

Voor eigen regie in zorg en samenleving



met extra aandacht voor:

- Cliëntenparticipatie in 2010 | 2
- Clusters zitten er bovenop | 3
- Column wethouder | 4
- Een klacht is een prachtkans | 4

Cliëntenbelang JAAR
AMSTERDAM 2010

Cliëntenraadpleging maaltijdvoorziening

Kleinschalige wijkrestaurants scoren hoog



Het is goed toeven in kleinschalige wijkrestaurants in Amsterdam. Zowel de sfeer als de kwaliteit van het eten zijn volgens de gasten dik in orde. Over de restaurants in zorgcentra zijn de meningen verdeeld. Dat blijkt uit de cliëntenraadpleging maaltijdvoorziening die Cliëntenbelang Amsterdam in 2010 heeft gehouden.

In een restaurant willen ouderen niet alleen lekker eten. Ze willen ook gastvrijheid, een goede sfeer en voldoende personeel. En niet te vergeten een verzorgde aankleding van de ruimte en de tafels. Al die facetten maken het voor ouderen aantrekkelijk om in een wijkrestaurant te gaan eten, zo blijkt uit de cliëntenraadpleging maaltijdvoorziening. Voor dit onderzoek zijn 64 bezoekers geïnterviewd van elf restaurants voor ouderen: acht restaurants in een verzorgingshuis en drie wijkrestaurants.

Waar eet je goed?

De geïnterviewden zijn zeer tevreden over het eten in vier restaurants: Coenen-Lydia, de Buitenhof, de Brug en de Werf. Wisselend tevreden zijn ze over de restaurants De Bogt/Westerbeer, Henriette Roland Holsthuis, Kastanjenhof, De Koperen Knoop, De Flesseman en De Klinker. De Riekerhof komt slecht uit de bus: niet lekker, weinig keus en het eten wordt regelmatig koud opgediend. De top drie van restaurants met een prima sfeer, goede verzorging

en voldoende personeel ziet er zo uit: Coenen Lydia, de Buitenhof en De Brug. Ook op deze items scoort de Riekerhof slecht. Bij het Henriette Roland Holsthuis is volgens de gasten te weinig personeel in het restaurant.

Natafelen met een drankje

Cliëntenbelang Amsterdam heeft de geïnterviewden gevraagd of zij rond de maaltijd ook sociale activiteiten waarderen. En willen ze misschien af en toe samen koken? De geïnterviewden zijn

hierover duidelijk: bijna niemand wil samen koken omdat men er fysiek niet meer toe in staat is. Weinig mensen hebben ook behoefte aan activiteiten rondom het eten. Wel wil men graag natafelen met een drankje.

En nu?

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging zijn op 2 november 2010 besproken tijdens een expertmeeting. Zorgaanbieders, gebruikers en ambtenaren van de stadsdelen en de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven hebben met elkaar de conclusies en aanbevelingen opgesteld. Belangrijkste conclusie: wijkrestaurants die naast goed eten ook gastvrijheid, zorg en een goede sfeer bieden, moeten worden gestimuleerd, gefaciliteerd en als goed practice worden benut. De gemeente zou verschillende soorten laagdrempelige wijkrestaurants en eettafels mogelijk kunnen maken en onderzoeken welke financiersystematiek daarvoor nodig is. Te denken valt bijvoorbeeld aan een combinatie van subsidie voor de maaltijdvoorziening en voor activiteiten gericht op sociale cohesie. ■



welkom

Voor u ligt het Jaaroverzicht 2010 van Cliëntenbelang Amsterdam, een onafhankelijke belangenorganisatie die de belangen behartigt voor en met 85 lidorganisaties. Het afgelopen jaar was een gedenkwaardig jaar. Het eerste volle jaar na de fusie. Een jaar waarin Cliëntenbelang Amsterdam zich met vereende krachten – uiteraard inclusief al haar vrijwilligers - heeft ingezet voor alle (chronisch) zieken, mensen met een handicap, lichamelijke of verstandelijke beperking of psychische aandoening, ouderen en mantelzorgers in Amsterdam en Diemen. Dit jaaroverzicht bevat een selectie van onze activiteiten. U kunt het ook downloaden op onze website: www.clientenbelangamsterdam.nl

Clusters zitten er bovenop

Binnen de Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam worden de 85 lidorganisaties vertegenwoordigd in zes clusters. Deze organisatievorm blijkt effectief om doelgroepgericht te werken aan belangenbehartiging op het gebied van zorg en welzijn. Daarnaast kent de organisatie platformen – het Platform Mantelzorg Amsterdam en het Platform Migranten in Zorg en Welzijn – waarin ook niet-leden kunnen zitten. Wat hebben de clusters in 2010 zoal gedaan?

