



Uitgelicht

- Tekst gemeentelijke Wmo-folders klantvriendelijker gemaakt | 2
- Toewerken naar beter doelgroepenvervoer | 3
- Leidraad wonen gepresenteerd | 4
- Ondersteund bij 51 juridische procedures | 6

Cliëntenbelang J A A R 2016 A M S T E R D A M

Voor eigen regie in zorg en samenleving

Lift Amstelstation: mijlpaal voor onze belangenbehartigers

In de plannen voor de verbouwing van het OV-knooppunt Amstelstation was geen lift opgenomen van de treinperrons naar de bus- en tramterminal. Zonder die lift zou het OV-knooppunt niet alleen onbruikbaar zijn voor mensen met een beperking, maar ook voor mensen met zware koffers of kinderwagens. Met stadsdeelgroep Onbeperkt Oost hebben we jarenlang gestreden om de lift er te krijgen. Uiteindelijk besloot de gemeenteraad op 5 oktober om toch geld vrij te maken voor de aanleg van een lift. Een mooi voorbeeld van 'de volhouder wint'. ■

VN-verdrag aangenomen: Amsterdam moet inclusiever

Donderdag 21 januari nam de Tweede Kamer het VN-verdrag voor de rechten van mens met een beperking aan. De Eerste Kamer ratificeerde het verdrag op 12 april. Het VN-verdrag regelt dat iedereen, met of zonder een beperking, volwaardig kan deelnemen aan de samenleving. Hierop is tien jaar gewacht; Nederland is één van de laatste landen in de wereld die het VN-verdrag heeft aangenomen. Het verdrag treedt in 2017 in werking. Op 6 en 13 juni organiseerden we twee dialoogsessies over het recent geratificeerde VN-verdrag, met als doel om te komen tot een Manifest voor een inclusief Amsterdam. De deelnemers kozen vijf speerpunten waarop Amsterdam inclusiever moet worden: bewustwording, communicatie, inclusieve evenementen, eerlijke kansen op de arbeidsmarkt en vervoer. Het manifest wordt in 2017 gepresenteerd. ■



Sally Elmont van Platform Gehandicapten Zuidoost was een van de aanwezigen bij de opening. Lees meer op pagina 2.

Cliëntenbelang wint proefproces over huishoudelijke hulp

Sinds 2015 hanteert de gemeente een nieuwe werkwijze voor de Wmo. Cliënten die de hulp in natura ontvangen en die van mening zijn dat ze te weinig uren huishoudelijke hulp krijgen, kunnen alleen een geschillenprocedure opstarten bij de gemeente zelf. Dit vonden wij onacceptabel. Cliënten moeten een bezwaarprocedure kunnen opstarten bij een onafhankelijke partij, bijvoorbeeld de rechter. Vandaar dat we in het voorjaar besloten om een proefproces te voeren tegen de werkwijze van de gemeente.

De rechtbank stelde ons op alle punten in het gelijk in haar uitspraak van 5 april. De rechtbank vindt net als wij dat alleen een geschillenprocedure onvoldoende is, want daarbij gaat het alleen over de kwaliteit van de hulp en niet over het aantal uren. Daarnaast moet

een Amsterdammer altijd bezwaar kunnen aantekenen tegen een besluit van de gemeente. Het is tenslotte de gemeente die de 'rechten en plichten' hoort vast te stellen, en niet de zorgaanbieder. Amsterdammers kunnen nu naar de rechter stappen als ze het niet eens zijn met het aantal uren huishoudelijke hulp. Een geweldig resultaat. In reactie op de uitspraak draaide de gemeente de kortingen op de Hulp bij huishouden voorlopig terug. In de loop van 2016 besloot de gemeente om de huishoudelijke hulp onder te brengen bij de wijkzorgteams. We zullen ook in 2017 kritisch het nieuwe Wmo-beleid blijven volgen. De rechtszekerheid van Amsterdammers met een beperking moet overeind blijven. ■

Lees meer over de Wmo op pagina 2.

