



Nieuwsbrief 26 september 2014

Beste lezer,

Ook dit keer ontvangt u van ons een goed gevulde nieuwsbrief. We hebben de zomermaanden zeker niet stil gezeten. Dat kan ook niet anders met alle veranderingen in de zorg die op stapel staan. Bij een aantal artikelen kunt u onderaan de pagina uw reactie plaatsen. Deze zien we uiteraard graag tegemoet!

Met vriendelijke groet,

Ad Warnar
directeur

IN DEZE NIEUWSBRIEF

- Uitslag meldactie thuiszorg: vaste medewerker cruciaal voor klanttevredenheid
- Zorgaanbieders en cliëntenraden wisselen ervaringen uit over thuiszorg
- Nieuwe stadsloketten ingericht volgens hoogste toegankelijkheidsnormen
- Gemeente verbetert communicatie over vervanging rolstoelen
- Aanvraagprocedures bij DWI moeten soepeler
- Wmo-verordening: rechten van cliënten staan onder druk
- Wat verstaat u onder een schoon huis?
- Geen recht meer op hulp bij boodschappen? Laat het ons weten!
- Zorg naar gemeenten: hoe goed bent u geïnformeerd?

Uitslag meldactie thuiszorg: vaste medewerker cruciaal voor klanttevredenheid

Onze meldactie in het voorjaar naar de kwaliteit van de thuiszorg in de stad heeft nog eens duidelijk gemaakt wat Amsterdamse cliënten belangrijk vinden. Vaste medewerkers die goed zijn opgeleid en over voldoende kennis beschikken over de ziekte en de beperkingen staan voor cliënten centraal. Daarnaast zijn de bereikbaarheid en klachtenafhandeling van de instellingen aan een opknapbeurt toe. We doen verschillende aanbevelingen om de kwaliteit van de thuiszorg te verbeteren.

Er gaat op korte termijn veel veranderen in de zorg. Het kabinet heeft besloten dat er fors bezuinigd moet worden. Alleen langdurige en complexe zorg zal nog aangeboden worden in verzorgings- en verpleeghuizen. Het gevolg hiervan is dat veel mensen langer thuis zullen moeten blijven wonen, met hulp van vrijwilligers, mantelzorgers en thuiszorg. Voor deze zorg zal veel minder geld beschikbaar zijn dan voorheen.

[Klik hier om het hele rapport te downloaden.](#)

Wisselende medewerkers

AGENDA

11
JUL

Informatiebijeenkomst over
persoonsgebonden budget

27
SEP

Nationale Diabetes Challenge

Ondanks de tekortkomingen zijn cliënten blij met het bestaan van de thuiszorg. Dankbaar dat het bestaat, dat ze in een land leven waar thuiszorg beschikbaar is. De ontevredenheid komt voornamelijk door het hebben van wisselende medewerkers en problemen bij de planning. Het komt regelmatig voor dat thuiszorgmedewerkers niet op het afgesproken tijdstip of zelfs helemaal niet komen.

Onveilig gevoel cliënten

Thuiszorgorganisaties informeren cliënten niet vóóraf over welke medewerker komt. Vaak kan deze zich vervolgens niet legitimeren. Cliënten voelen zich hierdoor onveilig. Zeker nu bekend is dat mensen zijn beroofd door personen die zich voordoen als thuiszorgmedewerkers.

Daarom moeten álle medewerkers zich kunnen legitimeren. Daarnaast roepen wij alle betrokken partijen ? thuiszorgorganisaties, gemeente, politie, cliënten, mantelzorgers, burens op om samen effectieve maatregelen te nemen en zo de veiligheid van kwetsbare cliënten te beschermen.

Onacceptabel

Het niet of te laat komen van thuiszorgmedewerkers is voor ons onacceptabel. Voor mensen met een beperking is het plannen van hun dagelijkse leven een grotere uitdaging dan voor gezonde mensen. Om te kunnen participeren en activiteiten te plannen zijn ze afhankelijk van de thuiszorg.

Als de medewerker het laat afweten of op onregelmatige tijden komt, kunnen cliënten hun afspraken en verplichtingen buitenshuis niet nakomen. Bij de planning moeten thuiszorgorganisaties hier scherper op letten.