De clusters versterken de positie van doelgroepen via belangenbehartiging, zowel individueel als collectief. Hoog op de agenda staat het verbeteren en vernieuwen van het aanbod aan zorg- en dienstverlening. Daarnaast werken de clusters actief aan het bevorderen van de participatie vanuit vier kernbegrippen: verscheidenheid, zelfbeschikking, empowerment en ervaringsdeskundigheid.

Activiteiten 2010

Vanuit de clusters zijn in 2010 veel activiteiten ondernomen. Eén van de clusters is mede-organisator van het Psychiatrie Café. Verder zijn er in 2010 meerdere bijeenkomsten over de voorgenomen bezuinigingen van de gemeente Amsterdam in 2011 georganiseerd. In een speciale meeting is gesproken over de toekomst van de AWBZ. Verder is een bijeenkomst georganiseerd over de overdracht medicatiegegevens. Drukbezocht: de bijeenkomst over wat de stadsergonoom kan betekenen voor

Amsterdam. Veel tijd is verder in 2010 gestoken in advisering, bijvoorbeeld over ouderenbeleid en de Wmo, over voorlichting aan chronisch zieke patiëntengroepen, en over de Huisartsenopleiding VUmc.

De zes clusters

- 1 - Algemeen
- 2 - Chronisch zieken en lichamelijk gehandicapten
- 3 - GGZ/Maatschappelijke Opvang
- 4 - Ouderen
- 5 - Stadsdeelgroepen
- 6 - Verstandelijk gehandicapten



foto DNB

Jezelf presenteren bij De Nederlandsche Bank

Op 30 november heeft Cliëntenbelang Amsterdam in samenwerking met Seba Cultuurmanagement en Partners for Prosperity een bijeenkomst georganiseerd over de werving en selectie van medewerkers met een arbeidshandicap. De bijeenkomst vond plaats bij De Nederlandsche Bank op het Frederiksplein. Tijdens de bijeenkomst spraken P&O-professionals van deze bank, maar ook van organisaties als TNT Post, Arkin, Achmea, Politie Amsterdam Amstelland en Hogeschool InHolland, met hoger opgeleide werknemers met een handicap. Ze hebben

kennis uitgewisseld en expliciet gesproken over de beeldvorming van mensen met een arbeidshandicap. De P&O-professionals gaven na afloop aan dat zij zich bewuster zijn geworden van de rol van beeldvorming bij de werving en selectie van kandidaten met een beperking. Tegelijk hebben werkzoekenden kunnen oefenen om zichzelf te presenteren en kunnen ze nu beter meedenken met een werkgever over praktische en organisatorische oplossingen. Na afloop gaven de deelnemers aan bij het vervolg ook het management te willen betrekken.

Hoezo naar de dokter?

Nee, een consultatiebureau voor ouderen zal er niet komen. Maar de functie in de vorm van preventieve screening van ouderen helpt om gezondheidsproblemen vroegtijdig op het spoor te komen. Dat bleek uit een expertmeeting die Cliëntenbelang Amsterdam in 2010 organiseerde. De uitkomsten zijn tijdens de bijeenkomst 'Daarmee ga je toch niet naar de dokter' bij de Eerste lijn Amsterdam uitgebreid aan de orde gekomen. De betrokken partijen - waaronder ouderenbonden, de Huisartsenvereniging Amsterdam en diverse welzijnsinstellingen - willen preventief screenen onderbrengen bij huisartsen of welzijnsinstellingen.



spiegeltje
spiegeltje
aan de wand
wie is de beste
van het land?

