



Nieuwsbrief maart 2012

Beste lezer,

Met trots mailen wij u vandaag onze eerste digitale nieuwsbrief. Hiermee kunnen we snel op actualiteiten inspelen en u daarover berichten. Via info@clientenbelangamsterdam.nl kunt u aangeven of u de nieuwsbrief ook als pdf-bestand wilt ontvangen. Wilt u de nieuwsbrief niet meer ontvangen, dan kunt u zich onderaan deze pagina afmelden. Reageren op artikelen kan ook: mail naar j.altes@clientenbelangamsterdam.nl

Met vriendelijke groet,

Ad Warnar
Directeur

IN DEZE NIEUWSBRIEF

- Succesvolle actie voor metroliften
- Voorstel SP Zorgmeldpunt
- Verbeterde dienstverlening Welzorg
- Wat gebeurt er met uw klacht?
- Ervaringsdeskundigheid (O)GGz vaker ingezet
- Wmo-ambassadeurs adviseren over protocol woninghygiëne
- Life Coach: van project tot vast aanbod
- Training Toegankelijkheid welzijnsorganisaties gestart
- Toezicht op Osira Amstelring opgeheven
- Nieuwe vervoerder voor het AOV
- Vacature: hoofdredacteur Radio Signaal

Succesvolle actie voor metroliften

Wethouder Wiebes van Verkeer en Vervoer reageerde op 20 maart op onze brief, waarin we onze zorgen uitspraken over de veel te frequente liftuitval op de stations van metrolijn Oost. Hij erkent de problemen en zegt toe om de liften nauwlettend in de gaten te houden totdat ze vervangen worden.

De extra aandacht voor de liften doet ons genoeg. Maar het liefst zouden we zien dat de storings van de liften direct op de website vermeld worden. Zodat iemand met een beperking van tevoren kan inschatten of hij z'n reis wel of niet kan maken.

Toezegging storingsregeling

De wethouder geeft aan dat de liften op het eind van hun technische levensduur zijn. De vervanging van de liften is onderdeel van de renovatie van de Oostlijn. Wanneer de liften aangepakt gaan worden, wordt over enkele maanden duidelijk. In verband met de storingsgevoeligheid van de oude liften, doet de wethouder nog een toezegging. Pagina 1 van 8

De projectorganisatie Renovatie Oostlijn gaat met het GVB de hele storingsregeling doorlichten. De wethouder streeft

AGENDA

11
JUL

Informatiebijeenkomst over
persoonsgebonden budget

27
SEP

Nationale Diabetes Challenge

ernaar over twee maanden hierop bij ons terug te komen. De wethouder is verder van plan de nieuwe liften uit te rusten met software om storingen te melden.

Nieuwe website

De wethouder heeft stappen genomen om de communicatie met reizigers en omwonenden aan te pakken. Er is een bewonersbrief naar 15.000 adressen verstuurd, en er zijn informatieborden geplaatst. Daarnaast is sinds kort de website www.amsterdam.nl/metro online.

Op de subpagina's over de stations is ruimte gemaakt voor [kritische artikelen over de communicatie rondom de renovatie van de metrolijn](#). Dat lijkt ons een goede stap vooruit. U kunt op deze artikelen reageren via een comment die voor iedereen te lezen is. Er is dus een dialoog mogelijk.

Meld uw klachten!

We roepen u op uw klachten zowel bij ons als via de bovengenoemde website te melden. Bij ons kunt u terecht bij onze afdeling Informatie & Klachtenopvang. [Klik hier](#) voor de contactinformatie.

Voorstel SP Zorgmeldpunt

Begin maart kwam werd het initiatiefvoorstel 'Lokaal zorgmeldpunt' van de SP besproken in de commissie Zorg. Er moest volgens de SP een overzicht komen van alle klachten om snel te kunnen zien of en waar problemen zijn. Het initiatiefvoorstel is op 4 april besproken in de gemeenteraad.