Vaste medewerkers

Cliënten met verschillende medewerkers hebben vaker te maken met rooster technische problemen, dan cliënten met een vaste medewerker. Daarom pleiten wij voor vaste medewerkers. Als thuiszorgorganisaties met verschillende medewerkers moeten werken, bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie van de vaste medewerker, dan zo veel mogelijk met vaste invalkrachten.

Dit punt hebben wij opgenomen in onze reactie op het collegebesluit voor het contracteren van hulp bij het huishouden 2015. Inmiddels heeft de wethouder Zorg en Welzijn toegezegd dat bij de inkoop van hulp bij het huishouden leveranciers de opdracht gegeven wordt om zoveel mogelijk een vaste medewerker in te zetten.

Transparante klachtenprocedure

Een goede, laagdrempelige en transparante klachtenprocedure draagt er aan bij dat cliënten zich gehoord voelen én het voorkomt dat organisatorische problemen onopgemerkt blijven. Thuiszorgorganisaties profiteren van een snelle klachtenafhandeling.

Vervolgens moet een terugkoppeling naar de cliënt en de betreffende medewerker of afdeling gaan, met een plan van aanpak om toekomstige problemen te voorkomen.

Stem geven aan cliënten

De kwaliteit van de thuiszorg moet voldoen aan de nieuwe omstandigheden vanaf 1 januari 2015. Wij roepen alle partijen op om cliënten en hun mantelzorgers blijvend actief te betrekken bij de vormgeving en evaluatie van de thuiszorg, zodat deze kan worden afgestemd op hun wensen.

In de pers

Op 11 september jl. verscheen [het artikel 'Weken zonder hulp'](#) in De Telegraaf over de resultaten van onze meldactie.

Zorgaanbieders en cliëntenraden wisselen ervaringen uit over thuiszorg

Op 11 september jl. hebben we de resultaten van onze meldactie van afgelopen mei over de thuiszorg in Amsterdam gepresenteerd. De aanwezige zorgaanbieders zijn blij met meldacties zoals deze: "Het houdt ons scherp". Iedereen herkende de uitkomsten, en de vraag was dan ook 'Hoe gaan we de knelpunten oplossen?'



De belangrijkste uitkomst van de meldactie was dat het hebben van een vaste medewerker bepalend is voor de tevredenheid over de geleverde zorg. De gemeente sluit zich hierbij aan en neemt in de inkooprichtlijnen op dat zorgaanbieders zo veel mogelijk vaste medewerkers moeten inzetten. De zorgaanbieders gaven aan dat hulp door een vaste medewerker te realiseren is. Ze zijn optimistisch over het nieuwe zorgsysteem, omdat ze meer vrijheid krijgen om de zorg te organiseren.

Minder mogelijkheden indienen bezwaar

In het nieuwe systeem geeft de gemeente indicaties af voor hulp bij het huishouden met 'een schoon huis' als doel. De zorgaanbieder mag vervolgens met de cliënt bepalen hoeveel uur nodig is om het huis schoon te maken. In de discussie gaven wij aan dit geen goed idee is.

De mogelijkheden voor de cliënt om formeel bezwaar in te dienen zijn in deze opzet beperkt. Als de zorgaanbieder en de cliënt er niet uitkomen, kan de cliënt alleen klagen bij de zorgaanbieder. Er is geen mogelijkheid om in bezwaar te gaan (volgens de Algemene Wet Bestuur). De gemeentelijke projectleider 'Hulp bij het Huishouden' gaf aan dat er waarborgen zijn ingebouwd om onenigheden te voorkomen.

Mensen kunnen ondersteuning krijgen tijdens het keukentafelgesprek, en er wordt een afsprakenoverzicht gemaakt. Volgens ons moet dit overzicht onderdeel zijn van het formele indicatiebesluit. De gemeente wil dit vooralsnog niet doen.

Organiseren klachtafhandeling

Uit de meldactie komen veel klachten over de planning naar boven. Vijftig procent van de respondenten voelt zich niet serieus genomen tijdens hun melding dat de hulp niet is komen opdagen. De zorgaanbieders namen onze aanbeveling ter harte: 'Investeer in het eerste contact, zodat minder meldingen uitmonden in een formele klacht?'

