

Voor eigen regie in zorg en samenleving

met extra aandacht voor:

- Life coach denkt mee | 2
- Ouderenzorg moet beter | 2
- Voel je welkom in het buurthuis | 4
- Burgemeester draait spreekuur | 6

De tweede helft van 2011 stond in het teken van 'De stapeling'. Zo werd de opeenstapeling van bezuinigingsmaatregelen genoemd waar mensen met psychische of fysieke beperkingen mee te maken kregen. Op het online platform Deelzorg kwamen veel signalen binnen over teruggang in inkomen van mensen uit onze doelgroep.

Stop de stapeling



Maandag 19 september togen verschillende bussen uit Amsterdam naar het Malieveld om te protesteren tegen de bezuinigingsplannen van het kabinet. Zo'n 40 mensen uit onze achterban en een aantal medewerkers deden mee aan de landelijke actiedag, die georganiseerd was door de CG-raad.

Meldactie over de stapeling

In de maanden oktober en november hielden alle Zorgbelangorganisaties, waaronder Cliëntenbelang Amsterdam,

een meldactie over de stapeling. Uit de meldactie bleek inderdaad dat het stapelen een probleem is.

Bijna 40% van de 1600 respondenten krijgt te maken met 5 maatregelen of meer. Voor meer dan 10% komt het aantal maatregelen zelfs op acht of meer. De respondenten verwachten dat dit grote gevolgen zal hebben voor hun dagelijks leven. Het grootste deel van de respondenten weet nog niet hoe hun gemeente hen gaat helpen



Cliëntenbelang JAAR 2011 AMSTERDAM

Stapeling krijgt een gezicht

Brochure over de stapeling

Welke effecten hebben de verschillende bezuinigingsmaatregelen op de inkomenspositie van mensen met een beperking? Dat maakt de brochure 'De groeiende stapel' overduidelijk. De feiten & cijfers komen uitgebreid voor het voetlicht. Zes mannen en vrouwen met een beperking geven namelijk openheid van zaken over hun financiën.

Het doel van de brochure is om politici en beleidsmakers bewust te maken van de effecten van de bezuinigingen, zodat ze hun beleid daarop kunnen aanpassen. De brochure was een initiatief van verschillende organisaties in Noord-Holland, waaronder Cliëntenbelang Amsterdam

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



Vrijwilligers bedankt!

Ida Kahlman werkt al zeven jaar voor Cliëntenbelang Amsterdam: "Sinds de oprichting van de clusters in 2010 ben ik bestuurslid van het cluster Chronisch Zieken en Gehandicapten. Ex-SGOA- en ex-APCP-leden werken hierin gebroederlijk samen. We hebben niet eens meer erg in onze verschillende achtergronden! In 2011 gingen we onder andere naar het hoofdkantoor van Achmea om mee te praten over de inkoopcriteria voor fysiotherapie. Chronisch zieken krijgen vaak langdurig fysiotherapie. Dan is het extra belangrijk dat de fysiotherapeut goed op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen qua behandelmogelijkheden. Na een aanlooperperiode in het eerste jaar, is het cluster nu goed op stoom gekomen."



welkom

Voor u ligt het Jaarverslag 2011 van Cliëntenbelang 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 beperking. We zijn een vereniging met 85 lidorganisaties, met als werkgebied Amsterdam en Diemen. Door het wegvallen van een substantieel deel van de subsidie, moesten we in 2011 afscheid nemen van 13 collega's. Dat deed een groot beroep op de veerkracht van de organisatie. Dat we desondanks toch de nodige resultaten konden neerzetten, vervult ons met trots. We wensen u veel leesplezier!

Mensen met een beperking kunnen belemmeringen tegenkomen op sociaal, emotioneel en praktisch gebied. Ondersteuning is soms noodzakelijk. Cliëntenbelang Amsterdam vindt dat coaching door (getrainde) ervaringsdeskundigen een goede aanvulling is op professionele hulpverlening. In 2011 deden we twee innovatieve projecten op dit gebied: Life Coach en Steun- en Leuncontacten.