De wethouder Zorg had de Raadscommissie al laten weten dat het college van B&W de intentie van het voorstel onderschrijft, maar dat er geen apart meldpunt hoeft te komen. Een onafhankelijke meldpunt voor klachten bestaat namelijk al bij Cliëntenbelang Amsterdam. Ook werknemers in de zorg kunnen daar terecht met klachten over de kwaliteit van zorg.

De wethouder gaf aan een halfjaarlijkse rapportage van Cliëntenbelang Amsterdam te verwachten met daarin beleidsadviezen. De SP vindt het prima als het meldpunt bij Cliëntenbelang Amsterdam komt, maar zij vindt de toezegging van een beleidsinhoudelijke rapportage niet ver genoeg gaan. Er moet volgens de SP ook een overzicht komen van alle klachten om snel te kunnen zien of en waar problemen zijn.

We hebben de wethouder laten weten dat we blij zijn dat de hij onze afdeling Informatie en Klachtenopvang ziet als dé plek waar iedereen met klachten over zorg en welzijn terecht kan. De wethouder zegde toe dat de gemeente zal meewerken aan het vergroten van de naamsbekendheid van onze afdeling.

Verbeterde dienstverlening Welzorg



Een aantal ervaringsdeskundige rolstoelgebruikers van Cliëntenbelang Amsterdam ging op 19 maart voor de tweede keer in gesprek met Welzorg Amsterdam en de gemeente. Aanleiding waren de vele klachten die bij onze afdeling I&K binnenkwamen.

Het goede nieuws is dat de rigoureuze stappen die Welzorg heeft gezet om zijn service te verbeteren, z'n vruchten lijken af te werpen. Maar omdat het in de lente en zomertijd altijd veel drukker is, blijft het zaak om alert te blijven.

De signalen over de service van Welzorg zijn positief. De cliënten die in het eerste overleg nog met een waslijst aan klachten kwamen, zijn nu zeer tevreden. Bij onze afdeling Informatie & Klachtenopvang zijn geen nieuwe klachten binnengekomen.

Ook het klachtenteam van de dienst Wonen, Zorg en Samenleven krijgt veel minder klachten. In januari en februari waren er nog maar vijf. Welzorg gaf tijdens het overleg aan dat mensen zichzelf te kort doen als zij geen contact meer (durven) opnemen met Welzorg over een klacht.

Pagina 2 van 8

Sommige mensen zijn bang dat zij bij het indienen van klachten op een zwarte lijst komen te staan. Dit is zeker niet het geval.

Verbeterpunten

Op een aantal punten kan de service van Welzorg zeker nog worden verbeterd:

- In de doorschakeling naar Europe Assistant (het landelijke callcentrum waarnaar doorgeschakeld wordt als Welzorg zelf in gesprek is) zit nog een aantal storingen. Hierdoor kan het gebeuren dat bellers de melding krijgen dat er te veel wachtenden zijn. De verbinding wordt dan verbroken. Technici zijn hiermee bezig. Welzorg hoort het graag als de doorschakeling misgaat.
- Bellers komen tot een bepaald aantal minuten bij Welzorg in de wacht. Het lukt Welzorg niet om het wachten gratis te maken. We vroegen Welzorg waarom dit dan wel lukt bij Stadsmobiel en Connexion. Welzorg bespreekt dit nogmaals met hun technici.
- Welzorg heeft in 2011 236 mensen voor een klanttevredenheidsonderzoek benaderd. Twintig procent gaf aan een klacht ingediend te hebben, maar deze zijn niet allemaal als klacht geregistreerd. De klachtafhandeling wordt beoordeeld met een 5,5. Dat is laag. Dit punt staat hoog op de agenda bij Welzorg.

Meld uw klacht ook bij ons

Iedereen die klachten heeft, over welke vorm van zorg dan ook, roepen wij op om dit te melden bij onze [link3246]afdeling Informatie & Klachtenopvang[/link]. Of neem contact op met Liesbeth Randag via l.randag@clientenbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 120.

Wat gebeurt er met uw klacht?

De afdeling Informatie en Klachtenopvang maakt regelmatig klachten aanhangig bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In deze nieuwsbrief beschrijven we kort twee recente zaken.