Er ontstond een discussie over het omgaan met meldingen en klachten. Idealiter is de zorg op kleine schaal georganiseerd, zodat mensen die ontevreden zijn direct bij de juiste persoon terecht kunnen (korte lijnen). Aan de andere kant ontstaat er ook schroom om te klagen, als de cliënt de medewerkers goed kent.

Ligt hier misschien een rol voor onze vertrouwenspersoon? Hierover zullen we nog doorpraten.

Veel losse eindjes

De zorgaanbieders zitten middenin de overschakeling naar het nieuwe systeem, en zijn bezig met het bedenken van creatieve oplossingen. Bijvoorbeeld het werken met zelfsturende teams, waarin wijkverpleegkundigen en de hulp bij het huishouden nauw met elkaar samenwerken. Er zijn nog veel losse eindjes.

Hoe organiseer je bijvoorbeeld de keukentafelgesprekken? De breed gedragen wens is dat een wijkverpleegkundige aanwezig is bij het gesprek, vanwege de klinische blik. Maar kunnen zorgaanbieders dat beloven? Hebben ze hiervoor voldoende, goed opgeleide medewerkers? Moeten medewerkers omgeschoold worden? Veel vragen voor het

vervolggesprek dat op de agenda staat.

Nieuwe stadsloketten ingericht volgens hoogste toegankelijkheidsnormen

De gemeente Amsterdam brengt de meer dan veertig verschillende gemeentelijke loketten terug naar zeven uniforme stadsloketten. Hier kunnen cliënten voor alle gemeentelijke diensten en producten terecht. Voor alle nieuwe loketten vraagt de gemeente het Internationale Toegankelijkheid Symbool (ITS) aan. Het is een enorm winstpunt dat het niet ter discussie staat of de loketten al dan niet gecertificeerd moeten zijn. Voorheen moesten we vaak stevig lobbyen om enige toegankelijkheidsmaatregelen voor elkaar te krijgen. De gemeente geeft nu een duidelijk signaal af: toegankelijkheid is belangrijk.

Wij zijn vanaf het begin betrokken bij het project 'Eén Stad, Eén Dienstverlening'. Op ons advies komt in de grootste spreekkamer een brede schuifdeur, zodat de kamer makkelijk toegankelijk is voor scootmobielen. Eén van de inloopbalies krijgt een hoog-laagbalie, zodat rolstoelers en scootmobielen goed terecht kunnen.

Het voordeel van een in hoogte verstelbare balie is dat de balie weer teruggezet kan worden naar een hoogte van 110 centimeter, wat verplicht is volgens de veiligheidsnormen van de Arboret. Er is nog een voordeel: het argument dat een lage balie tussen allemaal hoge balies er niet mooi uitziet, gaat op deze manier niet op.

Proeflocatie Nieuw-West ziet er goed uit

Peter Kooij, projectleider van de nieuwe stadsloketten, leidde Cliëntenbelang Amsterdam rond door de proeflocatie in Nieuw-West. Vertegenwoordigers van de stadsdeelgroepen uit Oost, Zuid en West waren ook aanwezig. We waren onder de indruk van het resultaat, maar hadden nog een paar verbeterpunten.

Door deze over te nemen gaat de gemeente op sommige punten zelfs verder dan de ITS-eisen. Tips over de toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking, zoals goed kleurcontrast en indirecte verlichting, neemt ze zeer serieus. Voor de gebouwen met een lift is ons advies overgenomen om goed voelbare knoppen, braille en spraak toe te passen.

Aandacht voor sociale dienstverlening

De gemeente besteedt veel aandacht aan de dienstverlening in de nieuwe stadsloketten. GGz-ervaringsdeskundigen van Cliëntenbelang hebben meegewerkt aan een training voor baliemedewerkers om goed om te gaan met mensen met een GGz-achtergrond.

De gemeente traint veiligheidsmedewerkers om ook assistentie te bieden aan mensen die zich niet goed kunnen oriënteren of niet zelfredzaam zijn.