Activiteitenverslag 2016

Voor u ligt het Activiteitenverslag 2016 van de Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam. We zijn een onafhankelijke belangenbehartiger met een duidelijk doel: de kwaliteit van leven verbeteren van mensen met hun (dreigende) lichamelijke, sociale, verstandelijke of psychische beperking. En hun mantelzorgers. Meer dan zestig lidorganisaties vormen een belangrijke basis van onze vereniging. Onze medewerkers werken nauw samen met een groot aantal vrijwilligers die veelal afkomstig zijn van deze lidorganisaties. Met hun ervaringen en kennis zijn onze vrijwilligers van onschatbare waarde voor onze belangenbehartiging. Dit verslag bevat een greep uit al onze activiteiten en projecten van het afgelopen jaar. Hopelijk kunt u zich zo een beeld vormen van wat wij in Amsterdam proberen te bewerkstelligen. We wensen u veel leesplezier!



Foto: Nathalie Hennis

Gedenkwaardige opening nieuw kantoor

In april verhuisden we naar een nieuw kantoor, dat we op 25 oktober in het bijzijn van vele gasten officieel openden. Met een grote strik aan de buitenkant van het gebouw, rode lopers, een Grande Dame en muziek en dans.

Inhoudelijk gezien kwamen de ruim 150 gasten ook aan hun trekken. Arts en onderzoeker Machteld Huber hield een inspirerend verhaal over 'Positieve gezondheid' en kreeg daar uitgebreid respons op vanuit de zaal. Daarna sloten we het geheel af met heerlijke hapjes en drankjes in mediacafé Pjotr. ■



Foto: Nathalie Hennis

Wmo



Dagbesteding

Dagbesteding volgens cliënten

Met de gemeente hebben we rondetafelgesprekken georganiseerd over dagbesteding en ambulante ondersteuning. Amsterdamse cliënten kregen de kans beleidsmakers te vertellen wat ze nodig hebben. In gemeentelijke stukken wordt de term 'versterken van

zelfredzaamheid' gebruikt, maar dat vinden wij niet concreet genoeg. Cliënten noemden zaken als 'Ik wil me persoonlijk kunnen ontplooiën', 'Ik wil voelen dat ik er toe doe' en 'Ik moet niet overvraagd worden, maar wél uitgedaagd'. ■

Meer diversiteit nodig bij dagbesteding

De gemeente biedt volgens ons niet voor alle groepen Amsterdammers een goede vorm van dagbesteding. Bijvoorbeeld voor ouderen met dementie of een deel van de

mensen met hersenletsel. Toch willen zij ook 'meedoen'. De gemeente heeft dit nog niet erkend, maar ook in 2017 blijven we hier aandacht voor vragen. ■

Enkele resultaten belangenbehartiging

Kortdurend verblijf ook thuis?

We hebben bij de gemeente aangekaart dat kwetsbare cliënten in aanmerking moeten kunnen komen voor 'kortdurend verblijf thuis'. Een mantelzorger kan dan elders tot rust komen zonder dat de cliënt uit zijn of haar

vertrouwde omgeving gehaald hoeft te worden. Nu is alleen kortdurend verblijf op een andere locatie mogelijk. In 2017 moet duidelijk worden wanneer deze maatregel ingaat. ■

Acht gemeentelijke Wmo-folders cliëntvriendelijker

Goede informatie is heel belangrijk voor onze achterban. We hebben dan ook veel tijd besteed aan het feedback geven op folders van de gemeente. Een heldere, leesbare folder moet eenvoudig zijn geschreven, zonder beleidstaal. Lezers willen voldoende

informatie in een folder vinden, maar veel informatie tegelijk kan overweldigend zijn. Zo was de folder over de Pgb-regeling veel te lang. Op ons verzoek zijn er twee aparte folders van gemaakt. Ook de folder over het Pgb-plan is flink verbeterd. ■

Brief over gevolgen voorgenomen bezuinigingen sociale voorzieningen

Het college van B&W was van plan € 7 miljoen te bezuinigen op de stadsdelen, waardoor sociale voorzieningen in gevaar zouden komen. Vlak voordat het stuk in de raad werd besproken, stuurden wij een brief waarin we de gevolgen

hiervan schetsten. Op 10 november nam de raad extra voorstellen aan die de effecten van de bezuinigingen moeten dempen. De basisvoorzieningen in de stadsdelen blijven op peil. Onze zorgen zijn hiermee voorlopig weggenomen. ■