Life Coach Coaching vóór en dóór mensen met een beperking

Een life coach is een gelijkwaardige gesprekspartner die zelf ervaring heeft met leven met een handicap of chronische ziekte. De coach denkt mee om een antwoord te vinden op vragen en twijfels. Onderwerpen die ter sprake komen zijn bijvoorbeeld hoe je anders om kunt gaan met

je energie of hoe je meer zelfvertrouwen opbouwt. Een coachtraject duurt vier tot zes maanden, waarin één keer per twee weken een coachgesprek plaatsvindt. Er zijn nu in totaal acht coaches opgeleid. Elf deelnemers doorliepen een traject. De evaluatieformulieren van de afgeronde coachings-



trajecten waren allemaal positief. De deelnemers kunnen beter omgaan met de gevolgen van hun beperkingen, en zien meer toekomstperspectief ■

Steun- en Leuncontacten Het leven overzichtelijk houden

Ons Steunpunt GGz ontwikkelde in 2011 met gemeentelijke subsidie een nieuwe dienst 'Steun- en Leuncontacten'. Vrijwilligers worden aan cliënten gekoppeld om te helpen bij praktische problemen. Mensen die met de psychiatrie in aanraking zijn gekomen, en zelfstandig wonen, hebben vaak een beperkt netwerk. Ze lopen regelmatig tegen allerlei praktische problemen aan. Deze problemen lost de vrijwilliger samen met de cliënt op. Meer ingewikkelde vragen gaan naar het Steunpunt GGz.



De vrijwilliger heeft eens in de twee weken contact met de cliënt. Dan bespreken ze waar de cliënt hulp bij nodig heeft. Is er post binnengekomen waar iemand niet mee uit de voeten kan? Wil iemand graag een activiteit gaan doen, maar weet hij of zij niet waar? Vindt iemand het lastig alleen naar een instantie te gaan?

Voor het Steun en Leunproject hebben zich tien vrijwilligers gemeld. Negen van hen hebben de Basistraining Individuele Ondersteuning van de Vrijwilligersacademie gevolgd. Twaalf cliënten zijn aan een steun en leuncontact gekoppeld. Cliënten geven aan dat ze erg blij zijn met de ondersteuning ■

Toegankelijkamsterdam.nl uitgebreid

De website Toegankelijkamsterdam.nl is in 2011 gegroeid van 300 naar zo'n 400 beschreven gebouwen. Gemiddeld 5000 unieke bezoekers per maand brachten een bezoek aan de website.



Dankzij regelmatige communicatie op Twitter is de vindbaarheid van de website vergroot. Ook is het gebruiksgemak toegenomen. Bezoekers kunnen bij ieder gebouw hun ervaringen delen met andere bezoekers. De informatie van de website is nu ook te vinden via

de landelijke portal www.geenbeperking.nl. Via een applicatie op deze website kan de informatie op smartphones gevonden worden.

Via verschillende projecten zijn gebouwen onderzocht, en is de toegankelijkheid en bereikbaarheid beschreven. Een nieuwe categorie gebouwen op de site zijn parkeergarages. Deze zijn door studenten Ergotherapie van de Hogeschool van Amsterdam onderzocht. Twee stadsdeelgroepen (Oost en Zuid) leverden een grote bijdrage aan de website. Zij onderzochten zo'n vijftig gebouwen in het kader van Maatschappelijke Stageprojecten. Een nieuwe categorie gebouwen onderzochten de gebouwen samen met scholieren, zoals de horeca in het Amstelpark en eerstelijnsvoorzieningen in Oost ■

Uitreiking Amsterdamse Pluim



Op zondag 25 september kregen drie Amsterdamse sportorganisaties de Amsterdamse Pluim. Wethouder Zorg Eric van der Burg en rolstoelbasketballer Mustafa Jebari reikten de prijs uit.

Met deze prijs worden sportorganisaties gestimuleerd toegankelijk te zijn voor Amsterdammers met een beperking en chronische ziekte. De drie winnaars waren handboogschietvereniging KNHS Concordia, Sport- en Judoclub Osdorp en Fitnessclub Life and Kicking. Deze laatste club heeft

een speciaal fitnessapparaat voor rolstoelgebruikers. De Amsterdamse Pluim wordt sinds 2009 uitgegeven door Cliëntenbelang Amsterdam in samenwerking met Sportservice Amsterdam, het Astmafonds, Gehandicaptensport Nederland en Stichting De Omslag ■



Inkoopcriteria voor verpleeghuiszorg

Zorgverzekeraar Agis/Achmea wil graag zo goed mogelijke zorg inkopen bij verzorgings- en verpleeghuizen. Cliëntenbelang Amsterdam hielp bij het vertalen van de factoren die de kwaliteit van leven beïnvloeden naar handvatten voor de zorginkoop. Er werd literatuuronderzoek gedaan en er werden gesprekken gevoerd met bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen. De signalen en klachten bundelden we in een rapportage. Een voorbeeld van een inkoopcriterium is 'de aanbieder richt zich op gezonder eten, drinken en bewegen'. Hieronder vallen bijvoorbeeld activiteiten op het gebied van bewegen, zoals gymnastiek of koersbal, zorgen voor een gezellige sfeer bij de maaltijden en het invoeren van een vochtbeleid in de zomer ■