Meer locaties nodig voor zorgdienstverlening

We hebben bij de gemeente gepleit om de zorgdienstverlening op méér locaties dan de zeven stadsloketten aan te bieden. De zorg wordt immers juist op wijkniveau in 22 gebieden georganiseerd. Wij vinden dat kwetsbare Amsterdammers niet te lang moeten reizen. De gemeente heeft dit opgepakt, en werkt aan een oplossing.

Gemeente verbetert communicatie over vervanging rolstoelen

Overleg tussen Cliëntenbelang Amsterdam en de gemeente Amsterdam heeft ertoe geleid dat de gemeente beter communiceert met gebruikers van rolstoelen en scootmobielen. Aanleiding waren signalen van verontruste cliënten die een brief hadden ontvangen waarin werd aangekondigd dat hun voorziening zouden worden vervangen, zonder duidelijke uitleg over de reden. Cliënten kregen zeven dagen de tijd om op de brief te reageren. In onze kritiek hierop hebben we de gemeente duidelijk gemaakt wat het effect van deze brief op cliënten is.

Voor hen brengt de vervanging van hun rolstoel of scootmobiel veel onrust en onzekerheid met zich mee. Ze weten niet of ze bij een andere leverancier een hulpmiddel kunnen krijgen dat even goed is afgestemd op hun persoonlijke situatie. Medewerkers van de Wmo-helpdesk konden de vragen van cliënten over deze brief niet beantwoorden.

Betere informatievoorziening

De belangrijkste verbetering in de communicatie is dat de gemeente nu duidelijk uitlegt dat de cliënt zelf kan kiezen of deze het huidige hulpmiddel wil houden, of akkoord gaat met vervanging door een andere leverancier.

De medewerkers van de Wmo-helppesdesk hebben nu heldere instructies gekregen, zodat ze de vragen van cliënten beter kunnen beantwoorden, of kunnen toezeggen dat een deskundige medewerker terugbelt.

De nieuwe brief geeft meer informatie over wat cliënten kunnen doen als ze een klacht hebben over hun leverancier.

Meer bedenktijd

De gemeente geeft cliënten nu drie weken in plaats van zeven dagen de tijd om een beslissing te nemen. Daarmee krijgen ze de gelegenheid om zich te laten informeren over de mogelijkheden, zodat ze een weloverwogen besluit kunnen nemen.

Waarom voorzieningen vervangen?

De vervanging van voorzieningen heeft te maken met het beleid van de gemeente. Voorheen had de gemeente een contract met één leverancier van hulpmiddelen, nu met drie. Alle bestaande cliënten worden geleidelijk verdeeld over de drie leveranciers: Beenhakker, Harting-Bank en Welzorg. De verdeling vindt plaats op basis van de postcode.

Leveranciers nemen de voorzieningen niet van elkaar over, vandaar dat cliënten een andere voorziening krijgen als zij naar een andere leverancier overstappen.

Toch nog problemen? Laat het ons weten!

We zijn blij dat de gemeente onze kritiek heeft opgepakt. Dankzij alerte cliënten die onze hulp hebben ingeroepen, krijgen alle andere cliënten nu een brief die veel duidelijker en klantvriendelijker is. We hopen dat zich nu geen problemen meer voordoen. Mocht u toch problemen ondervinden, dan horen we dat graag.

Voor vragen of klachten kunt u bij ons Meldpunt terecht: van maandag - vrijdag tussen 10.00 - 14.00 uur op (020) 57 77 999 of via meldpunt@clientenbelangamsterdam.nl

Onze medewerkers behandelen al uw gegevens strikt vertrouwelijk.

Aanvraagprocedures bij DWI moeten soepeler

Het Steunpunt GGz spreekt veel cliënten die het lastig vinden om een WWB-uitkering of bijzondere bijstand aan te vragen bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Mensen die recht hebben op een WWB-uitkering, krijgen vaak in eerste instantie een afwijzing. Het Steunpunt krijgt de indruk dat alleen de mensen die sterk in hun schoenen staan doorgaan met de aanvraag. We hebben de signalen voorgelegd aan een brede delegatie van DWI.

Bijvoorbeeld dat we de indruk hebben gekregen dat medewerkers van DWI ingevulde formulieren vaak niet goed bestuderen. Daarnaast wilden veel medewerkers van het call center geen aanvraagformulier opsturen, omdat ze ervan uitgingen dat de cliënt geen uitkering of bijstand zou krijgen? een beslissing die zij niet mogen nemen.