Steun gezocht verlaging eigen bijdragen Wmo

Sinds 2015 vraagt de gemeente Amsterdam eigen bijdragen aan mensen die gebruikmaken van een hulpmiddel of woningaanpassing. Wij kregen veel signalen van mensen die gebukt gaan onder de hoge eigen bijdragen, temeer omdat andere zorgkosten ook stijgen. We hebben anderhalf jaar lang steun gezocht bij

de politieke partijen om het beleid voor de eigen bijdrage bij te stellen. In het najaar is dat gelukt. Vanaf 2017 komen meer mensen in aanmerking voor het laagste tarief van de eigen bijdrage. Voor mensen met een laag middeninkomen scheelt dit al snel 20 euro per maand. ■



Vereniging

Bestuur

Artie Ramsodit en Nur Nurmohamed zijn benoemd tot bestuurslid van de Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam. Zij volgen Tineke Stricker en Kenneth Lalji op, die vanwege statutaire regels het bestuur hebben verlaten. Nurmohamed is de nieuwe penningmeester van de vereniging. ■

Lid van verdienste

Tijdens de jaarlijkse Kerstborrel voor onze medewerkers en vaste vrijwilligers is Nicolette Besemer benoemd tot Lid van Verdienste van onze vereniging. Met haar tomeloze inzet, en een schat aan kennis en ervaring op het gebied van de toegankelijkheid, is zij een voorbeeld voor velen. ■

Trainen en coachen



€ 1000 voor project Life Coach uit DELA goededoelenfonds

Tijdens de Support Beurs in Utrecht is ons project Life Coach voor een presentatie bij het DELA goededoelenfonds beloond met 1000 euro. Life Coach zal het geldbedrag gebruiken om publiciteit te genereren bij de doelgroep voor een kosteloos coachingstraject bij één van de negen ervaringsdeskundige coaches. ■



Toegankelijkheid

Ingesproken op plannen gemeente

Nieuw lijnennet OV: overstappen moet makkelijk zijn

Na de opening van de Noord-Zuidmetrolijn in 2018 ontstaat er een nieuw bus- en tramlijnen-net. Op 13 december spraken we in bij de Regioraad over de Vervoerplannen 2018. Ons pleidooi: het moet een harde ontwerp is zijn dat de overstappunten en de stationsomgeving goed ingericht zijn voor mensen met een

beperking. Met geleidelijnen die op elkaar aansluiten, liften die zonder obstakels bereikbaar zijn en logische oversteekplaatsen. Dus geen sluitstuk achteraf. Juist nu het lijnennet wordt opgebouwd vanuit knoop- en overstappunten is het essentieel dat gemeentelijke diensten hun plannen op elkaar afstemmen. ■

Omgeving OV-knooppunten moet voetganger-vriendelijk zijn

Nieuw in het gemeentelijke 'Beleidskader Verkeersnetten' is het 'Hoofdnet voetgangers', dat onze goedkeuring kan wegdragen. We vinden het belangrijk dat een groot deel van de omgeving van de OV-knooppunten (trein-, bus- en metrostations en belangrijke overstappunten) 'Plusnet voetgangers' worden. De voetganger krijgt daar voorrang.

We spraken onze zorgen uit over het feit dat sommige plekken voor gehandicapten onbereikbaar lijken te worden. Niet alleen het Leidseplein en Rembrandtplein, maar ook sommige nieuwe (autoluwe) woonbuurten, zoals de Houthaven. Dit komt omdat je daar niet dicht bij je bestemming kunt parkeren of afgezet worden. ■

Meegewerkt aan

Toegankelijkheid van de stadsloketten

Eind juni is het gemeentelijk onderzoek naar de toegankelijkheid van de stadsloketten voor Amsterdammers met een beperking afgerond. Wij werkten hieraan mee. Een dikke plus is de bejegening door de medewerkers, die als zeer prettig en respectvol is ervaren. Enkele knelpunten zijn bijvoorbeeld: niet alle hoofdingangen

hebben een schuifdeur, de website moet gebruikersvriendelijker voor slechtzienden zijn en er zijn geen vaste parkeerplekken voor busjes van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). Het oplossen van de knelpunten gaat helaas niet zo snel als wij hoopten. Ook in 2017 blijven wij hier aandacht voor vragen. ■