Stadsdelen, kijk eens wat vaker in de OGGZ-spiegel

Cliëntenbelang Amsterdam heeft in 2010 enquêtes uitgezet bij ambtenaren van de centrale stad en vier stadsdelen en bij honderd gebruikers van voorzieningen. Wat vindt u van het gemeentelijk Wmo-beleid? Wat wilt u voor ondersteuning in uw stadsdeel? Het onderzoek hoort bij het landelijke onderzoek (O)GGZ-spiegel. De OGGZ-doelgroep staat hierbij centraal: mensen met psychiatrische problemen, verslavingsproblemen maar ook mensen die te maken hebben met huiselijk geweld, dak- en thuislozen en probleemgezinnen. In Amsterdam is het onderzoek uitgevoerd door getrainde ervaringsdeskundigen en studenten van de Hogeschool Amsterdam. In 2011 worden de uitkomsten van het onderzoek bekend gemaakt.

Nieuw: Stedelijke Wmo-Adviesraad Amsterdam

Juni 2010 is de voormalige Wmo-klankbordgroep omgedoopt tot Stedelijke Wmo-Adviesraad Amsterdam. Tegelijk is een website de lucht in gegaan waar alle uitgebrachte adviezen zijn terug te vinden. Cliëntenbelang Amsterdam ondersteunt de Stedelijke Wmo-Adviesraad. Kijk verder op: www.wmo-adviesraadamsterdam.nl



Column

Wethouder Eric van den Burg:

"De gemeente is geen vijand!"

Cliëntenbelang Amsterdam is voor mij de luis in de pels, de horzel die de boel prikt en scherp houdt. Natuurlijk is het prettig als je als wethouder applaus krijgt. Maar ik ben beter geholpen met een waakhond die met een kritische blik kijkt naar mijn voorstellen en signalen doorgeeft van cliënten. En die ook ongevraagd advies geeft en thema's oppakt waar ik als wethouder mee aan de slag moet.

Wat vraagt dit van Cliëntenbelang Amsterdam? Allereerst dat ze breed is samengesteld, dat alle cliëntengroepen vertegenwoordigd zijn. Dus niet alleen ouderen, homo's en gehandicapten, maar ook bijvoorbeeld kleinere groepen van mensen met specifieke aandoeningen. Daarnaast vind ik het belangrijk dat leden van Cliëntenbelang Amsterdam niet vanuit hun eigen achtergrond spreken, maar vanuit hun hele achterban. En uiteraard mag je dan je eigen ervaring als voorbeeld inbrengen. Mijn derde advies aan leden van Cliëntenbelang Amsterdam is: stap over op de 'hoe'-vraag als de strijd gestreden is. Kom niet steeds terug op wat je eigenlijk had gewild als er democratisch iets anders is besloten.

2011 wordt een jaar van grote veranderingen. Taken uit de AWBZ worden overgeheveld naar de Wmo en ik hoop dat Cliëntenbelang Amsterdam dit goed gaat begeleiden. Dat geldt ook voor de bezuinigingen die eraan komen: geef advies over alternatieven. En trap niet in de valkuil om de gemeente als vijand te zien. Ga er altijd vanuit dat de intenties goed zijn. Want dat is zo.

Eric van den Burg is wethouder zorg en welzijn van de gemeente Amsterdam

Signalering in 2010

Een klacht is een prachtkans

Signaleren op basis van registratie is een kerntaak van Cliëntenbelang Amsterdam. Wat is er in 2010 met deze signalen gedaan?

Leerlingenvervoer verbeterd

Signalen over de problemen in het leerlingenvervoer heeft Cliëntenbelang Amsterdam doorgespeeld naar de belangrijkste uitvoerder Connexion. Inmiddels zijn deze problemen gedeeltelijk opgelost. Nieuwe acties worden gevoerd voor een permanente oplossing.

Overleg met Agis

Er is zeer regelmatig overlegd met Agis over de klachten over de zorgverzekeringen en het zorgkantoor. Een klantenpanel heeft de website van Agis beoordeeld. De structurele problemen over de berekening van eigen bijdragen bij Agis zijn helaas nog niet opgelost, maar werden in ieder geval wel door Agis herkend. Er zijn afspraken gemaakt met de Raad van Advies van Agis-zorgkantoor hoe de problemen kunnen worden opgelost.