Boete voor psychotherapeut

Een Amsterdamse psychotherapeut die een jaar geschorst was door het Tuchtcollege vanwege grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van patiënten, bleek zichzelf buiten Amsterdam te blijven presenteren als zorgverlener. Hij stond gewoon op de website van Agis geregistreerd als zorgverlener. Ondanks twee meldingen van ons bij Agis, heeft Agis deze persoon niet van de lijst verwijderd.

Dit hebben we vervolgens gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In februari kwam het bericht van de Inspectie dat zij gesprekken heeft gevoerd met de psychotherapeut in kwestie. Deze gesprekken hebben geleid tot het opleggen van twee boetes: één voor het misbruik maken van zijn titel en één voor het ten onrechte uitvoeren van voorbehouden handelingen. Omdat de schorsing van een jaar inmiddels is afgelopen, mag de therapeut zijn werk weer uitoefenen.

Klachten over huisarts gemeld

Omdat wij klachten die op onze afdeling I & K op naam registreren, valt het op als er regelmatig klachten binnen komen over dezelfde persoon. Ook als de klachten op zichzelf niet zo heel ernstig zijn, kan de regelmaat waarmee ze plaatsvinden reden zijn aan de bel te trekken.

Over één huisarts komen al sinds 2004 klachten bij ons binnen. De klachten gaan ofwel over de niet zo vriendelijke bejegening van zijn patiënten ofwel over het feit dat hij zijn patiënten doorverwijst naar zijn partner die psycholoog is. Met die doorverwijzing gaat het vervolgens mis, meestal op het financiële vlak. De patiënten krijgen namelijk niet de juiste

informatie over de hoogte van de tarieven.

Met toestemming van de cliënten is een rapport naar de Inspectie gestuurd, waarin alle klachten kort zijn beschreven, en wachten de reactie van de Inspectie af.

Meld ook uw klacht bij ons

Iedereen die klachten heeft, over welke vorm van zorg dan ook, roepen wij op contact op te nemen met onze [link3246]afdeling Informatie & Klachtenopvang[/link]. Of neem contact op met Liesbeth Randag (coördinator Signalering) via l.randag@clientenbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 120.

Ervaringsdeskundigheid (O)GGz vaker ingezet

Het Amsterdamse makelpunt voor ervaringsdeskundigheid richt zich op het vergroten van de inzet van ervaringsdeskundigen uit de (O)GGz, specifiek binnen welzijnsorganisaties, bij de gemeente en in het onderwijs. De eerste gesprekken met potentiële opdrachtgevers vinden inmiddels plaats. Eind april is er een voorlichtingsbijeenkomst voor ervaringsdeskundigen.

De organisaties die we tot nu toe gesproken hebben, zijn enthousiast over het idee. Mogelijke functies voor ervaringsdeskundigen zijn het geven van voorlichting, bijvoorbeeld over [link3471]de Crisiskaart[/link]. Of het adviseren van organisaties in de welzijnssector over sociale toegankelijkheid: het verlagen van drempels voor mensen met een beperking. Verder kunnen we adviseren over individuele ondersteuning van (O)GGz-cliënten.

Voorlichtingsbijeenkomst 26 april

Op 26 april organiseren we een grote voorlichtingsbijeenkomst voor ervaringsdeskundigen die hun ervaringsdeskundigheid willen gaan inzetten via het makelpunt. Mensen kunnen zich tijdens de bijeenkomst opgeven voor een sollicitatiegesprek. Als ze aan de slag gaan in hun nieuwe functie, krijgen ze een voorbereidingstraining. Ook organisaties die geïnteresseerd zijn in het inzetten van ervaringsdeskundigen zijn welkom.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Georgette Groutars via g.groutars@clientenbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 139 of met Elisa Gränz via granz@clientenbelangamsterdam.nl

Wmo-ambassadeurs adviseren over protocol woninghygiëne



Wethouder Zorg Eric van der Burg vroeg de Wmo-GGZ ambassadeurs om te adviseren over het conceptprotocol 'Hygiënisch woningtoezicht'. Samen met vertegenwoordigers van de belangenverenigingen voor drugsgebruikers (MDHG) en dak- en thuislozen (BADT) kwam een gedegen advies tot stand.