Visie op beter doelgroepenvervoer



'Met liefde van A naar B' heet het programma dat de gemeente Amsterdam in 2016 heeft opgezet om het doelgroepenvervoer beter te organiseren. Cliëntenbelang Amsterdam maakte deel uit van de klankbordgroep. Op 12 oktober werden negen

proefprojecten gepresenteerd aan een grote groep betrokkenen. Doelgroepenvervoer is er om speciale groepen, zoals leerlingen, 75-plussers en mensen met een mobiliteitsbeperking te vervoeren naar werk, school of vrijetijdsbesteding. ■



Foto: aangeleverd

Column Yolanda van Doeveren

"Vervoer is de sleutel tot participatie"

Hoe zou het leven van een persoon met een mobiliteitsbeperking eruitzien als hij altijd van A naar B kan reizen? Simpelweg door aan te geven dat hij van A naar B wil? Zonder dat hij moet nagaan wat het doel van de reis is of te toetsen of hij wel recht heeft op dat ritje. In een voertuig 'op maat' dat hij op eenvoudige wijze kan bestellen. Kortom, vervoer dat aansluit bij de behoefte van de gebruiker.

Met deze vraag in het achterhoofd is in Amsterdam het programma Doelgroepenvervoer gestart. We hebben de ambitie om doelgroepenvervoer vanuit de behoefte van de klant te organiseren. Vraaggestuurd dus. De situatie nu is helaas niet zo rooskleurig: gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn meestal (veel) langer onderweg dan reizigers die met het reguliere openbaar vervoer reizen. Het aanbod is weinig gedifferentieerd en de dienstverlening biedt nauwelijks ruimte voor maatwerk. Vooral mensen die gebruikmaken van meerdere regelingen, hebben te maken met complexe situaties.

Participatie vereist toegankelijk vervoer 'op maat'. Zonder vervoer is deelname aan de maatschappij niet mogelijk. Daarom zoekt het programma Doelgroepenvervoer met gebruikers van het vervoer naar mogelijke oplossingen voor beter en slimmer vervoer. Samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam is een belangrijke succesfactor geweest in 2016. Cliënten lieten zich horen en dat willen we zeker voortzetten in 2017.

Yolanda van Doeveren
Programmamanager Doelgroepenvervoer
Gemeente Amsterdam



Cliëntenbelang Academie

Workshop 'Deel je zorg'

We hebben dit jaar de workshop 'Deel je zorg, vraag om hulp' gegeven. De workshop was bedoeld voor mantelzorgers en vrijwilligers om te leren hoe ze over hun vraagverlegenheid heen kunnen stappen. Bijvoorbeeld als het gaat om de vraag: Is er iemand die een middag in de week mijn autistische zoon kan opvangen, zodat ik meer aandacht kan geven aan mijn andere kinderen?' ■

Stadsdeelgroepen



Stadsdeel West kiest toegankelijke locaties voor bijeenkomsten

Stadsdeel West gaat ervoor zorgen dat alle bijeenkomsten die zij organiseert, of laat organiseren, voor iedereen toegankelijk zijn. Elke locatie wordt vooraf getoetst door Onbeperkt West, de belangengroep die

opkomt voor gehandicapten, chronisch zieken en ouderen in het stadsdeel. Nicolette Besemer van Onbeperkt West: "We hopen van harte dat andere stadsdelen dit voorbeeld zullen volgen." ■



Ouderen

Wonen voor ouderen en andere kwetsbare groepen

Leidraad Wonen gepresenteerd



Twee gemeentelijke programma's ('Ouderenhuisvesting' en 'Huisvesting Kwetsbare Groepen') richten zich op wonen. Aan beide programma's doen wij mee. Tijdens de startconferentie van het tweede programma presenteerde directeur Ad Warnar onze leidraad 'Wonen is meer dan een dak boven je hoofd'. Het gaat ons niet alleen om woonruimte, maar bijvoorbeeld ook om betaalbare huren, een goede toewijzing, juiste begeleiding, schuldhulpverlening en zorg. Voor goed wonen is contact met anderen nodig. Een aanbeveling in de Leidraad is dan ook: zorg voor kleinschalige ontmoetingsplaatsen

op korte afstand (400 meter) en kringen van buurtbewoners, vrijwilligers en professionals (op een schaal van 6000 bewoners). ■