Ook ondervinden dak- en thuislozen problemen met het invullen van het 'zevendagen-formulier', op basis waarvan ze op straat gecontroleerd worden voordat ze een uitkering kunnen krijgen.

Belangrijke toezeggingen

De gesprekken hebben geleid tot drie concrete toezeggingen van DWI, die hopelijk hun uitwerking zullen hebben:

- Medewerkers van het call center krijgen de instructie om formulieren gewoon op te sturen als de klant daar om vraagt.
- De manager Bijzondere Doelgroepen is bereid om het 'zevendagen-briefje' aan te passen als daar goede voorstellen voor zijn.

- Medewerkers van het Steunpunt GGz en andere hulpverleners krijgen een grotere rol bij de begeleiding van een aanvraag. Ze hebben nu contactpersonen bij DWI die ze kunnen bellen om de situatie van een bepaalde cliënt uit te leggen. Hulpverleners kennen vaak het hele verhaal van een cliënt. Ze zijn een goede bron voor DWI om betrouwbare informatie te krijgen over de achtergrond van een aanvrager. Op die manier kan DWI beter beoordelen of een aanvraag terecht is.

We hopen dat de aanvraagprocedures bij DWI hierdoor in de toekomst soepeler zullen verlopen.

Mail uw tips en ervaringen

Heeft u goede of slechte ervaringen of tips voor DWI, dan kunt u deze mailen naar steunpunt@clientsbelangamsterdam.nl

In de pers

Op 15 juli jl. verscheen in De Telegraaf het artikel '[DWI maakt het patiënt lastig](#)'

Wmo-verordening: rechten van cliënten staan onder druk

De nieuwe Wmo-verordening 2015 van de gemeente Amsterdam is in de inspraakfase. Cliëntenbelang Amsterdam constateert dat de rechtspositie van cliënten beduidend verzwakt is, vooral in fase van melding en onderzoek. Zij kunnen hierdoor worden benadeeld. Daarnaast kunnen zij hun stem minder goed laten horen, omdat de medezeggenschap niet altijd goed geborgd is.

In de nieuwe wet Wmo is een nieuwe aanvraagprocedure 'Melding en Onderzoek' opgenomen. De eerste hulpvraag van een cliënt wordt een melding genoemd. De gemeente onderzoekt eerst of het eigen netwerk de hulp kan bieden. Vervolgens onderzoekt zij of algemene voorzieningen voldoende zijn om iemand te ondersteunen. Pas daarna kan de cliënt een officiële aanvraag voor een voorziening indienen.

Buiten Algemene Wet Bestuursrecht

De 'Melding en Onderzoek' procedure valt buiten de werking van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB), waardoor formeel geen mogelijkheid bestaat om in bezwaar te gaan. De AWB biedt waarborgen dat de gemeente voldoet aan haar informatieplicht en zorgvuldigheidsplicht. Die verplichtingen gelden formeel niet in de nieuwe meldingsfase. Het machtsevenwicht tussen cliënt en overheid wordt hierdoor ernstig verstoord.

Cliëntenbelang vindt dit zorgwekkend en is van mening dat de rechtspositie van cliënten in de fase van melding en onderzoek beter moet worden gewaarborgd.

Hoge drempel voor maatwerk

Ook in de nieuwe Wmo heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om in iedere individuele situatie een passende oplossing te bieden. Die oplossing kan van persoon tot persoon verschillen. De gemeente wil forse aanvullende criteria gaan hanteren voor de zogenoemde maatwerkvoorzieningen. De aanvullende criteria zijn strenger dan de Wmo voorschrijft.

Wij vrezen dat hierdoor cliënten tussen de wal en het schip zullen vallen. Wat doet de gemeente als cliënten (net) niet aan de aanvullende criteria voor maatwerkvoorzieningen voldoen, maar niet genoeg geholpen zijn met algemene voorzieningen? We vragen de gemeente een duidelijke uitspraak te doen over deze wezenlijke vraag.

