

Clientenbelang AMSTERDAM

Voor eigen regie in zorg en samenleving



Nieuwsbrief 29 juni 2015

Beste lezer,

Ons Activiteitenverslag 2014 is vers van de pers. U kunt [het verslag hier downloaden](#). Onder andere met een interessante column van D66 woordvoerder zorg en welzijn Meltem Kaya. Ook komt één van onze vaste vrijwilligers aan het woord.

De artikelen in deze nieuwsbrief kunt delen via de Social Media. De knoppen hiervoor vindt u onderaan de pagina. Zo kunnen we onze activiteiten en projecten nog makkelijk onder aandacht brengen van een groter publiek. En natuurlijk kunt u ook zelf reageren op onze artikelen!

Met vriendelijke groet,

Ad Warnar
Directeur

IN DEZE NIEUWSBRIEF

- Tweede kwartaal in vogelvlucht
- Onafhankelijke cliëntondersteuners Langdurige Zorg: maak er gebruik van!
- Half jaar Jeugdplatform: nog veel onduidelijkheid over nieuwe jeugdinstel
- Rechtbank: mantelzorger moet Wmo-ondersteuning krijgen
- Nieuwe geschilprocedure voor Hulp bij huishouden
- Meer zicht op kwaliteit leveranciers hulpmiddelen
- Zebrapaden over vrijliggende fietspaden opheffen? Niet doen!

Tweede kwartaal in vogelvlucht

Het belangrijkste nieuws uit het tweede kwartaal hebben we voor u op een rijtje gezet.

Voorlopig toch behoud subsidie

Op 23 april jl. verscheen in Het Parool een artikel over extra bezuinigingen door de gemeente Amsterdam. In de plannen zouden wij onze vaste subsidie verliezen. Het artikel was gebaseerd op een uitgelekte lijst van de gemeente met organisaties waarop bezuinigd zou worden. Door een stevige lobby en de nodige steunbetuigingen heeft het College van B&W op 28 mei besloten niet op ons te bezuinigen. Goed nieuws, maar er was ook slecht nieuws: de gemeente bezuinigt nog steeds flink op het Sociale Domein.

Verschillende lidorganisaties hebben te horen gekregen dat er op hen bezuinigd zal worden. Daartegen hebben wij op 4 juni in de raadscommissie Financiën ingesproken. Afgelopen donderdag hebben deze organisaties kunnen spreken bij de raadscommissie Zorg. Op woensdag 1 juli vindt de behandeling plaats in de gemeenteraad.

Onderzoek 'Wijkzorg voor verstandelijk beperkte cliënten'

AGENDA

11
JUL

Informatiebijeenkomst over
persoonsgebonden budget

27
SEP

Nationale Diabetes Challenge

Gemeenten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders willen hun begeleidingsaanbod goed kunnen afstemmen op verstandelijk beperkte cliënten die zelfstandig wonen. Het Centrum voor Cliëntervaringen deed de afgelopen maanden onderzoek naar de behoeften van deze cliënten. Het rapport is begin mei verschenen. Eén van de conclusies: cliënten ervaren dat begeleiders vaak vóór hen denken in plaats van met hen. [Lees verder over het onderzoek](#)

Oplossing gezocht voor uitbetaling Pgb

In maart had nog maar de helft van alle Amsterdamse budgethouders hun Persoonsgebonden budget (Pgb) uitbetaald gekregen. Met de gemeente Amsterdam, de gemeentelijke Ombudsman en belangenvereniging Per Saldo hebben we ons ingezet om een oplossing te vinden voor de ruim 2000 cliënten die wachten op hun geld om ondersteuning in te kopen. [Lees verder over het Pgb](#)

Betere procedure voor eigen bijdrage Wmo

Amsterdammers moeten dit jaar voor het eerst een eigen bijdrage betalen voor hun woon- of vervoersvoorziening. De procedure hiervoor was erg ongunstig voor cliënten. Na intensieve gesprekken hebben we de gemeente zover gekregen om de procedure klantvriendelijker te maken. Cliënten krijgen nu ruim de tijd om een beslissing te nemen. Een hele verbetering! [Lees hoe de procedure verbeterd is.](#)