Expertmeeting Ouderenmishandeling in de thuissituatie

'Je gelooft het pas als je het ziet, maar je ziet het niet als je het niet gelooft.' Deze titel van een publicatie over ouderenmishandeling legt de vinger op de zere plek. Ouderenmishandeling is een probleem dat weinig bekend is en daardoor

vaak onderschat wordt. Cliëntenbelang Amsterdam vond het tijd om het taboe op ouderenmishandeling te doorbreken, en organiseerde samen met CABO en Markant op 8 februari een expertmeeting. Doel hiervan was om ouderen-

mishandeling in de thuissituatie bespreekbaar te maken. De bijeenkomst trok ruim 70 bezoekers. Al met al heeft deze middag mensen oplettend gemaakt en aan het denken gezet. Precies wat de bedoeling was ■

Gezamenlijke aanpak in Amsterdam Ouderenzorg moet beter

Op 16 december ondertekende Cliëntenbelang Amsterdam de 'Bestuursambitie langdurige ouderenzorg'. Andere ondertekenaars waren de Gemeente Amsterdam, de zorgaanbieders en Achmea. Door een gezamenlijke aanpak moet de ouderenzorg in Amsterdamse verpleeg- en verzorgingshuizen verbeterd worden. De taak van Cliëntenbelang Amsterdam is het inbrengen van de stem van de cliënt en het bewaken van de actiepunten.

Ad Warnar, directeur Cliëntenbelang Amsterdam: "Met deze bestuursambitie hebben we iets bereikt waar we als Cliëntenbelang Amsterdam al lang voor gestreden hebben, namelijk een gezamenlijke aanpak, waarbij de cliënt echt centraal staat en meepraat. Laten we eerlijk zijn, Amsterdam maakt geen goede indruk op dit moment door on-

der het landelijk gemiddelde te zitten met de kwaliteit van de verpleeg- en verzorgingshuizen. Daarvoor hebben nu alle partijen die zich daar voor verantwoordelijk voelen, de handen in een geslagen. Bijna on-Amsterdams, maar nu is het 'niet lullen, maar poetsen'. De cliënt moet hier echt wat van gaan merken!" ■

Alarmklok geluid over sluiting toegankelijke buurthuizen

Cliëntenbelang Amsterdam schreef op 16 juni een brief aan de portefeuillehouders Welzijn van de stadsdelen en directeurs van welzijnsorganisaties. We uitten daarin onze zorgen over de fysieke toegankelijkheid van het welzijnswerk. De Amsterdamse welzijnsorganisaties worden gedwongen om sommige locaties te sluiten. In een aantal gevallen betreft het goed toegankelijke, pas geopende locaties. En dat terwijl welzijn zich juist meer op 'doelgroepen' zal moeten gaan richten. We vroegen de geadresseerden met klem het al dan niet toegankelijk zijn een zwaarwegend element te laten zijn in de afweging tot sluiting van een buurthuis ■

Nieuwe verordening leerlingenvervoer

In 2010 is het leerlingenvervoer gecentraliseerd. Als gevolg hiervan werd in 2011 de verordening herzien. Cliëntenbelang Amsterdam sprak 25 mei in bij de raadscommissie Onderwijs, Zorg en Kunst. Er werd een grote zorg van de ouders weggenomen, doordat wethouder Asscher bevestigde dat het beschikbare budget voor vervoer naar de naschoolse opvang ook openstaat

voor nieuwe aanvragers. Alleen wilde de wethouder het op dat moment nog niet opnemen in de verordening, omdat de gemeente zich dan teveel zou vastleggen. Als over enkele jaren meer zicht is op het aantal ritten en de bijbehorende kosten, dan zou hierover alsnog een bepaling in de verordening kunnen worden opgenomen. We zullen er op toezien dat dat ook gebeurt ■



Uitreiking mantelzorgcadeau

In het kader van de Dag van de Mantelzorg kreeg het Platform Mantelzorg Amsterdam op 9 november het Mantelzorgcadeau van de gemeente Amsterdam.

Een erkenning voor de tomeloze inzet van het platform voor de belangen van mantelzorgers. Suze Duinkerke, directeur van de dienst Wonen, Zorg en

Samenleven reikte het cadeau uit aan platformlid Peter van Gelder. Peter: "De gemeente ziet het belang in van mantelzorgers. Dat vind ik positief."