Project 'Cliënten Waarderen'

Voor het project 'Cliënten Waarderen' bezochten cliëntenraden, (buurt)-bewoners, welzijnsorganisaties, ambtenaren en betrokken en buurtorganisaties dit jaar zes verpleeg- en

verzorgingshuizen om goede voorbeelden te verzamelen. Aan de hand van de adviesrapportages verbeteren woonzorglocaties hun woon- en leefomgeving. ■



Foto: aangeleverd

Kritiek op Stedelijk Kader Zorghuisvesting

De gemeente Amsterdam en zorgaanbieders van langdurige zorg hebben de conceptnotitie 'Stedelijk Kader Zorghuisvesting' opgesteld over een goede planning voor verpleeghuizen in de stad. In een reactie lieten we weten dat zorghuisvesting veel breder gezien

moet worden. We missen ambitie, een toekomstvisie. Zorghuisvesting begint niet pas ná een opname, maar al thuis. De vraag waar het volgens ons echt om zou moeten gaan is hoe mensen zo goed mogelijk kunnen blijven wonen met de zorg die zij nodig hebben. ■



Mantelzorg

Mantelzorgbijeenkomst op 11 oktober

'Ik wil niet bereikt, maar gezien worden'

Een onderdeel van het programma was 'pareltjes in de buurten', goede projecten en initiatieven op het gebied van mantelzorg. Zo kent stadsdeel Oost een 'burgerjury mantelzorgmiddelen'. Een commissie

van bewoners uit alle delen van Oost - de meesten zijn zelf mantelzorg - zal mogen beslissen naar welke bewonersinitiatieven die mantelzorgers op buurtniveau ondersteunen, geld van het stadsdeel gaat. ■

Mantelzorgonderzoeken Centrum voor Cliëntervaringen

Samenwerkingsverband tussen het VUmc en Cliëntenbelang Amsterdam

'Zorgen voor, zorgen dat, zorgen om'

Meer dan honderd bezoekers telde de zaal in het Stayokay hotel op 13 juni. Ze waren geïnteresseerd in de positie van mantelzorgers binnen de wijkzorg. Dat meer mensen thuis zorg moeten ontvangen, terwijl niet alles

goed geregeld is, veroorzaakt onrust. Mantelzorgers voelen zich hierdoor niet serieus genomen, bleek uit het onderzoek. Het gaat vaak alleen over 'zorgen voor', voor de andere onderdelen is nog te weinig aandacht. ■

'Stil verdriet, mantelzorgondersteuning bij dementie'

Op 12 juli werd het rapport aangeboden aan bestuurders van van de Krijtmolenalliantie, een samenwerkingsverband van zorg- en welzijnsinstellingen in Amsterdam-Noord. Aandacht is het belangrijkste dat deze mantelzorgers missen in de ondersteuning in de wijk. Beroeps-

krachten vinden het moeilijk deze aandacht te geven, omdat ze de tijd die ze hierin stoppen niet kunnen declareren. Daarnaast vraagt het bieden van ondersteuning op psychosociaal vlak enige psychologische deskundigheid, die niet iedereen heeft. ■



Jeugd

Goede gesprekspartner gemeente

Het Jeugdplatform Amsterdam heeft zich ook dit jaar kunnen bewijzen als goede gesprekspartner van de gemeente, en diverse (zorg)instellingen. Er zijn inmiddels twee belangenbehartigers in dienst en de Adviesraad is volledig bemenst. In het platform kunnen jongeren en ouders op verschillende manieren meepraten over beleid en uitvoering van Jeugdhulp. Als vast lid van de formele Adviesraad of kortdurend in een themawerkgroep. Of door eenmalig verhaal te doen bij één van de ervaringsdeskundige belangenbehartigers. Zo weet het platform ook jongeren en ouders aan te trekken die niet bekend zijn met belangenbehartiging of beleidsparticipatie. Cliëntenbelang Amsterdam en Stichting Alexander ondersteunen het platform. ■



Langdurige zorg

Cliëntenraden nauwelijks betrokken bij inkoop langdurige zorg

Het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam heeft met Cliëntenbelang Amsterdam diverse bijeenkomsten georganiseerd. Cliëntenraden in de langdurige zorg zijn vaak maar beperkt betrokken bij de zorginkoop. En dat terwijl het zorgkantoor dit wel als voorwaarde stelt. Ook zorgkantoor Zilveren Kruis is nog zoekende. Dat bleek

tijdens de themabijeenkomst 'Cliëntenraden handvatten bieden om effectief mee te denken' op 21 maart.