Evaluatie Wmo moet grondiger

Eind 2015 wordt de nieuwe Wmo-verordening geëvalueerd. Om dit te kunnen doen, stelde de gemeente onlangs een plan van aanpak op. Wij vonden dit plan niet grondig genoeg, en maakten zelf een uitgebreid voorstel voor de evaluatie. Ons voorstel kreeg steun in de commissie Zorg, en uiteindelijk ook van de wethouder. [Lees hier meer.](#)

Nieuw: handreiking ?Vorbereiden keukentafelgesprek?

Op onze site vindt u vanaf nu een [uitgebreide handreiking](#) voor de voorbereiding op een keukentafelgesprek in Amsterdam.

Visiedocument Platform Mantelzorg Amsterdam

Wij willen dat mantelzorgers meepraten, meebeslissen, en de faciliteiten en ondersteuning krijgen om hun zorg met plezier en liefde te kunnen blijven geven. Dit is terug te lezen in het nieuwe visiedocument van ons Platform Mantelzorg Amsterdam. [Klik hier](#) om het document te downloaden.

Onafhankelijke cliëntondersteuners Langdurige Zorg: maak er gebruik van!

Maar liefst zes cliëntondersteuners Langdurige Zorg werken sinds kort bij ons Cliënten uit heel Noord-Holland - behalve uit Gooi- en Vechtstreek - kunnen terecht voor onafhankelijke ondersteuning, die los staat van bestaande zorgstructuren.

Het organiseren van goede langdurige zorg voor een naaste is vaak een complexe materie. Daarom is professionele hulp geen overbodige luxe. Neem die meneer die zijn demente vrouw thuis verzorgt. Hij wil graag een uitbreiding van indicatie en overweegt een WLZ-indicatie aan te vragen. Maar wellicht is het beter om de zorg uit de zorgverzekeringwet te betrekken, samen met een Wmo-indicatie. De cliëntondersteuner zoekt het voor u uit.

Op de foto v.l.n.r.: Mieke Zandee, Marieken Wattel, Baki Torbacioglu, Jonneke van Ommen-Sotelo Ramos, Menno van der Ploeg, Conny Pouw. (Foto: [Nathalie Hennis](#))

Bij u langskomen

Om deze ? kosteloze - dienstverlening zo snel mogelijk onder de aandacht van een breed publiek te brengen, schuiven onze cliëntondersteuners zoveel mogelijk aan bij bijeenkomsten van cliëntenraden, mantelzorgorganisaties, ouderenbonden, huis in de wijk ontmoetingen, Alzheimer cafés en andere bijeenkomsten van zorg en welzijnsorganisaties. Wilt u dat zij bij u langskomen? Neemt u dan contact met ons op om een afspraak te maken op (020) 57 77 900.

Workshops over Zorgplan

De WLZ-clieñtenondersteuners geven ook workshops aan cliënten over het opstellen van het Zorgplan, waarin beschreven staat hoe u als cliënt het liefst wilt leven en welke zorg daarvoor nodig is. Het is wettelijk vastgelegd dat zorgverleners het Zorgplan minstens twee keer per jaar met u bespreekt om het bij te stellen als dat nodig is. Een belangrijk plan dus!

Lees hier [meer over onze dienstverlening](#).

Half jaar Jeugdplatform: nog veel onduidelijkheid over nieuwe jeugdstelsel

In de eerste bestuursrapportage van de gemeente Amsterdam over het nieuwe jeugdstelsel wordt ook een paragraaf gewijd aan het Jeugdplatform Amsterdam. De belangrijkste bevinding tot nu toe is dat er onder jongeren en ouders nog veel onduidelijkheid bestaat over het nieuwe jeugdstelsel. Verder bracht het Jeugdplatform belangrijke signalen in die tijdens de eerste vier maanden van haar bestaan zijn opgehaald.