Peter heeft een 15-jarige zoon met een progressieve spierziekte. Met zijn vrouw en dochter verzorgt hij hem. Peter is secretaris van Vereniging Spierziekten Nederland en is nu twee jaar betrokken bij het Platform Mantelzorg Amsterdam. Hij heeft slapeloze nachten over de bezuinigingen. "Mijn zoon Petuel heeft een PGB van 20 uur per week. Wij als gezinsleden hebben daarnaast een rooster van 120 uur per week. Dankzij het PGB

kunnen we soms weg, kunnen we er even tussenuit. Thuiszorg kan ons niet bieden wat we nu hebben." ■



Website Helpjeme.nl

Tijdens dezelfde bijeenkomst op 9 november werd ook een website gelanceerd - www.helpjeme.nl - waarop een zorgvrager en zijn of haar mantelzorgers ondersteuning kunnen plannen. Er is een planningsmodule, een logboek en een persoonlijk dossier (ziektebeeld, medicijngebruik, netwerkadressen) ■

Cliëntenbelang Academie draait goed

Een onderdeel van de verenigingsservice is het aanbieden van scholing voor leden en vrijwilligers via de Cliëntenbelang Academie. In 2011 gaven we twee trainingen, namelijk Geschikt Wonen en Introductie Wmo. De trainingen zijn goed ontvangen en worden in het vaste aanbod van de Academie opgenomen ■

Inspiratiesessie voor vrijwilligers



Op maandag 10 oktober organiseerde Cliëntenbelang Amsterdam met de gemeente Amsterdam de inspirerende bijeenkomst 'Belangen in Beeld' voor alle Amsterdamse belangenbehartigers.

Er waren workshops waarin de vrijwilligers handvatten kregen om hun belangen (nog) effectiever te behartigen. Die gingen bijvoorbeeld over het Nieuwe Werken en het gebruik van Sociale Media. Daarbij werd ook het sociale netwerk Deeljezorg.nl genoemd. Op Deeljezorg.nl draait het om het delen van ervaringen, meningen geven, oproepen plaatsen en in contact komen met anderen ■



Column

Marjolein Verstappen:

"Resultaat boeken dankzij inbreng van cliënten"

Toen Cliëntenbelang Amsterdam me vroeg om een column te schrijven voor het jaarverslag, was ik vereerd. We vinden jullie namelijk een hele goede club! Het bundelen van de krachten van verschillende kleinere belangengroepen 'werkt' gewoon. Daarbij komt nog dat Cliëntenbelang Amsterdam een constructieve partner is die echt wil meedenken over kwaliteit van zorg. We willen dat ons werk bijdraagt aan betere zorg en voelen ons gids en vertegenwoordiger van de klant. Dankzij jullie krijgen we inzicht in de behoeften en wensen van cliënten. En dat nemen we vervolgens mee in de zorginkoop. Als directeur Zorginkoop ga ik over de inkoopcriteria. Een concreet voorbeeld van de samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam in 2011 is een project met onze Zorgkantoren over het empoweren van cliëntenraden in de gehandicapten- en ouderenzorg. Er bleek veel winst te halen als cliëntenraden en Zorgkantoren hun krachten bundelen. We bepaalden onder andere de momenten in het jaar waar contact tussen Zorgkantoor en cliëntenraden het meest effectief is. In 2012 is direct gestart met de ontwikkelde methodiek. Achmea en Cliëntenbelang Amsterdam trekken intensief met elkaar op. Een andere belangrijke samenwerkingspartner voor Achmea in Amsterdam is de gemeente Amsterdam. Samen formuleren we gemeenschappelijke doelen om de zorg dichtbij onze verzekerden goed te kunnen organiseren. We zijn namelijk van mening dat de cliënt geen last mag hebben van wie de zorg organiseert of hoe de financiering verloopt. De cliënt moet gewoon goed bediend worden!

Marjolein Verstappen is directeur Zorginkoop bij de divisie Zorg & Gezondheid van Achmea (voorheen Agis/Achmea)

Wmo

Concept Wmo-beleidsplan Ingrijpende veranderingen, veel onzekerheid

In het najaar was de inspraakperiode voor het gemeentelijke concept Wmo-beleidsplan 2012-2016. Cliëntenbelang Amsterdam schreef in de inspraakbrief dat we goede voornemens zien, maar dat we bij de voorgestelde uitvoering de nodige kanttekeningen plaatsen. Natuurlijk is het stimuleren van eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid positief, maar de randvoorwaarden moeten wel aanwezig zijn. We willen bijvoorbeeld graag dat er concrete afspraken komen over een snelle toename van het aantal toegankelijke, levensloopbestendige woningen. Daarnaast wordt 'de kanteling' in het beleidsplan opgevoerd als een kans om kostenbesparingen te realiseren. Dit doet geen recht aan de visie waarvoor 'de kanteling' staat, namelijk het bieden van maatwerk voor iedere individuele situatie.