In Amsterdam wordt ?bijzondere schoonmaak? aangeboden aan mensen over wie klachten zijn van vervuiling. Dit kan met drang of dwang gebeuren. Naar aanleiding van een verzoek van enkele gemeenteraadsleden heeft de GGD hiervoor een protocol opgesteld.

Het advies van de GGZ ambassadeurs over het protocol is begin februari ingebracht in de raadscommissie Kunst, Zorg en Sport en daar met veel goedkeuring ontvangen. Een paar punten uit het advies:

- kondig het bezoek door de inspecteur van tevoren aan, zodat huurders niet onnodig schrikken van het bezoek. Zij zijn namelijk niet altijd op de hoogte van de melding die door een derde is gemaakt.
- zet ervaringsdeskundigen in om te bemiddelen tussen uitvoerders en huurders.
- zet onafhankelijke ondersteuners in die het opruimen van de woning begeleiden vanuit het perspectief van de cliënt. Deze ondersteuners behartigen ter plaatse de belangen van de cliënt, ook als de cliënt - om wat voor reden dan ook - geen medewerking verleent. Dit voorkomt ongelukken, zoals bijvoorbeeld het weggooien van een fotoalbum.

Het ingebrachte advies wordt door de wethouder en de raadscommissie meegenomen in de verdere ontwikkeling van het protocol. Een duidelijk voorbeeld van het belang van het werk van de ambassadeurs!

Wat zijn Wmo-GGZ ambassadeurs?

De rol Wmo-GGZ ambassadeur is in het leven geroepen 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 perspectief te weinig van invloed is. [Klik hier voor meer informatie](#) over de ambassadeurs op het weblog Voor eigen regie in zorg en samenleving.

Life Coach: van project tot vast aanbod

Het innovatieve project Life Coach, dat een aantal jaar geleden is gestart als pilot, kan vanaf 2013 structureel gefinancierd worden. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening uitbreiden met een geweldige service voor cliënten.

Life Coach gaat over coaching vóór en dóór mensen met een beperking. Een life coach is een gelijkwaardige gesprekspartner die zelf ervaring heeft met het leven met een handicap of 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 coachingsraject duurt vier tot zes maanden, waarin één keer per twee weken een coachgesprek plaatsvindt.

Geïnteresseerd in een life coach?

Mocht u interesse hebben in een life coach of wilt u meer weten? Neemt u dan contact op met Marijke de Jeu (coördinator) op (020) 75 25 114 of via m.dejeu@clientenbelangamsterdam.nl

[link3871]Klik hier[/link] om onze folder te downloaden.

Training Toegankelijkheid welzijnsorganisaties gestart

Vorig jaar gaf Cliëntenbelang Amsterdam een training toegankelijkheid aan welzijnsorganisaties, in samenwerking met MEE Amstel en Zaan, de Amsterdamse Vriendendiensten, OSA en Stichting de Omslag. De training is door de cursisten zeer goed beoordeeld. Zo goed, dat de Gemeente Amsterdam gevraagd heeft deze training nogmaals aan te bieden.

Nieuw dit jaar is de uitbreiding van de training met een module voor vrijwilligers, gegeven door de Vrijwilligersacademie Amsterdam.

Dit jaar zijn de trainers voor Cliëntenbelang Amsterdam: Natasha de Haan, Guus Braam en Rien Heukelom. De training bestaat uit vier basismodules : fysiek, verstandelijk, psychisch en vrijwilligers. En een inbeddingsmodule over hoe toegankelijkheid te verankeren is in het beleid van de organisatie. Naast de drie basismodules kan nog gekozen uit vier verdiepingmodules.

De startbijeenkomst van de training was maandag 23 januari. Heeft u interesse? Neemt u dan contact op met Martine des Tombe op (020) 75 25 150 of via m.destombe@clientenbelangamsterdam.nl. Dan nemen we contact met u op wanneer de cursus opnieuw van start gaat.