Fokus

Er zijn veel klachten binnengekomen over Fokus, de organisatie die onafhankelijk en zelfstandig

wonen voor mensen met een ernstige lichamelijke beperking mogelijk wil maken. Cliëntenbelang Amsterdam heeft gesprekken gevoerd met bewoners en de directie geïnformeerd over langdurig onopgeloste klachten. Als gevolg hiervan wordt inmiddels door Cliëntenbelang Amsterdam regelmatig overlegd met de regio-manager van Fokus.

Klachten over tehuizen

Klachten over verzorgings- en verpleeghuizen hebben in 2010 geleid tot verschillende artikelen in de Telegraaf. Of het door de vele negatieve berichten in de pers komt is onbekend, maar de Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft een onderzoek ingesteld bij Cordaan naar de kwaliteit van zorg. Over media gesproken: de VARA Ombudsman heeft in één van haar programma's aandacht aan deze problematiek besteed op basis van de inbreng van Cliëntenbelang Amsterdam.

[Meer op pagina 5](#) ►

Door de ogen van cliënten

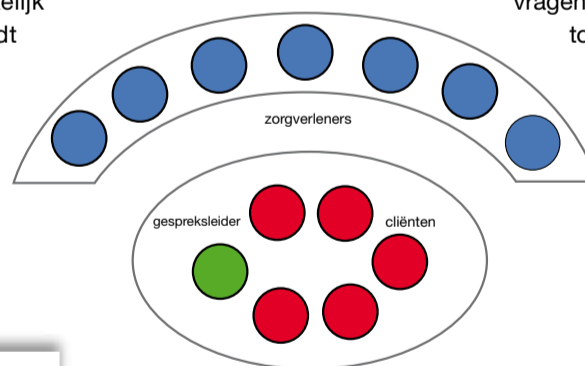
In 2010 heeft Cliëntenbelang Amsterdam veertien cliëntenpanels en negen spiegelgesprekken georganiseerd bij apotheken en eerstelijnscentra in Amsterdam. In deze gesprekken zijn de sterke en zwakke punten besproken vanuit het oogpunt van cliënten om de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. De kwaliteitstrajecten Apotheken door Cliënten Bekeken en Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken behoren tot een landelijke methode voor toetsing en kwaliteitsverbetering van apotheken en gezondheidscentra vanuit het perspectief van de cliënt.

Wat is een spiegelgesprek?

Luisteren naar ervaringen van cliënten of patiënten kan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening sterk verbeteren, soms zonder veel en grote veranderingstrajecten. Bij spiegelgesprekken houdt de cliënt de zorgaanbieder of dienstverlener als het ware een spiegel voor.

Door een onafhankelijk gespreksleider wordt tijdens een kringgesprek aan een achttal (ex)cliënten gevraagd hoe zij de zorg of dienstverle-

ning hebben ervaren en waarin verbeteringen gewenst zijn. Cliënten kunnen zelf onderwerpen aandragen, maar ook vanuit de kant van de aanbieders kan worden aangegeven in welke onderwerpen zij geïnteresseerd zijn. De hulp- of dienstverleners en leidinggevenden zijn toevoorder. Aan het eind van het gesprek mogen wederzijds vragen gesteld worden tussen toehoorders en deelnemers. Discussie wordt er niet gevoerd. Naar aanleiding van een verslag wordt samen een verbeterplan opgesteld. ■



Kort nieuws

Zorginkoop GGZ

Stel, u werkt bij zorgverzekeraar Agis en u heeft de taak om zorg in te kopen voor mensen met GGZ-problematiek. Waar let u op vanuit het oogpunt van cliënten? Amsterdam is één van de drie regio's waar in 2010 een RET is opgezet, een Regionaal Expert Team. Dit team stelt criteria op voor de zorginkoop voor curatieve GGZ vanuit cliëntenperspectief. Cliëntenbelang heeft een RET geformeerd en in 2011 zal de set met criteria door Agis worden gebruikt.