Daarom blijft specialistische deskundigheid voor de indicatiestelling voor mensen met complexere beperkingen volgens ons noodzakelijk. Dit kan niet als de indicatiestelling langs beslisbomen plaatsvindt of in de eerste lijn wordt uitgevoerd. Een punt dat ons veel zorgen baart, is het onderzoek dat de gemeente wil doen naar de mogelijkheid om eigen bijdragen te heffen. Als die al worden ingevoerd, moet de ondergrens aanzienlijk hoger liggen dan de ondergrens die nu gehanteerd wordt. Verder vinden we dat de forse taakwijziging van het welzijn ('welzijn nieuwe stijl') veel te snel wordt doorgevoerd. We plaatsen vraagtekens bij de haalbaarheid. Het beleidsplan maakt niet duidelijk hoe de taakwijziging succesvol gerealiseerd kan worden terwijl er tegelijkertijd fors bezuinigd wordt op het welzijn.

Training welzijnswerkers Voel je welkom in het buurthuis

Naast fysieke belemmeringen, zijn er ook sociale drempels die mensen met een beperking ervan kunnen weerhouden om naar een buurthuis te gaan. Ze voelen zich niet altijd welkom, bijvoorbeeld wanneer ze anders behandeld worden dan mensen zonder beperkingen. Daarom gaven verschillende cliëntenorganisaties in 2011 trainingen aan welzijnsorganisaties onder de noemer 'Sociale toegankelijkheid'. De trainingen zijn een uitvloeisel van het convenant 'Welzijn

designed for all' (2008) tussen Cliëntenbelang Amsterdam en OSA (Ondernemerskring Sociale sector Amsterdam). Een ervaringsdeskundige trainer ontwikkelde in nauwe samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam een basismodule die toegespitst is op de sociale toegankelijkheid van het welzijnswerk voor mensen met lichamelijke beperkingen. Deze module werd 22 keer gegeven aan gemiddeld tien mensen per keer.

Hulp bij het Huishouden en Aanvullend Openbaar Vervoer Input geleverd bij twee aanbestedingen

Vanuit de Wmo-adviesraad en Cliëntenbelang Amsterdam dachten we mee over het bestek, en gaven we commentaar op brieven naar cliënten. Hoewel het proces zorgvuldig is gegaan is, blijft het voor cliënten vervelend als ze van aanbieder moeten wisselen. We hebben onze zorg geuit of de signalering en de klachtenopvang voldoende gewaarborgd waren. In het convenant met de aanbieders worden hierover in 2012 extra kwaliteitseisen opgenomen.

Ook zijn meerdere aanbevelingen uit onze expertmeeting in het Programma van Eisen opgenomen. Zo mogen gebruikers van scootmobielen in hun scootmobiel blijven zitten bij gebruik van het busliftje. Toch blijft altijd de vraag of de aanbieder het op papier gestelde in de praktijk kan waarmaken. Met de wethouder Zorg hebben we daarom afgesproken om de klachtenopvang te intensiveren. De aanbesteding zelf veroorzaakte flink wat onrust in de achterban. De cliënten waren tevreden met hun huidige vervoerder. Een andere vervoerder zagen zij niet zitten, zeker niet als dat Connexxion zou zijn.

De werkgroep AOV van Cliëntenbelang Amsterdam dacht mee over de kwaliteitseisen in het bestek, die hierdoor heel duidelijk zijn geworden.



GGz/MO Ambassadeurs succesvol project

Op 9 juni publiceerde het landelijke kenniscentrum Movisie het boek 'Leven met beperkingen... Hoe anders mag je zijn?' In dit boek worden 25 van de 101 inspirerende projecten gepresenteerd die strekken om de Diversiteitsprijs 2010. Ook het project GGz/MO Ambassadeurs van Cliëntenbelang Amsterdam wordt in het boek genoemd.

Daarmee liet het 76 andere projecten achter zich. Cliëntenparticipatie MO-(O)GGz is ingesteld om cliënten uit moeilijk bereikbare doelgroepen te laten participeren in medezeggenschap rond de Wmo. In de bestaande overlegstructuren komen deze cliënten te weinig tot hun recht, waardoor hun stem niet goed gehoord wordt.