Toezicht op Osira Amstelring opgeheven

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft op 15 maart 2012, na een jaar, het verscherpt toezicht op drie locaties (Rozenholm, Groenelaan en De Meijboom) van de Stichting Osira Amstelring opgeheven. Het verscherpt toezicht op de andere locaties van Osira Amstelring was al eerder opgeheven.

Pagina 5 van 8

De inspectie is van oordeel dat op dit moment bij de drie locaties wordt voldaan aan de voorwaarden voor het leveren

van verantwoorde zorg. De inspectie, maar ook de cliëntenraad en de medewerkers, hebben vertrouwen in de verbeteringen die de Raad van Bestuur, de directie en het management hebben doorgevoerd.

Binnen de organisatie heerst een gezamenlijk streven om de ingezette verbeteringen te continueren. Cliëntenbelang Amsterdam is blij dat Osira zo snel orde op zaken heeft gesteld. We blijven volgen of de kwaliteit inderdaad volgens plan naar een hoger niveau wordt getild.

Nieuwe vervoerder voor het AOV

Vanaf april wordt het Kamer tot Kamer en het Deur tot deur Plus vervoer door Transvision uitgevoerd. Deze nieuwe aanbieder is er gekomen vanwege de aanbesteding van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) in 2011. Leden van werkgroep AOV gaan helpen bij de training van de chauffeurs en de testritten.

De werkgroep AOV van Cliëntenbelang Amsterdam bestaat uit ervaringsdeskundige gebruikers van het AOV. De afgelopen jaren hebben de werkgroepleden regelmatig overleg gehad met de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) en de uitvoerders van het AOV om de kwaliteit te bewaken.

De kennis en ervaring die in deze werkgroep is opgedaan is grotendeels in het Programma van Eisen opgenomen. De nieuwe vervoerder moet hieraan voldoen. De werkgroepleden gaan hun ervaringsdeskundigheid inzetten bij het trainen van de chauffeurs en het doen van een aantal testritten.

Vinger aan de pols houden

Hoe goed een nieuw bedrijf ook zijn best doet, de kans is groot dat in de eerste weken niet alles naar wens zal verlopen. Of het nu gaat om ritten boeken, op tijd rijden of op de goede plaats aankomen. Een klacht is een gratis advies, dus we verwachten dat Transvision de klachten accuraat zal afhandelen. Net als de Dienst WZS, gaat ook Cliëntenbelang Amsterdam de opstart kritisch volgen.

Transvision is oude bekende

Transvision is in Amsterdam een nieuw gezicht, maar in de vervoerswereld een oude bekende. Onder andere van Valys, het bovenregionaal vervoer voor mensen met beperkingen. Speciaal voor het vervoer in Amsterdam is een apart bedrijf opgericht dat met nieuwe busjes vanuit een pand in de buurt van station Sloterdijk zal werken. Daar komt ook de telefooncentrale.

Meld uw klachten!

We roepen u op om uw klachten bij de vervoerder in te dienen, en ook bij ons te melden. U kunt daarvoor terecht bij onze afdeling Informatie en Klachtenopvang. Dat kan via info.klacht@clientenbelangamsterdam.nl of op (020) 577 999. [\[link4253\]Klik hier\[/link\]](#) voor de openingstijden.

Vacature: hoofdredacteur Radio Signaal

Voor ons radioprogramma Radio Signaal zijn wij per 1 mei op zoek naar een nieuwe hoofdredacteur. Radio Signaal is een wekelijks radioprogramma over gezondheid en de gezondheidszorg via de Amsterdamse lokale zendgemachtigde Salto Stads FM.

Onder meer met interviews, discussies, nieuws, agendatips, columns en boekbesprekingen afgewisseld met muziek. Onderwerpen worden vanuit het cliëntenperspectief belicht.

Inspirerend

Van de nieuwe hoofdredacteur verwachten wij dat hij of zij een inspirerende rol binnen het team speelt, de eindverantwoordelijkheid voor de uitzendingen op zich neemt, de lange termijn planning organiseert en de externe contacten onderhoudt. Dit alles voor een (vrijwilligers)vergoeding.