Nieuw: Scholingsacademie

In 2010 heeft Cliëntenbelang Amsterdam de deuren geopend van de Scholingsacademie. Hier kunnen mensen vanuit de ruim tachtig lidorganisaties terecht voor een compacte cursus die specifiek is toegesneden op diegenen die zich inzetten voor de belangen van cliënten en patiënten. Met een introductiecursus over de

Wmo is de spits afgebeten, gevolgd door een cursus Toegankelijkheid. Voor 2011 staat ook een cursus over het project De Kanteling op de agenda. De cursussen kunnen desgewenst worden ingekocht door externe partijen. Houd de website van Cliëntenbelang Amsterdam in de gaten voor het actuele overzicht.

Waar komen de signalen vandaan?

Cliëntenbelang Amsterdam haalt ervaringskennis uit de registratie van vragen en klachten. De informatie komt via allerlei kanalen binnen: bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang, Steunpunt GGZ en de Crisiskaart, uit overleggen met beleidsmedewerkers en bijeenkomsten met de achterban. De signalen worden gebruikt om knelpunten, tekorten en misstanden in de zorg en samenleving in kaart te brengen. Deze knelpunten worden vervolgens aangekaart bij zorgaanbieders, beleidsmakers en overige instanties om de kwaliteit van zorg en voorzieningen te verbeteren. Zo nodig worden anderen ingeschakeld, zoals zorgverzekeraars, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de media en de politiek.

Platform Mantelzorg Amsterdam

Er wordt steeds meer een beroep gedaan op mantelzorgers. Dat heeft het Platform Mantelzorg Amsterdam gemerkt in 2010 en daarom is het platform met bijna twintig organisaties uitgebreid. De toenemende druk heeft te maken met de vergrijzing, het groeiend aantal chronisch zieken, maar ook met de ontwikkelingen binnen de Wmo en de AWBZ. Het Platform heeft in 2010 hierover gesproken met allerlei organisaties. Er is regelmatig overlegd met de wethouder Zorg en met gemeentebambtenaren over concrete punten, zoals de vergoeding van een woningaanpassing voor cliënten die verhuizen om dichterbij de mantelzorgers te kunnen wonen.

Tot slot nog een product in aanbouw: de website www.helpjemee.nl voor mantelzorgers. Op dit digitaal portaal kunnen mantelzorgers in de toekomst een agenda aanmaken, een logboek bijhouden en familie en vrienden uitnodigen om te helpen. In 2011 zal de website gepresenteerd worden aan veertig professionele organisaties die mantelzorgers in Amsterdam ondersteunen. ■

GGZ-jongeren in een cliëntenraad?



Op 2 juni heeft Cliëntenbelang Amsterdam het onderzoek naar de participatie van jongeren in de jeugd-GGZ gepresenteerd. Uit het onderzoek komt naar voren dat jongeren veel waarde hechten aan participatie, maar dat er op dit terrein in Amsterdam nog veel te winnen valt. In de GGZ in Amsterdam participeren ze nauwelijks. De grote GGZ-instellingen hebben wel een cliëntenraad, maar die behartigen niet de belangen van jongeren. Naar aanleiding van de presentatie is in een panel gediscussieerd over nut en noodzaak van jongerenparticipatie en hoe dit te bereiken. Het bijbehorende boekje Participatie van jongeren in de GGZ kan worden gedownload via www.clientsbelangamsterdam.nl

Platform Migranten in Zorg en Welzijn

Het Platform Migranten in Zorg en Welzijn heeft in 2010 een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd over het versterken van netwerken en het intensiveren van samenwerking met overige migrantenorganisaties in Amsterdam. Hier hebben acht organisaties aan deelgenomen, waarvan vier zich bij het platform hebben aangesloten. In 2010 is landelijke samenwerking gestart met het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten. Het platform komt op voor de belangen van migranten in zorg en welzijn. ■