Medezeggenschap niet goed geborgd

De nieuwe Wmo waarborgt alleen de medezeggenschap van cliënten van instellingen die maatwerkvoorzieningen bieden. In Amsterdam wordt een groot deel van de dagbesteding en ambulante ondersteuning ondergebracht bij de algemene voorzieningen. Daarvoor is wettelijk geen medezeggenschap geregeld.

De gemeente zou dat in de verordening moeten vastleggen, juist omdat veel cliënten gebruik zullen moeten maken van

algemene voorzieningen. Medezeggenschap mag volgens ons niet vrijblijvend zijn; cliënten moeten formele invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de aanbieder.

Daarom hebben we in onze inspraakreactie concrete voorstellen gedaan om de medezeggenschap goed te verankeren in de verordening.

Beleidsvisie niet consequent doorgevoerd

Het College van B&W heeft vorig jaar een visiedocument vastgesteld, getiteld 'Koersbesluit Noodzaak voorop?' dat zwaar leunt op de inzet van het sociale netwerk. Het is opmerkelijk dat de gemeente deze visie niet consequent doorvoert in de Wmo-verordening.

Zo handhaaft de gemeente de regel dat er geen woningaanpassingen worden geboden als verhuizing goedkoper is. Maar wanneer er een sociaal netwerk in de eigen buurt is, zou het onwenselijk zijn als de cliënt naar een andere buurt zou moeten verhuizen. Het gevolg zou kunnen zijn dat er juist meer formele zorg nodig is, omdat het netwerk wegvalt.

[Klik hier om onze brief aan de wethouder te lezen.](#)

Wat verstaat u onder een schoon huis?

Het college van B&W heeft 1 juli jl. de uitgangspunten vastgesteld voor het contracteren van de Hulp bij het Huishouden (HbH) voor 2015. Uit de notitie spreekt sterk de verwachting dat de zelfredzaamheid van mensen zal toenemen, als daar maar genoeg op wordt gehamerd. Voor velen een zorgwekkend appèl. Aanbieders en cliënten moeten straks in een gesprek vaststellen wat 'een schoon huis' is. Cliëntenbelang Amsterdam wijst erop dat minder mondige cliënten altijd de hulp moeten kunnen invoeren van een cliëntondersteuner.

Als gevolg van de bezuinigingen op de HbH die het rijk doorvoert, zullen aanbieders cliënten minder hulp bieden. Hoe moet dat worden opgevangen?

De gemeente gaat uit van de volgende veronderstellingen:

- Mensen kunnen zelf hun huishoudelijke diensten inkopen.
- Er ontwikkelt zich een informeel aanbod, bijvoorbeeld wijkinitiatieven.
- De zelfredzaamheid van cliënten kan toenemen, en aanbieders moeten dat stimuleren.

Wij manen de gemeente tot voorzichtigheid, omdat (nog) niet duidelijk is of deze ambities reëel zijn.

Afrekenen op resultaat

Een belangrijke verandering in 2016 is dat de gemeente de indicaties voor HbH alleen nog op een globaal resultaat afgeeft en niet meer uitgedrukt in uren. Aanbieders krijgen een vast gemiddeld tarief betaald per cliënt. 'Een schoon en leefbaar huis' is het resultaat dat zij moeten leveren. In overleg met individuele cliënten zullen zij bepalen hoeveel inzet hiervoor nodig is. Dat leggen zij vast in een afsprakenplan.

Zijn alle cliënten mondig genoeg?

Cliënten moeten dus in de toekomst goed kunnen aangeven welke huishoudelijke taken voor hen belangrijk zijn. En dat zal niet voor iedereen eenvoudig zijn. Wij hebben erop aangedrongen dat minder mondige cliënten altijd de hulp moeten kunnen invoeren van een cliëntondersteuner. Niet alleen voor het algemene keukentafelgesprek, maar ook voor het gesprek met de aanbieder over de vraag 'Wat is voor u een schoon huis??'.

Hoe meetbaar is een schoon huis?

Het resultaat 'schoon en leefbaar huis' is lastig vast te stellen. De waardering van de cliënt zal in ieder geval centraal moeten staan. Volgens ons kan de overgang naar een resultaatgerichte bekostiging pas plaatsvinden ná de implementatie van een goed ingericht cliëntenwaarderingssysteem. Tot die tijd moeten cliënten kunnen rekenen op dienstverlening die gebaseerd is op objectieve maatstaven.