De belangrijkste hiervan zijn:

- Er zijn jonge Amsterdammers met een licht verstandelijke beperking die tijdelijk opgenomen moeten worden in een instelling, maar daar nu niet terecht kunnen omdat zowel de Jeugdwet als de Wmo en de Wet Langdurige Zorg hierin niet voorzien.
- De ouder- en kindadviseurs werken als generalisten. Zij zijn echter hiervoor werkzaam geweest in verschillende andere functies. Ouders zijn bang dat de voormalige functie van invloed is op hoe iemand zijn generalistische werk uitvoert.
- Ouders melden dat hun kind niet altijd de uren zorg ontvangt waar het recht op heeft op basis van de indicatiestelling van vóór 1 januari 2015. Zorgaanbieders zeggen minder budget te hebben en daarom niet tegemoet te kunnen komen aan de hele indicatie.
- Een aantal vormen van jeugdhulp, zoals spel-aan-huis en psycho-educatie - is ten onrechte niet ingekocht. Het gaat vooral om preventieve en informatieve voorzieningen, maar deze zijn juist zo belangrijk.

Lees de hele [bestuursrapportage Jeugdstelsel](#).

Actuele onderwerpen

Op dit moment richt het Jeugdplatform zich op signalen van zwerfjongeren en ervaringen van kinderen met een vechtscheiding. Ook privacy in de Jeugdhulp staat op de agenda: "Hoe komt het Ouder- en Kindteam aan mijn mobiel nummer? Dat staat in het GGZ-dossier van uw kind)."

Laat je stem horen

[Het Jeugdplatform Amsterdam](#) is een onafhankelijk platform, van jongeren en ouders, dat de gemeente ? gevraagd en

ongevraagd ? advies geeft. Het Jeugdplatform bespreekt de signalen die het ophaalt direct met de uitvoerders van het nieuwe jeugdstelsel. Daarnaast neemt de gemeente deze signalen ook mee in de (voortgangs) gesprekken die zij voert. Stichting Alexander en Cliëntenbelang Amsterdam ondersteunen het Jeugdplatform.

Meepraten? Dan kunt u zich aanmelden bij Sophie Pennington de Jongh via sophie@clientsbelangamsterdam.nl

Rechtbank: mantelzorgers moeten Wmo-ondersteuning krijgen

De gemeente wil mantelzorgers alleen ondersteunen op het moment dat zij overbelast zijn of dreigen te raken. Maar in een zaak die wij recent hebben aangespannen, oordeelde de rechter anders. Volgens de rechtbank Amsterdam is de gemeente verplicht om mantelzorgers te ondersteunen, ook in situaties waarin de mantelzorger om andere, bijvoorbeeld financiële, redenen de mantelzorgtaken niet meer kan verrichten.

Wij kwamen op voor de belangen van een mantelzorger van een volwassen dochter met een psychische beperking. Moeder en dochter wonen 17 kilometer uit elkaar en moeder biedt op onverwachte momenten mantelzorg, ook 's avonds en 's nachts. De moeder heeft echter een bijstandsuitkering en kan de reiskosten niet betalen.

Geen vergoeding vanuit de Wmo

In eerste instantie maakten we bezwaar bij de gemeente. We wezen op de verplichting om mantelzorgers te ondersteunen (compensatieplicht). Maar de gemeente wilde geen reiskostenvergoeding geven, omdat zij vond dat de dochter deze kosten moest betalen. Ook zou een mantelzorger volgens de gemeente op basis van de Wmo-verordening geen vergoeding kunnen krijgen. Omdat we bot vingen bij de gemeente, hebben we de zaak aan de rechter voorgelegd. Met behulp van advocaat Matthijs Vermaat.

Gunstige uitspraak voor mantelzorgers

De rechtbank is het met ons eens dat de compensatieplicht ook voor mantelzorgers geldt die niet overbelast zijn. ?