Radio Signaal

Radio Signaal maakt 48 uur radio per jaar. Met dit radioprogramma willen Cliëntenbelang Amsterdam en MEE Amstel en Zaan alle zorggebruikers in Amsterdam en Diemen informeren over gezondheidsaspecten en hun mondigheid verhogen. Items in 2010: De Mug, hiv, onderzoek naar angst en een thema-uitzending over armoede. In 2010 zijn 48 uitzendingen verzorgd met een potentieel bereik van tussen de 80.000 en 120.000 luisteraars. Dit jaar was er opvallend veel interactie tussen gasten en veel positieve reacties van luisteraars. Radio Signaal is ook in 2011 elke donderdag tussen 11 en 12 uur 's middags te beluisteren op FM 103,3 (kabel), 106,8 (ether) en op internet via www.salto.nl

Brief over zorgvastgoed

De samenwerking met SIGRA Care Overleg – de verenigde Amsterdamse care-instellingen – is in 2010 geïntensiveerd. Dit mede op verzoek van de zorgaanbieders die Cliëntenbelang Amsterdam als een belangrijke gesprekspartner en samenwerkingspartner zien om te kunnen werken vanuit cliëntenperspectief. In een brief aan het college van B & W hebben Cliëntenbelang Amsterdam en de care-instellingen hun zorg over het stopzetten van bouwprojecten in de zorg uitgesproken. Ook is aangedrongen op meer regie in het besluitvormingstraject dat eraan vooraf gaat.

Afdeling Informatie en Klachtenopvang 2010

Bij de registratie van klachten is de beleving van cliënten het uitgangspunt. De afdeling I&K oordeelt niet over de gegrondheid van de klachten, daar zijn andere instanties voor. De verzamelde vragen en klachten geven wel een indruk over en signalen van de problemen in de

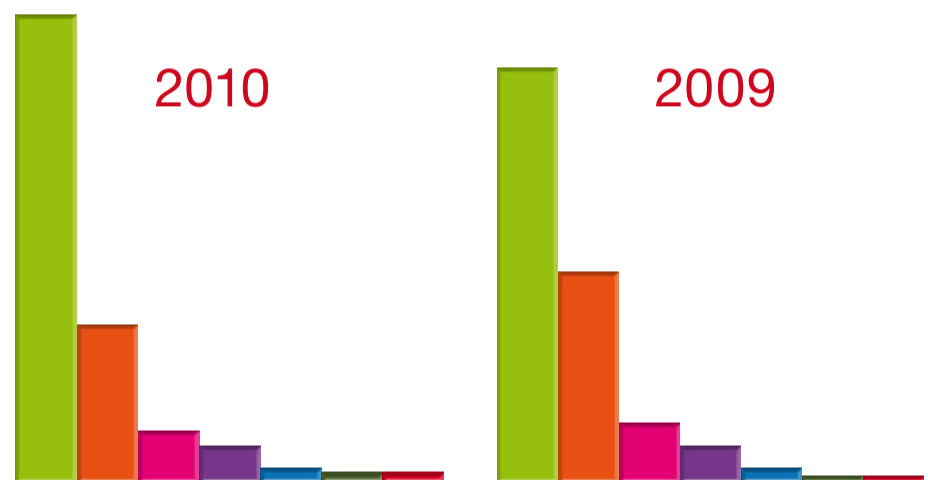
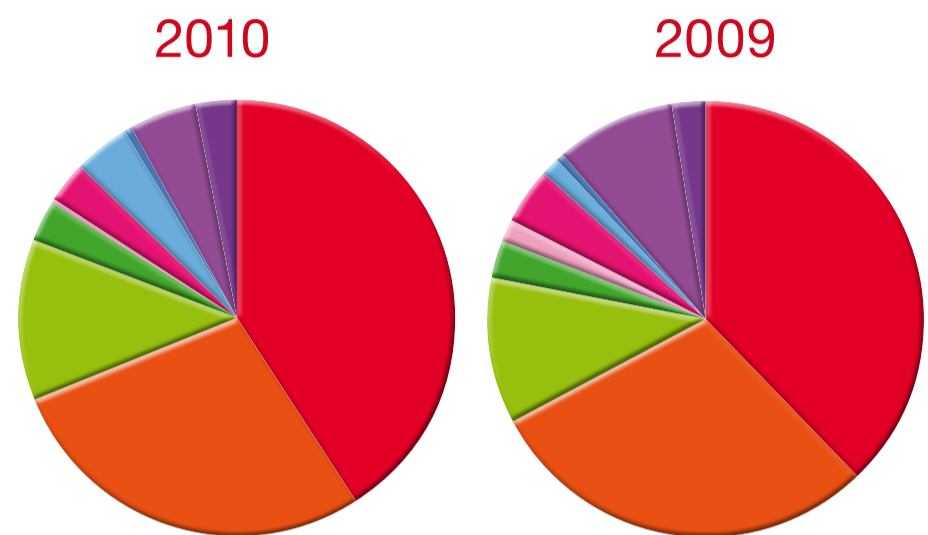
zorg. In 2010 hebben in totaal 816 nieuwe cliënten gebruik gemaakt van de diensten van de afdeling I&K; onder te verdelen in 717 nieuwe cliënten met algemene vragen en klachten en 99 met vragen en klachten over de Wmo. Het aantal kwesties is groter dan het aantal cliënten