De gemeente heeft aangegeven onafhankelijke klantwaardingsonderzoeken te gaan houden. Hierbij zoekt zij aansluiting bij het landelijk kader dat cliëntenorganisaties en gemeenten ontwikkelen. Wij gaan meedenken over de toepassing van een dergelijk systeem in Amsterdam.

Zachte landing is noodzakelijk

Amsterdammers die nu Wmo-ondersteuning ontvangen, moeten op een 'zachte landing' kunnen rekenen, zoals dat ook geldt voor de huidige AWBZ-cliënten. De gemeente heeft 10 miljoen uitgetrokken om voor bestaande cliënten in 2015 een overgangsrecht te creëren.

Geen recht meer op hulp bij boodschappen? Laat het ons weten!

Het Meldpunt van Cliëntenbelang Amsterdam heeft van bezorgde medewerkers in de thuiszorg gehoord dat een groeiende groep mensen zonder eten, drinken en overige benodigdheden thuis zitten, omdat zij geen hulp kunnen vinden voor het doen van boodschappen. Dit zou komen doordat het steeds moeilijker wordt om een indicatie voor boodschappenhulp te krijgen. Het Meldpunt komt graag in contact met cliënten die hiermee te maken hebben.

Volgens de meldingen zou het voor cliënten heel erg moeilijk geworden zijn om een indicatie voor boodschappenhulp te krijgen. Indicaties worden bijna niet meer verstrekt. CIZ of MO-zaak verwijst cliënten voor hulp naar mantelzorg. En als cliënten geen mantelzorgers hebben, dan wordt verwezen naar de bezorgservice van een supermarkt.

Er is echter een grote groep mensen die geen Internet heeft en ook geen netwerk van kinderen, partners, buren of vrienden die kunnen helpen. Thuiszorgmedewerkers springen regelmatig bij als het echt niet lukt om hulp te regelen. Zij doen dat echter in hun eigen tijd.

Vertel over uw ervaringen!

Ons Meldpunt wil graag in contact komen met andere thuiszorgmedewerkers én cliënten die hiermee te maken hebben. Heeft u boodschappenhulp nodig en lukt het u niet om dit te regelen? Of kent u mensen die regelmatig zonder eten en drinken thuis zitten? Laat het ons weten. Onze medewerkers kunnen ook helpen een oplossing te vinden.

U kunt telefonisch contact opnemen met het Meldpunt op (020) 57 77 999, van maandag - vrijdag van 10:00 tot 14:00 uur of via meldpunt@clienbelangamsterdam.nl. De medewerkers behandelen al uw gegevens strikt vertrouwelijk.

Zorg naar gemeenten: hoe goed bent u geïnformeerd?

Per 1 januari 2015 wordt veel zorg van het rijk overgeheveld naar de gemeente. Er verandert veel tegelijk, wat onrust teweeg kan brengen. We krijgen veel telefoontjes van cliënten die de schriftelijke informatie van (zorg)instanties niet duidelijk vinden. Om de informatievoorziening in kaart te brengen, houden negen landelijke cliëntenorganisaties een digitale enquête. Vult u vooral de landelijke vragenlijst in. Als u uw vragen ook doorgeeft aan ons Meldpunt, dan kunnen we de instanties in Amsterdam erop aanspreken.

Vul vóór 4 oktober vragenlijst in

Heeft u een AWBZ-indicatie en moet u per 1 januari voor ondersteuning aankloppen bij uw gemeente? Bent u geïnformeerd over de veranderingen en over de overgangsregeling? Begrijpt u wat de informatie voor u betekent? Weet u waar u voor aanvullende informatie terecht kunt? Vul vóór 4 oktober de digitale vragenlijst in om deze vragen te beantwoorden.