"De Wmo biedt de mogelijkheid om aan mantelzorgers onder omstandigheden een voorziening te bieden (?) en niet kan volstaan met het enkel in kaart brengen van de medische omstandigheden van een cliënt." (Bron: Uitspraak rechtbank Amsterdam, zaak 14/6958, 9 juni 2015).

De gemeente moet van de rechtbank opnieuw onderzoek doen naar de persoonlijke (financiële) situatie van de moeder en (indien nodig) een voorziening verstrekken waardoor moeder aan haar dochter mantelzorg kan geven. De gemeente kan hiertegen nog wel hoger beroep aantekenen.

[Lees hier de uitspraak van de rechter.](#)

Wmo 2015 nog gunstiger

Deze zaak gaat nog over de 'oude' Wmo. Toch heeft deze uitspraak ook betrekking op de 'nieuwe' Wmo die dit jaar is ingegaan. De positie van de mantelzorgers is in de Wmo 2015 alleen maar verstevigd. Zo staat in artikel 2.1.2 lid 2b dat de gemeente mantelzorgers en vrijwilligers in staat moet stellen om hun taken als mantelzorger of vrijwilliger uit te voeren.

In de Memorie van Toelichting (een uitleg bij de wet) staat:

?Als mantelzorgers tijdelijk of permanent niet meer in staat zijn om mantelzorg te bieden, zal de gemeente vaak via een maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning moeten leveren?.

Meer informatie en ondersteuning

Voor informatie of ondersteuning kunt u contact opnemen met ons Meldpunt op maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 - 14.00 uur op (020) 57 77 999 of meldpunt@clientsbelangamsterdam.nl. Al uw gegevens behandelen wij strikt vertrouwelijk.

Pagina 4 van 7

Buiten de genoemde openingstijden kunt u een boodschap achterlaten op ons antwoordapparaat. Eén van onze

medewerkers neemt dan contact met u op. Het landelijke nummer is 0900 - 243 70 70 (? 0,10 per minuut).

Nieuwe geschilprocedure voor Hulp bij huishouden

Als cliënt moet u zelf afspraken maken met zorgaanbieders over de Hulp bij het huishouden (Hbh). Als u het niet eens bent met het afsprakenoverzicht, kunt u twee dingen doen. Een juridische procedure tegen de gemeente beginnen of een klacht indienen bij het Klachtenteam Sociaal. Dit laatste maakt onderdeel uit van een nieuwe geschilprocedure van de gemeente Amsterdam.

De nieuwe geschilprocedure is opgezet om tegemoet te komen aan de vele vragen en klachten over de nieuwe werkwijze rond de Hbh. De procedure heeft het karakter van een second opinion en ziet er zo uit:

- U meldt bij het Klachtenteam Sociaal dat u ontevreden bent over het afsprakenoverzicht.
- Het klachtenteam start een geschilprocedure hoort zowel de zorgaanbieder als u. .
- MO-zaak doet onderzoek, zonder de inhoud van het geschil te kennen en legt een huisbezoek af.
- Op basis hiervan adviseert MO-zaak het klachtenteam.
- Het klachtenteam doet een uitspraak die voor beide partijen bindend is.

Geschilprocedure is geen bezwaarprocedure

De geschilprocedure staat los van een bezwaarprocedure. Met een juridische bezwaarprocedure kunt u uw zaak aan de rechter voorleggen. Dat is bij een geschilprocedure niet mogelijk. Bij een bezwaarprocedure moet u binnen zes weken na het besluit van de gemeente bezwaar aantekenen. Bij een geschilprocedure hoeft dat niet.

Wacht u niet te lang met het indienen van een bezwaarschrift, want de gemeente hanteert de bezwaartermijn erg strikt. Wij kunnen u ondersteunen u bij het indienen van bezwaar.

Meer informatie en ondersteuning

Voor informatie of ondersteuning kunt u contact opnemen met ons Meldpunt op maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 - 14.00 uur op (020) 57 77 999 of meldpunt@clientsbelangamsterdam.nl. Al uw gegevens behandelen wij strikt vertrouwelijk.