Op 19 september was er een verdiepingbijeenkomst op dit thema. Er blijkt nauwelijks contact te zijn tussen centrale cliëntenraden en lokale raden

over de zorginkoop. Terwijl lokale cliëntenraden juist veel kunnen vertellen over de dagelijkse kwaliteit van zorg. Die afstemming vergt tijd, en die is er nauwelijks. Een ander heikel punt blijkt te zijn dat leden van cliëntenraden zich niet kritisch durven uit te laten over de eigen organisatie uit angst dat het zorgkantoor de organisatie korting oplegt. ■

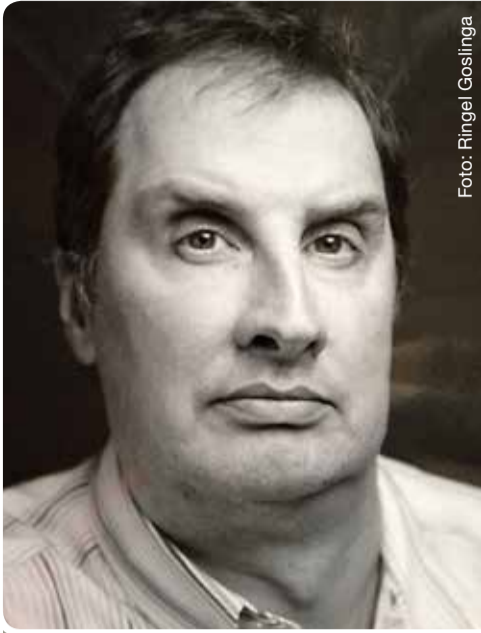


Foto: Ringel Goslinga

Vrijwilligers bedankt!

Vrijwilliger Marcel Bakker staat voor de meer dan 100 vrijwilligers die voor Cliëntenbelang Amsterdam actief zijn. Zonder hun belangeloze inzet kan onze vereniging nooit zo veel doen en bereiken. Ook in 2016 niet.

‘Input leveren’ is de specialiteit van Marcel. Als lid van de werkgroep Kwaliteit van Zorg werkt hij mee aan de ‘permanente beïnvloeding’ van de gemeente. “Het is moeilijk te beschrijven wat ik doe, want ik werk enorm achter de schermen. De Amsterdammer merkt waarschijnlijk weinig concreets van mijn bijdrage. Maar toch hebben we een dikke vinger in de pap. Ik schat dat de gemeente gemiddeld 2 dingen overneemt van de 10 dingen die wij inbrengen, al is het nooit letterlijk herkenbaar.”

Vanwege de ziekte Multiple Sclerose kan Marcel alleen nog zijn hoofd bewegen, maar zijn hersens mankeren niets. Sinds 2014 is hij afgekeurd, na onder andere gewerkt te hebben als wijkverpleegkundige en zorgbemiddelaar.

Zijn werkervaring en ervaring als rolstoelgebonden patiënt zet hij maximaal in. “Ik ken de zorgvragen. Het gaat er niet om waar je recht op hebt, maar wat je nodig hebt. De wijkzorg loopt op dat punt nog voor geen meter. Men denkt nog teveel vanuit het bezuinigingsperspectief. Een verpleegkundige van niveau 5 inzetten bij een keukentafelgesprek is inderdaad duurder, maar zo iemand kijkt wel naar het totaalplaatje. Uiteindelijk levert dat zowel de cliënt als de zorgaanbieder iets op.”