Steunpunt GGz: meer vragen over financiën

We zien de laatste jaren een verschuiving van vragen over zaken als dagbesteding en het PGB naar vragen over financiën en de jaarlijks veranderende wet- en regelgeving.

We hielpen veel mensen bij het aanvragen van toeslagen of tegemoetkomingen. Het grootste deel van de cliënten heeft een minimuminkomen, en meer dan de helft is allochtoon. De eigen bijdrage voor dagbesteding, die in 2011 is ingevoerd, hebben we voor veel cliënten teruggevraagd. In 2011 ondersteunde we 487 individuele cliënten. Deze cliënten deden gemiddeld 3 tot 4 keer per jaar een beroep op ons. Het totale aantal cliëntcontacten oversteeg zodoende de 1800.

Cliëntenbelang Amsterdam is dé autoriteit als het gaat om het verwoorden van de stem van de cliënt. Die autoriteit wordt verworven door veelvuldig met signalen te komen over de staat van zorg voor onze doelgroepen. Zo dragen we proactief bij aan de

Gemakkelijk online signalen verzamelen via het e-panel

Cliëntenbelang Amsterdam houdt regelmatig online enquêtes om de kwaliteit van de gezondheidszorg te onderzoeken. Alle zorggebruikers in Amsterdam en Diemen kunnen zich via onze website opgeven. Af en toe wordt hen dan gevraagd om mee te doen aan een enquête. We hebben in 2011 zo'n 55 mensen geworven voor ons e-panel, waardoor het totale aantal op 70 komt. Het aantal deelnemers was nog te klein voor een eigen raadpleging. Maar er is wel 5 maal deel gezamenlijke Zorgbelangorganisaties.



GGZ

Copyright Crisiskaart overgedragen

In 2011 werd het copyright van de Crisiskaart overgedragen aan de landelijke projectorganisatie LCIO. Op 2 november, tijdens de conferentie 'Vaart in de Crisiskaart' was de feestelijke overdracht.

loop. Deze worden gemaakt en up-to-date gehouden door de twee Crisiskaart-consulenten van het Steunpunt GGz. In 2011 is veel aan promotie gedaan, onder andere door het vertonen van de eerste film die ooit gemaakt is over de Crisiskaart. Een film waarin kaarthouders op indrukwekkende wijze vertellen wat de kaart voor hen betekent.

Aan het eind van het verslagjaar waren er in Amsterdam 153 Crisiskaarten in om-

*APCP Amsterdams Patiënten Consumenten Platform
LCIO Landelijk Crisiskaart Informatie en Ondersteuningspunt



Een crisiskaart is een samenvatting van een crisisplan dat de cliënt met behulp van de Crisiskaartconsulent opstelt. Alle instanties zijn zodoende op de hoogte van wat er moet gebeuren bij een crisis. Liesbeth

Randag werd in 1998 aan-gesteld als projectmedewerker bij het APCP om het idee van de Crisiskaart verder te ontwikkelen. Liesbeth vertelt: "Cliënten waren er heel blij mee. Als ze bijvoorbeeld in de cel dreigden te worden gestopt wegens onangepast gedrag door hun crisis, lieten ze de politie de Crisiskaart zien, waarna hun hulpverlener kon worden ingeschakeld. Deze wist precies wat ze wel of niet moesten doen."

verbetering van zorg en welzijn. In 2011 zijn bijvoorbeeld de problemen met overbruggingszorg in de ouderenzorg en de verstandelijk gehandicaptenzorg ingebracht bij de betrokken organisaties. Dit heeft geleid tot een sterke verbetering van deze zorg.

Signalering

Klachten over Welzorg eindelijk serieus genomen

Bij Cliëntenbelang Amsterdam kwamen al 2 jaar ernstige klachten binnen over Welzorg, de firma die hulpmiddelen voor gehandicapten levert en onderhoudt in opdracht van de gemeente. Onder druk van de Amsterdamse Ombudsman en Cliëntenbelang Amsterdam zegde wethouder Zorg Eric van der Burg toe dat de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) met een plan van aanpak zou komen om de dienstverlening te verbeteren. Op 13 december gingen we in gesprek met Welzorg en de dienst WZS.

Het goede nieuws is dat Welzorg inmiddels rigoureuze stappen heeft gezet om de service te verbeteren. De doorlooptijd zal beter in de gaten worden gehouden, er is nieuwe leiding en er is een wextra call center in de arm genomen.