Buiten de genoemde openingstijden kunt u een boodschap achterlaten op ons antwoordapparaat. Eén van onze medewerkers neemt dan contact met u op. Het landelijke nummer is 0900 - 243 70 70 (? 0,10 per minuut).

[Lees meer op onze website.](#)

Meer zicht op kwaliteit leveranciers hulpmiddelen

Jarenlang hebben we de problemen in de dienstverlening van hulpmiddelenleveranciers aangekaart. De gemeente gaat nu, mede op ons aandringen, de ervaringen van gebruikers structureel verzamelen en op internet publiceren. Nieuwe cliënten kunnen de leveranciers zo onderling vergelijken. Leveranciers worden op deze manier aangezet tot het optimaliseren van hun dienstverlening.

Om cliënten meer keuze te bieden stapte de gemeente Amsterdam vier jaar geleden over van één naar drie leveranciers. Dit voorjaar vond er opnieuw een aanbesteding plaats. Vanaf 1 juni zijn de nieuwe contracten met de vier leveranciers ingegaan. Daar zitten de drie huidige leveranciers bij (Medipoint (Harting Bank), JenS Beenhakker, Welzorg) en een nieuwe leverancier (Meyra).

Snelle reparatie allerbelangrijkst

Cliënten gaven aan wat voor hen het belangrijkste is bij de kwaliteit van dienstverlening: kapotte hulpmiddelen moeten snel gerepareerd worden. En leveranciers moeten hen informeren over de stand van zaken als zij onderdelen bestellen voor een reparatie. Voor cliënten is het vervelend om daar zelf steeds achteraan te moeten bellen en medewerkers meerdere keren moeten uitleggen wat zij nodig hebben.

Per kwartaal kwaliteit bekendmaken

Per kwartaal zal de gemeente bekendmaken hoe het gesteld is met de kwaliteit van de vier leveranciers is. Op basis van klachten, tevredenheidsonderzoek en informatie over bijvoorbeeld de snelheid van reparaties. [Klik hier](#) voor meer informatie over de leveranciers en de kwaliteit.

Leverancier kiezen

Bent u een nieuwe cliënt, dan kunt u kiezen uit de vier leveranciers. Krijgt u voor het eerst een hulpmiddel, dan ontvangt u voortaan van de gemeente een folder met informatie over de leveranciers. Bent u al cliënt, dan kunt u bij uw huidige leverancier blijven. U hoeft dus niet van leverancier te veranderen.

Zebrapaden over vrijliggende fietspaden opheffen? Niet doen!

Het voorstel van de wethouder Verkeer Litjens (VVD) om de zebrapaden over vrijliggende fietspaden op te heffen heeft ons verbaasd. Het voorstel lost het veiligheidsconflict tussen fietsers en voetgangers nauwelijks op, en belemmert juist de meest kwetsbare voetgangers ernstig in hun mobiliteit. Wij hebben een alternatief voorgesteld dat eigenlijk erg voor de hand ligt.

Na onze inspraak en die van een aantal organisaties waarmee wij op één lijn zitten in de raadscommissie Verkeer op 17 juni trok wethouder Pieter Litjens het voorstel voorlopig terug. Hij gaat nader onderzoek doen naar twee alternatieven, en betreft daarbij belanghebbenden, zoals blinden en slechtzienden en ouderen.

Voetgangers niet hun veiligheid ontnemen

We zijn het met de gemeente eens dat de onveilige situaties voor voetgangers en fietsers op drukke kruispunten problematisch zijn. Dat probleem, wat vooral speelt bij kruispunten met een verkeersregelininstallatie (VRI), moet serieus worden aangepakt. Niet door gemakshalve de zebra over het fietspad weg te halen.

Dan ontnemen je voetgangers hun wettelijke veiligheidsbasis. Het veelgehoorde argument 'fietsers stoppen toch niet voor zebra's?' vinden we kwalijk.