Wijkzorg



Meer geld nodig voor deskundigheidsbevordering

Er zijn de afgelopen jaren wijkzorgnetwerken ontstaan, waardoor de samenwerking tussen de verschillende organisaties in de wijkzorg verbeterd lijkt te zijn. Desondanks kan er nog veel verbeterd worden. Er is volgens ons onvoldoende deskundigheid aanwezig voor het voeren van een goed keukentafelgesprek. Een belangrijke wens is dat professionals leren kijken met een bredere blik, dus zich niet alleen richten op zorg, maar op alle levensgebieden. Daarnaast verwijst

de wijkzorg nog onvoldoende door naar meer gespecialiseerde zorgverleners, zoals een geriatr of een verpleegkundige op het gebied van incontinentie.

Tot slot wezen we erop dat mantelzorgers van cliënten met een complexe zorgvraag meer ontlast moeten worden (respijtzorg). Als de mantelzorg er een paar dagen uit wil, moet de cliënt tijdelijk professionele ondersteuning kunnen krijgen, en niet afhankelijk zijn van vrijwilligers. ■

Enkele belangrijke resultaten

- Met de gemeente is afgesproken dat deskundigheidsbevordering in 2017 extra aandacht zal krijgen.
- Er zijn afspraken gemaakt over het doen van cliënttevredenheidsonderzoek. Een belangrijke vraag moet dan zijn: ‘Voelt u zich echt geholpen?’
- We hebben er herhaaldelijk op aangedrongen dat cliënten hun gegevens moeten kunnen inzien. Mede door onze inbreng kan dit nu makkelijker in het Registratie en Informatie Systeem (RIS). ■

Mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb)

Op bezoek bij de wethouder

We gingen op 8 juni met zeven mensen met een verstandelijke beperking op bezoek bij wethouder Kukenheim (Jeugd, Onderwijs en Diversiteit), in het

kader van Prokkeldag. Prokkel staat voor een prikkelende ontmoeting tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking. ■

V.l.n.r: Saskia, Sandra, Abdullahi, Jessica, Gustaaf, Yangdan, Simone (wethouder), Lisa, Robert, Jalal, Sophie, en Malène.



Foto: Damien Rennes

Groot MO/GGz Overleg wint ‘Cliënt in Beeld-prijs 2016’

Het Groot MO/GGz Overleg was met het ‘Zwartboek kostendelersnorm’ de publiekslieveling van de Cliënt in Beeld-prijs 2016. Het overleg viel tijdens het LCR Congres van 7 april in de prijzen. De Daklozenvakbond gaf al in 2015 het signaal af dat er een grote toename was van mensen die dakloos werden door de invoering van de Kostendelersnorm. Vervolgens heeft het Groot MO/GGz overleg voorbeelden uit de praktijk verzameld voor een zwartboek. ■

Aan de slag voor mensen met psychische aandoeningen

Op 31 mei vond de startbijeenkomst plaats van ‘Herstel en Participatie’ van de Taskforce EPA Amsterdam. EPA staat voor ernstige psychiatrische aandoening. Cliëntenbelang Amsterdam is één van de deelnemende partijen aan de Taskforce. Eén van de doelstellingen is 30% meer herstel voor mensen met een EPA. ■



Veel vragen over huishoudelijke hulp

In 2016 hebben we informatie, advies of ondersteuning gegeven aan 1434 cliënten. De meeste vragen gingen net als vorig jaar over financiën, maar huishoudelijke hulp was een goede tweede.

Top 5 van vragen/klachten

- 1 Financiële regelingen
- 2 Hulp bij het huishouden
Veel aanvragen voor ondersteuning bij (her)indicatiegesprekken i.v.m. urenvermindering. Veel klachten over de werkwijze van de aanbieders, zoals steeds wisselende inzet van hulpen, afspraken die niet nagekomen werden, procedures die te lang duurden of bejegeningkwesties.
- 3 Huisartsenzorg
Vragen als 'waarom krijg ik geen verwijzing van de huisarts', 'waarom kreeg ik geen informatie over de kosten van de geadviseerde behandeling'
- 4 Ambulante ondersteuning
Het was voor veel cliënten onduidelijk dat je voor een indicatie hiervoor bij het wijkteam moest aankloppen.
- 5 Wonen
Vragen over geschikte woningen (daar is een enorm tekort aan), en de soms ingewikkelde toegang tot de maatschappelijke opvang.