Doelen

Radio Signaal heeft de volgende doelen:

- Het informeren van alle (potentiële) zorggebruikers in Amsterdam en Diemen en het versterken van hun mondigheid en betrokkenheid.
- Het vergroten van de bekendheid van de werkzaamheden van Cliëntenbelang Amsterdam en Mee Amstel en Zaan.
- Als spreekbuis dienen voor de lidorganisaties van Cliëntenbelang Amsterdam en Mee Amstel en Zaan.

De redactie probeert dat te bereiken door middel van het uitnodigen van studiegasten en hen te interviewen over actuele thema's.

Altijd op donderdag

Iedere donderdag tussen 11.00 uur en 12.00 uur is er een uitzending gedurende vrijwel het gehele jaar met onderwerpen als tandartszorg, fobieën, patiëntenrechten, werk, medicatie, jong gehandicapten, huiselijk geweld, de GGz en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.

Tijdens de zomerprogrammering in juli en augustus ontvangen wij zomergasten. Afgelopen jaar waren dat wethouder Zorg Eric van der Burg, Thea Over (organisator van de lege zondagen in het Parool Theater) en de Amsterdamse activiste Saar Boerlage. Het nieuws en de activiteitenagenda verzorgd door Mee Amstel en Zaan en GGz-informatiepunt Informatiaal.

Ook zenden we iedere week een column uit, verzorgd door een aantal vaste columnisten, afgewisseld door columnisten uit de lokale politiek, schrijvers en professionele belangenbehartigers.

Vrijwilligers

Radio Signaal werkt met een team van ongeveer zeven redacteuren die een keer in de drie weken bij elkaar komt om de uitzendingen voor te bereiden. De redactie is onafhankelijk en alle medewerkers zijn vrijwilligers.

Informatie

Bent u geïnteresseerd in de vacature en wilt u meer weten over de sollicitatieprocedure, dan kunt u contact opnemen met hoofdredacteur Andre Bos op (020) 617 44 69 of 06 11 41 89 97.

Uitzendingen

Elke **donderdag van 11.00 tot 12.00 uur** op SALTO Omroep Amsterdam:

- Afstemmen op **FM kanaal 103,3 (kabel)** of afstemmen op **FM kanaal 106,8 (ether)**

Ook te beluisteren met internet op de pagina [Stads FM](#) van www.salto.nl

Kort nieuws

Veertig winkels Spaarndammerstraat op website Toegankelijk Amsterdam

In 2011 is in stadsdeel West een groot aantal winkels toegankelijk gemaakt door middel van een drempelplaat. Het project is uitgevoerd door Marlies van Sint Annaland van Winkeltogankelijkheid Nederland (zie <http://allemaalwinkelen.blogspot.com/>), in samenwerking met de Gehandicapten Adviesraad Westerpark. Stadsdeel West heeft het project gefinancierd. De ongeveer veertig toegankelijke winkels en kleine horecavoorzieningen zijn sinds kort ook te vinden op Toegankelijkamsterdam.nl. Een goed voorbeeld, dat navolging verdient en ook zal krijgen, onder andere in stadsdeel Centrum.

Website Thuisarts.nl gelanceerd

Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) heeft 22 maart de nieuwe website Thuisarts.nl gelanceerd. Thuisarts.nl biedt patiënten naast informatie over ziektes en gezondheid ook advies over wat men zelf kan doen om gezond te blijven en een klacht aan te pakken. Daarbij staat aangegeven wanneer het nodig is om naar de huisarts te gaan. De website kan ook het antwoord geven op vragen die patiënten na een doktersbezoek soms nog steeds hebben.

Colofon

Nieuwsbrief is een periodieke uitgave van Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam.
Overname van artikelen is toegestaan met bronvermelding.

Eindredactie Vereniging Clientenbelang Amsterdam, afdeling pr en communicatie.

Bezoekadres Plantage Midden laan 14-1, 1018 DD Amsterdam

Telefoon (0)20 75 25 100, **Fax** (0)20 75 25 101

E-mail info@clientenbelangamsterdam.nl

Internet www.clientenbelangamsterdam.nl