Voorstel zorgt voor ontoegankelijkheid

Een neveneffect van het voorstel is dat vrijwel alle tramhaltes en het merendeel van de bushaltes niet toegankelijk gemaakt kunnen worden. Dit is in strijd met de landelijke wet- en regelgeving voor toegankelijk Openbaar Vervoer. Het gevolg zal onherroepelijk zijn dat ouderen en gehandicapten bepaalde plekken zullen mijden, en daardoor minder goed kunnen deelnemen aan de samenleving.

Dit druist in tegen uitgangspunten voor participatie voor ouderen en gehandicapten. Ook is het voorstel in strijd met de Amsterdamse Mobiliteitsaanpak dat de voetganger ruim baan moet geven.

De echte oplossing voor het probleem

Wij stellen een voor de hand liggend alternatief voor. Bij oversteekplaatsen met vrijliggende fietspaden, waarbij het verkeer geregeld wordt door een VRI, is een ernstige systeemfout gemaakt. De zebra over het vrijliggende fietspad is namelijk niet mee-geregeld in de verkeerslichten. Waardoor zowel fietsers als voetgangers in de veronderstelling zijn dat ze voorrang hebben.

Ons voorstel is dus: neem ook de voetgangersoversteek over het fietspad op in de VRI. Dan kunnen voetgangers gewoon op het trottoir groen licht aanvragen. En de zebra kan gewoon blijven!

Kort nieuws

TEAM ED wint de Hersteleuroprijs

Op 8 juni jl. heeft [TEAM ED](#), het sociale uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen, [de Hersteleuroprijs](#) in ontvangst genomen. Deze prijs is door de Coöperatie VGZ en het Landelijk Platform GGZ (LPGGZ) in het leven geroepen om meer

aandacht te vragen voor zelfmanagement, eigen regie, herstel en herstelondersteunende zorg. TEAM ED bestaat een klein jaar en is voortgekomen uit één van onze projecten. De jury noemde bij de uitreiking speciaal de Vliegende Brigade, een groep ervaringsdeskundigen die in de buurt op zoek gaat naar mensen in een kwetsbare positie. De prijs bestaat uit een geldbedrag van ? 25.000,-.

"Kan ik met iemand praten die me begrijpt?"

In [een persoonlijk blog](#) op de [website Amsterdamszorgblog](#) vertelt Annemiek Scheide wat het voor haar betekent om terecht te kunnen bij een life coach die haar problemen ècht begrijpt. Omdat de getrainde life coaches zelf ook een fysieke handicap hebben, hoeft ze niets uit te leggen. Annemiek is al enige tijd projectleider van [ons project Life Coach](#). Er zijn nog een paar plekken vrij voor mensen die ook gecoacht willen worden. Deelname is kosteloos.

Tegemoetkoming extra kosten door chronische ziekte of handicap

Amsterdam heeft nieuwe regeling tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten. Dit is een regeling voor chronisch zieke of gehandicapte Amsterdammers met een laag inkomen, die extra kosten maken als gevolg van hun ziekte of handicap. De regeling vervangt de Atcg (Aanvullende tegemoetkomingsregeling voor chronisch zieken en gehandicapten). U kunt maximaal ? 91,25 vergoeding per maand krijgen. [Lees meer](#)

Lagere tarieven Wmo-hulpmiddelen gunstig voor eigen bijdrage

De Wmo-hulpmiddelen ? onder meer scootmobielen en tilliften - zijn door de gemeente Europees aanbesteed. De [gemeentelijke tarieven](#) voor veel hulpmiddelen zijn bij deze aanbesteding lager geworden, maar wel met dezelfde afspraken over kwaliteit. Voor gebruikers betekent dit dat ook de maximale eigen bijdrage voor de hulpmiddelen veelal lager uitvalt. Hoeveel lager dat is, hangt af van de berekening van het CAK. De genoemde bedragen zijn de tarieven die de gemeente voor een voorziening betaalt per vier weken. Het CAK neemt de tarieven mee in de berekening van de eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is onder meer afhankelijk van het inkomen en de gezinssamenstelling.

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@clienbenbelangamsterdam.nl

Internet www.clienbenbelangamsterdam.nl