U helpt zo mee om de voorlichting hierover te verbeteren. Ga hier naar de [vragenlijst](#). Wilt u uw ervaringen liever telefonisch doorgeven? Dat kan ook: bel dan 030 2916 777 (maandag - vrijdag tussen 10.00 - 16.00 uur). Meer informatie vindt u op: www.aandachtvooriedereen.nl

Meldingen uit Amsterdam en Diemen

Wij krijgen sinds een paar weken veel verontruste PGB-houders aan de lijn wiens PGB voor AWBZ-begeleiding om wordt

gezet naar PGB Wmo-begeleiding. Zij begrijpen de brieven en artikelen over de aankomende veranderingen niet, of hebben hulp nodig met de zorgovereenkomst en het nieuwe formulier ?zorgbeschrijving bij zorgovereenkomst?. Zonder die formulieren kan de SVB de hulpverleners in 2015 niet uitbetalen.

Het nieuwe ?trekkingsrecht? roept ook veel vragen op. Ook het Zorgkantoor krijgt blijkbaar veel bellers die uitleg willen. Teamleider PGB-services Zorgkantoren Achmea en Agis geeft aan dat de telefonische wachttijden flink zijn opgelopen. Wij pleiten voor een uitbreiding van het callcenterpersoneel, zodat alle cliënten goed geïnformeerd kunnen worden.

Vragen over de veranderingen?

Heeft u vragen of zorgen over de veranderingen in de zorg en ondersteuning in de gemeente Amsterdam of Diemen? Bel of mail dan ook ons Meldpunt; op maandag - vrijdag tussen 10.00 - 14.00 uur geopend en te bereiken op (020) 57 77 999. U kunt ook mailen naar meldpunt@clientenbelangamsterdam.nl

Kort nieuws

?Niet sjarren, maar overleggen?

Toegankelijkheid is sinds begin van het jaar een vast onderdeel van de Permanente Educatie van het GVB. Ervaringsdeskundigen van Cliëntenbelang Amsterdam leggen uit hoe conducteurs het beste met rolstoelers kunnen omgaan. In het eerste halfjaar hebben ongeveer vierhonderd conducteurs les gehad van vijftien ervaringsdeskundigen. Om in de huid te kruipen van een reiziger met een beperking nemen conducteurs zelf plaats in een rolstoel. In het personeelsblad van het GVB verscheen hierover een artikel. ?Het is een eye-opener. Ik vond het best eng, en begrijp nu heel goed hoe onprettig het is als er aan je stoel getrokken wordt.?

Nieuw Jeugdplatform Amsterdam zoekt leden

Zowel ouders als jongeren die te maken hebben met zorg voor jeugd zijn van harte welkom om mee te denken in het nieuwe Jeugdplatform Amsterdam. Dit onafhankelijke platform, dat ouders en jongeren zelf zullen vormgeven, adviseert de gemeente op een kritische en creatieve manier over effectieve zorg voor de jeugd: thuis, in de wijk, op school of in een instelling. Heeft u interesse? Neemt u dan contact op met Sophie Pennington de Jongh of Geeske Strating via jeugdplatform@clientenbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 100. U kunt zich via hen ook abonneren op de nieuwsbrief van het Jeugdplatform.

Informatiemarkt: voor elke rolstoeler een passende sport

Tijdens de Week van de Toegankelijkheid (6 t/m 11 oktober) vindt op dinsdag 7 oktober (vanaf 17.15 uur) een informatiemarkt plaats bij Reade, locatie Overtoom 283. Amsterdammers met een beperking zijn van harte welkom om zich hier te laten informeren over een passende rolstoelsport. Margriet van den Broek, professioneel wheelster en zilveren medaillewinnaar op het EK Atletiek (100 meter T54 Dames) opent [het programma](#).

Excursie BodyWorlds speciaal voor doofblinden

[Doofblinden in Beweging \(DbiB\)](#) organiseert op 9 oktober met EXPO een speciale excursie voor doofblinden naar BodyWorlds; een tentoonstelling met speciaal behandelde, echte lichamen en lichaamsdelen van overleden mensen en dieren. Normaal mogen bezoekers hier alleen naar kijken, maar dit keer mogen zij alles aanraken en betasten. U kunt voelen hoe bloedvaten, spieren door het lichaam lopen, u ziet en betast organen, zoals maag, hart en hersenen. Meer weten en opgeven? Mailt u dan naar dbibteam@gmail.com. Er kunnen zestien personen per groep deelnemen (acht doofblinden met acht begeleiders). Let op: VOL is VOL! Dus meldt u zich snel vóór 2 oktober a.s. aan.

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