Ondersteuning bij

Wet langdurige zorg

We ondersteunden 253 cliënten die te maken hebben met de Wet langdurige zorg (Wlz). We hielpen mensen bijvoorbeeld bij het kiezen van passende zorg, of bemiddelden wanneer de zorg niet aan verwachtingen of afspraken voldeed. Meer dan een kwart van de ondersteuning had te maken met het aanvragen of inregelen van een Persoonsgebonden budget.

Bezwaar- en beroepsprocedures

We ondersteunden 51 keer bij bezwaar- en beroepsprocedures. Het merendeel van deze zaken (34) ging over Wijzigen in 'de Hulp bij het huishouden (Hbh). Hbh zou een maatwerkvoorziening moeten zijn. Maatwerk betekent dat een gedegen onderzoek moet plaatsvinden, in ieder geval een gesprek bij iemand thuis. Maar sommige cliënten hebben alleen een brief van de aanbieder gekregen met de mededeling dat er minder uren beschikbaar zijn. Ook kregen we verschillende signalen over ondeskundigheid. Bijvoorbeeld een medewerker die bij iemand met een dwarslaesie komt en geen enkel besef heeft wat dit betekent in het dagelijks leven. In 12 zaken lukte het de cliënten niet binnen de gestelde termijn hun papieren op orde te krijgen. Daarnaast trokken 10 cliënten gedurende de procedure hun zaak in, vanwege (over)belasting. Het kostte simpelweg teveel tijd en energie. De overige 29 bezwaar- en beroepszaken zijn door de cliënten gewonnen.

Signalering van knelpunten

Toelatingscriteria maatschappelijke opvang onduidelijk

Om voor Maatschappelijke Opvang (MO) in aanmerking te komen moet een dakloze aan een aantal voorwaarden voldoen, waaronder beperkte zelfredzaamheid. Helaas specificiert de gemeente Amsterdam deze voorwaarde niet, waardoor cliënten bijna onmogelijk in bezwaar kunnen gaan tegen een afwijzing. We hebben een aantal cliënten succesvol geholpen met hun bezwaarschriften, door de gemeente te dwingen in haar beslissing op het bezwaarschrift duidelijk te maken wanneer ze vindt dat deze persoon niet aan de voorwaarden voldoet en wanneer wel. Desondanks vinden we dat de gemeente haar beleid moet verhelderen. Ook in 2017 blijven we hiervoor strijden.

Problemen met langdurige zorg voor mensen met psychische klachten

Veel mensen met psychische problemen die aangewezen zijn op 24-uurs toezicht, komen niet in aanmerking voor een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Wanneer ze ook geen zorg van de gemeente krijgen via de de Wet maatschappelijke ondersteuning, vallen ze tussen de wal en het schip. Dit overkwam een cliënt van ons. Een van onze cliëntondersteuners heeft de betrokken Wmo-ambtenaren ingeschakeld en uiteindelijk is er een beschikking Beschermd wonen afgegeven. De cliënt kon zich in deze tijdelijke oplossing vinden. In 2017 worden de toegangs criteria voor de Wlz verruimd voor mensen met chronische psychische klachten.

Crisiskaart nu ook via ervaringswerkers te verkrijgen

Frederique Wessel is ervaringswerker bij Mentrum Noord. Op haar voorstel maken ervaringswerkers nu Crisiskaarten op een locatie die voor cliënten vertrouwd is.



Frederique Wessel

Foto: René Poland

Sinds oktober zijn drie ervaringswerkers door ons opgeleid tot Crisiskaartconsulent. De Crisiskaart is een kaartje waarop mensen die weten dat ze in een psychische crisis kunnen raken, zelf hebben beschreven hoe ze tijdens een crisis opgevangen willen worden.

Er zijn in 2016 121 Crisiskaarten onderhouden en 36 nieuwe crisskaarten gemaakt. In totaal zijn er 250 Crisiskaarten in ons beheer.



Colofon

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

Meer weten over onze activiteiten in 2017? Kijk op www.clienbenbelangamsterdam.nl

U kunt dit verslag ook downloaden op onze website: www.clienbenbelangamsterdam.nl/jaarstukken