ook wat beter kan. De goede voorbeelden worden gepubliceerd op de website die dit jaar gelanceerd is. Begin van het jaar werden de resultaten van zeven schouwen en twintig visitaties gedeeld tijdens een conferentie. Op basis daarvan hebben de financiers besloten om in 2013/2014 nog twintig schouwen te doen. ■



Aantal meldingen flink toegenomen

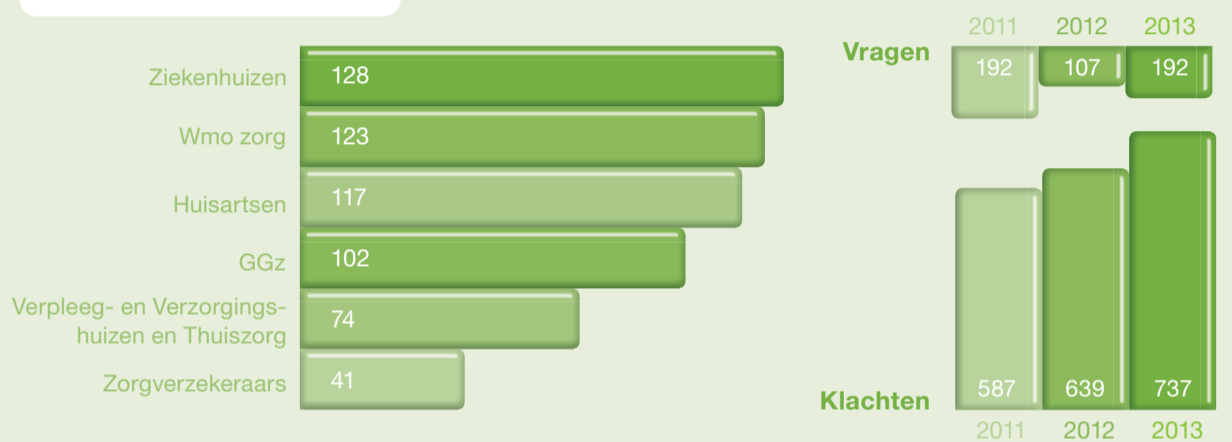
Het aantal vragen en klachten (meldingen) is met een kleine 20% gestegen ten opzichte van 2012, van 746 naar 875. Zes sectoren waren verantwoordelijk voor 67% van het totale aantal meldingen (583).

Een deel van de stijging kunnen wij verklaren door de publicatie van de gemeentelijk klachtenfolder Wmo in december 2012 waarin het Meldpunt genoemd wordt. Andere ontwikkelingen die zorgden voor meer meldingen lichten we toe. Opvallend is de stijging van het aantal meldingen over de Geestelijke Gezondheidszorg (GGz): in twee

jaar tijd een verdubbeling (van 49 naar 102). De aard van de klachten lijkt erop te wijzen dat steeds meer cliënten te maken krijgen met het wegvallen van ondersteuning, doordat GGz-instellingen zich terugtrekken op hun kernactiviteiten. Cliënten doen daardoor eerder een beroep op het Meldpunt. Verder valt op dat veel klachten worden

veroorzaakt door gebrekkige informatie naar de cliënt vanuit de zorginstellingen en de hulpverleners. Over het onderwerp financiën kwamen dit jaar 65 méér meldingen binnen dan vorig jaar. Door de verhoging van het wettelijk eigen risico worden steeds meer cliënten geconfronteerd met hogere zorgkosten. Veel vragen en onvrede over de hoogte van bedragen blijken te maken te hebben met de DBC-systematiek. Hoewel het regelmatig om bedragen ging die niet in verhouding stonden tot verrichte handelingen, bleek er meestal correct te zijn gedeclareerd door de zorgaanbieder. Bij de vraag om een toelichting over de factuur worden veel cliënten door zorgaanbieder en zorgverzekeraar van het kastje naar de muur gestuurd. ■

Top 6 meldingen per sector



Wat we doen met de meldingen

We registreren meldingen en geven advies, en daarnaast ondernemen we ook regelmatig actie naar aanleiding van een melding. Hieronder vindt u een aantal voorbeelden uit het verslagjaar.

- Naar aanleiding van meldingen van cliënten die niet goed waren voorgelicht over de kosten van een behandeling, zijn wij in gesprek gegaan met de 1ste Lijn Amsterdam en Achmea. Achmea beloofde haar databank beschikbaar te stellen voor zorgverleners, zodat zij beter kunnen voldoen aan hun verplichting om cliënten te informeren over zorgkosten. Dit is nog niet gebeurd en daarom blijven we hierover met Achmea in gesprek.
- Het komt helaas nog steeds voor dat cliënten langer dan een week moeten wachten op de reparatie van hun scootmobiel. Dit is onacceptabel. In deze gevallen namen we direct contact op met de manager van de leverancier om te pleiten voor een leenscootmobiel of een spoedreparatie.
- Regelmatig blijken klachtenregelingen van zorginstellingen niet te voldoen. Zo kon een cliënt die er niet uitkwam met het management van een instelling niet terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie, omdat de instelling hier niet bij was aangesloten. De instelling paste de klachtenregeling aan na een gesprek met ons.

Toegankelijkheid

Conducteurs in actie

Na een geslaagde proef in 2012 krijgen nieuwe tram- en metrobestuurders en conducteurs van het Gemeentelijk Vervoerbedrijf op ons initiatief standaard een training 'bejegening van gehandicapten'. Onze vrijwilligers hebben deze in 2013 aan tachtig GVB-medewerkers gegeven. ■



Colofon

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

Meer weten over onze activiteiten in 2014? Kijk op www.clienbenbelangamsterdam.nl

U kunt het Activiteitenverslag 2013 ook downloaden op onze website www.clienbenbelangamsterdam.nl.