[meer over signalering op pagina 6](#)

Organisatie

Platform Migranten opgeheven

Het platform Migranten Zorg en Welzijn, dat in 2009 werd opgericht om meer migranten bij Cliëntenbelang Amsterdam te betrekken, is eind 2011 weer opgeheven. Het bleek moeilijk om leden te werven, waardoor het platform zich niet goed kon ontwikkelen. Het bestuur van Cliëntenbelang Amsterdam heeft gevraagd om de doelgroep migranten voortaan integraal op te nemen in het beleid.

Pijnlijke transformatie van de organisatie

Een kostenreductie van € 460.000. Dat was de opgave voor de organisatie in 2011. Als gevolg van het terugtrekken van de Provincie Noord-Holland als financier, kon Cliëntenbelang Amsterdam niet anders dan flink snijden in de personeelskosten. Dat betekende dat we afscheid moesten nemen van maar liefst 13 collega's. Het was niet gemakkelijk; een spannende

periode voor iedereen, met veel verdriet. De daaropvolgende ingrijpende reorganisatie kostte ook tijd en energie. De meeste mensen kregen nieuwe taken, die ze zich eigen moesten maken. Daarnaast kregen de beleidsmedewerkers een nieuwe werkplek, bij elkaar in één kantoorruimte. Gelukkig keerde de rust aan het eind van het jaar terug.

Nieuw in 2011: vier werkgroepen

- Arbeid, Inkomen en Onderwijs
- Mobiliteit en Toegankelijkheid
- Wonen en Welzijn
- Kwaliteit van Zorg

Organisatiestructuur gewijzigd

Naast signalering en collectieve belangenbehartiging, is verenigingsservice benoemd als één van de drie hoofdtaken van de vereniging. Uitgesproken is verder dat we als vereniging meer positie moeten kiezen door het innemen van duidelijke standpunten. Dat kan alleen als er doelgroep overschrijdend en los van het individuele belang wordt gewerkt. Daarvoor is het nodig verenigingsbreed met elkaar over thema's te spreken. In 2011 zijn daarom vier thematische werkgroepen opgezet, die onder meer bemenst worden door deelnemers uit alle zes clusters. Verder besloten we om signalen vanuit de achterban niet meer te laten verzamelen door vaste werkgroepen. In plaats daarvan organiseren we een cliëntenraadpleging of een panel op het moment dat het nodig is.



Afdeling I&K

Burgemeester draait spreekuur

Burgemeester Van der Laan draaide 24 november spreekuur op de afdeling Informatie & Klachtenopvang. Hij deed dit in het kader van de campagne Vrijwillig Amsterdam.

In het College van B&W was afgesproken dat iedereen een activiteit als vrijwilliger zou uitvoeren, zo ook de burgemeester. Hij werd hierbij begeleid door onze vrijwilliger Gabriël de Haan.

Gabriël vertelt dat hij veel zenuwachtiger was dan de burgemeester. Desondanks kreeg hij van hem de nodige complimenten voor zijn rustige aanpak. Gabriël: "We hadden van tevoren een

cliënt gevraagd om naar het spreekuur te komen en haar verhaal te doen. Omdat ik wist dat de vader van de burgemeester huisarts was, had ik voor een huisartsklacht gekozen. Ik vond Van der Laan erg betrokken. Je kon merken dat hij als jurist veel spreekuren heeft gedaan. Het sprak hem aan dat ik de cliënt niet direct het zwaarste middel aanraadde - de formele klachtencommissie -, maar dat ik haar adviseerde om eerst een persoonlijke klachtbrief te sturen. 'Deze arts verdient een brief', zei de burgemeester zelfs." ■