omdat de onvrede die geuit wordt soms meerdere aspecten omvat en deze worden dan apart geregistreerd. Het totaal aantal kwesties bedroeg 849, waarvan 743 algemeen en 106 over de Wmo. Het merendeel betreft klachten (709). Ter vergelijking: in 2009 bedroeg het aantal

kwesties 841, waarvan 744 algemeen en 97 over de Wmo. De meeste kwesties, 73%, kwamen telefonisch binnen, ruim 18% per e-mail en 4% per brief. De overige kwesties kwamen via inloop of achterbanraadpleging binnen. In 2010 zijn er 639 klachten gemeld bij het I&K. ■

Klachten per sector	2010	2009
Extramurale zorg	262	242
Intramurale zorg	182	190
GGZ/Verslavingszorg	74	71
Gehandicaptenzorg	20	10
Alternatieve gezondheidszorg	2	4
Verzekeringsmaatschappijen	21	28
Uitvoeringsorganen sociale verzekeringen	26	8
Klachtvoorzieningen	4	4
Anders	31	57
Onbekend	17	15
Totaal	639	629

Klachten per onderwerp	2010	2009
Patiëntenrechten	398	350
Organisatie	133	168
Rekening	45	51
Relatie	33	31
Wet- en regelgeving	12	14
Algehele onvrede	9	8
Onbekend/ nvt	9	7
Totaal	639	629



En dit hebben we ook gedaan in 2010...

Nieuw vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid 2011 is de titel van de notitie die Cliëntenbelang Amsterdam heeft opgesteld om de zaken voor de vele vrijwilligers binnen de organisatie goed te regelen. Met de notitie wil Cliëntenbelang Amsterdam vrijwilligers binnenhalen en binnenhouden. Dat gebeurt door ervoor te zorgen dat hun werk naar hun gevoel zinvol is, bij hen past, dat zij prettige sociale contacten hebben en gewaardeerd worden. Dit is belangrijk, zeker nu de structurele subsidie van de provincie gaat stoppen. ■

Training voor GVB in de maak

In 2011 gaat Cliëntenbelang Amsterdam een training geven aan trampersoneel van het GVB over sociale toegankelijkheid. Ervaringsdeskundigen zullen de GVB-medewerkers laten zien hoe zij zich welkom voelen in het openbaar vervoer. Een subsidieaanvraag is in 2010 goedgekeurd. ■

Advies over OV-Chipkaart

De OV-Chipkaart, herziening van het bouwbesluit, lobby voor uitbreiding van de Wet gelijke behandeling OV... in 2010 heeft Cliëntenbelang Amsterdam over deze en vele andere onderwerpen adviezen voorbereid. Dit vindt plaats vanuit de Adviesraad Mobiliteit en Toegankelijkheid van de CG-Raad. ■

colofon

© Cliëntenbelang Amsterdam • Plantage Middenlaan 14-1 • 1018 DD Amsterdam • Telefoon 020 75 25 100 • info@clienbenbelangamsterdam.nl • www.clienbenbelangamsterdam.nl
Tekst Tekstburo Gort, Diemen • Vormgeving Exoo grafisch bureau, Amsterdam

Meer weten over onze activiteiten in 2010? Kijk op www.clienbenbelangamsterdam.nl