Cijfers Informatie & Klachtenopvang

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

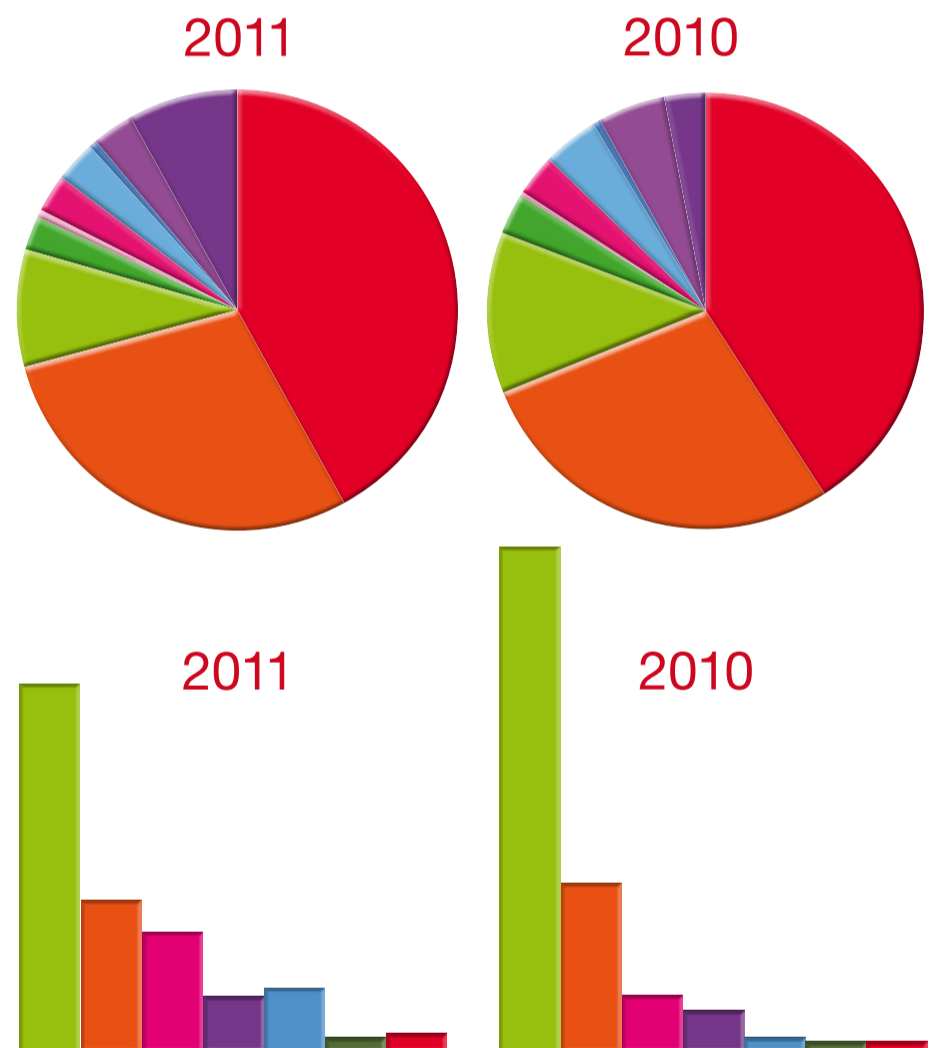
In 2011 hebben in totaal 738 cliënten gebruik gemaakt van de diensten van de afdeling I & K. 134 van deze cliënten namen contact met ons op over de Wmo. Het aantal kwesties is groter dan het aantal cliënten, omdat de onvrede die geuit wordt soms meerdere aspecten omvat. Deze aspecten worden apart geregis-

treerd. Het totaal aantal kwesties bedroeg 779, waarvan 636 algemeen en 143 over de Wmo. Het merendeel betreft klachten (587). Ter vergelijking: in 2010 bedroeg het aantal kwesties 849, waarvan 743 algemeen en 106 over de Wmo. Driekwart van de kwesties kwam telefonisch binnen, de rest per mail, en

een klein percentage per brief of via inloop. De daling in het aantal cliënten en kwesties blijkt vooral in de eerste helft van 2011 (318 cliënten). In de 2e helft is het aantal weer toegenomen (420 cliënten). Dit is op een vergelijkbaar niveau met de laatste helft van 2010 (399 cliënten) ■

| Klachten per sector | 2011 | 2010 |
|--|------------|------------|
| Extramurale zorg | 220 | 262 |
| Intramurale zorg | 149 | 182 |
| GGZ/Verslavingszorg | 45 | 74 |
| Gehandicaptenzorg | 14 | 20 |
| Alternatieve gezondheidszorg | 2 | 2 |
| Verzekeringsmaatschappijen | 15 | 21 |
| Uitvoeringsorganen sociale verzekeringen | 14 | 26 |
| Klachtvoorzieningen | 2 | 4 |
| Anders | 15 | 31 |
| Onbekend | 43 | 17 |
| Totaal | 519 | 639 |

| Klachten per onderwerp | 2011 | 2010 |
|------------------------|------------|------------|
| Patiëntenrechten | 290 | 398 |
| Organisatie | 12 | 133 |
| Rekening | 95 | 45 |
| Relatie | 44 | 33 |
| Wet- en regelgeving | 51 | 12 |
| Algehele onvrede | 12 | 9 |
| Onbekend/nvt | 15 | 9 |
| Totaal | 519 | 639 |



colofon

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

Meer weten over onze activiteiten in 2011? Kijk op www.clieutenbelangamsterdam.nl