



Nieuwsbrief 26 maart 2013

Beste lezer,

Hierbij ontvangt u de nieuwsbrief van 26 maart met nieuws over onze activiteiten en projecten. Via info@clientenbelangamsterdam.nl kunt u aangeven of u de nieuwsbrief ook als pdf-bestand wilt ontvangen. Wilt u reageren op één van de artikelen, stuurt u dan een mail t.a.v. Jan Philip Korthals Altes (pr en communicatie) via j.altes@clientenbelangamsterdam.nl

Met vriendelijke groet,

Ad Warnar
Directeur

Wilt u de nieuwsbrief niet meer ontvangen, dan kunt u zich onderaan deze pagina afmelden.

IN DEZE NIEUWSBRIEF

- "Regels fijn, gezond verstand beter"
- Partnerschap tussen cliënten en professionals, het werkt!
- Continuïteit zorg in gevaar door acties bij AMSTA
- Communicatie tussen specialisten VUmc onvoldoende
- Manifest intramurale mantelzorg gepresenteerd
- Ongebruikt Wmo-geld naar algemene middelen?
- Voetgangersbeleid ontbreekt in Mobiliteitsaanpak
- Aanpassing bushaltes stokt

"Regels fijn, gezond verstand beter"

Clientenbelang Amsterdam creëert steeds meer een eigen positie. Dat bleek weer tijdens de Amsterdamse conferentie 'Gedeelde zorg, gedeelde verantwoordelijkheid' op 13 februari. Ons idee voor een gezond-verstand-tafel vond weerklank bij wethouder Zorg Eric van der Burg. Hij formuleerde het zo tijdens de conferentie: "Regels zijn fijn, maar soms is gezond verstand beter."

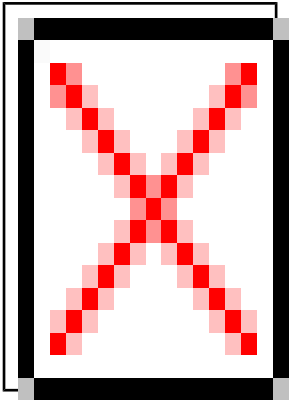
AGENDA

11
JUL

Informatiebijeenkomst over
persoonsgebonden budget

27
SEP

Nationale Diabetes Challenge



Ad Warnar, directeur van Cliëntenbelang Amsterdam, is blij dat het voorstel op een breed draagvlak kan rekenen. ?Ik was onlangs bij de wethouder op bezoek. Tijdens dat gesprek stelde ik voor dit speciale overleg op te zetten. Met name met het oog op de grote veranderingen die op komst zijn binnen de zorg en het welzijn.

Je weet van tevoren nooit of je precies de goede regels maakt. Soms ontdek je pas na invoering dat bepaalde regels bij een bepaalde groep niet goed uitpakken. Er ontstaan dan situaties waarvan iedereen zegt: "Dit is nooit de bedoeling geweest." Een overleggroep die dergelijke gevallen bespreekt, biedt een ontsnappingsclausule. Natuurlijk zitten wij ook aan die tafel. Niet alleen omdat wij deze bedacht hebben, maar ook omdat we via ons Meldpunt signalen hierover binnen krijgen.?

Nieuw Amsterdams zorgstelsel

De gemeente Amsterdam organiseerde de conferentie om samen met bestuurders, beslissers en andere deskundigen vorm te geven aan een nieuw Amsterdams zorgstelsel. Zij bespraken de grote thema's die gaan spelen en gaven gezamenlijk input aan [staatssecretaris Van Rijn van VWS](#). De conferentie was opgedeeld in negen deelsessies, waarvan Cliëntenbelang er één organiseerde: over het cliëntenperspectief.

Het cliëntenperspectief

Ad Warnar en adjunct-directeur Gerda van der Meer hadden drie sprekers uitgenodigd. Wilna Wind van de [NPCF](#) pleitte ervoor om niet de zorginstelling te financieren, maar de cliënt. "Dan pas krijg je echt vraaggestuurde zorg."

Diana Delnoij, directeur van [het Kwaliteitsinstituut](#), vindt dat bij de overgang van zorg van de AWBZ naar de Wmo de kwaliteitsinstrumenten moeten mee verhuizen. Dus minder kwaliteitscriteria, en meer zorg naar tevredenheid.

Fedde Bergsma, van advies- en managementbureau [Solidair Consultancy](#), lichtte het kwaliteitsinstrument toe dat hij heeft ontwikkeld. Met dit instrument kan de cliënt eerst zelf bedenken welke zorg hij of zij wil en vervolgens daarbij een zorgaanbieder uitzoeken.

Lees het [verslag van de conferentie](#), te vinden in de rechterbalk op de pagina.

Partnerschap tussen cliënten en professionals, het werkt!

Cliënten in staat stellen zelf een verbeteragenda te ontwikkelen en deze mét de professionals uit te voeren. Dat was het doel van het PARTNER-project, dat begin dit jaar is afgerond. Cliëntenbelang Amsterdam maakte deel uit van het projectteam. Belangrijkste conclusie? Het is haalbaar om binnen verschillende instellingen en met verschillende doelgroepen met de PARTNER-interventie aan de slag te gaan. Dus ook met dementerenden en cliënten met communicatieve of sociale beperkingen.

Vier Amsterdamse zorginstellingen hebben een jaar lang gewerkt met de PARTNER-interventie. De verbeteringen die cliënten voorstelden waren heel praktisch, zoals nieuwe stoelen in het restaurant of het beter welkom heten van nieuwe bewoners.

De verbeteringen hadden ook betrekking op minder tastbare zaken, zoals de communicatie. Door betere communicatie worden bewoners meer betrokken bij de gang van zaken in hun instelling, en krijgen ze invloed op het beleid. Pagina 2 van 7

Leerpunt

Eén van de leerpunten is dat professionals eerder bij het verbeterproces moeten worden betrokken. Zo kunnen zij ook tijdig hun bijdrage leveren aan de voorstellen van de cliënten. De facilitator, die elke interventie begeleidt, speelt een belangrijke rol bij het ondersteunen van het groepsproces van de cliënten. Hij kan een dialoog tot stand brengen tussen cliënten en professionals, waardoor het PARTNERSchap kan ontstaan.

Impressie van een cliënt

Zeggenschap bevordert de zingeving en vergroot de eigenwaarde van cliënten. Eén van de deelnemende cliënten vertelt dat hij vroeger als jongetje een droom had, namelijk piloot worden. Helaas werd hij veertien jaar geleden ernstig ziek en kwam in een rolstoel terecht. Zijn droom viel in duigen.

Ondertussen doet hij andere dingen die hij leuk vindt. Hij noemt daarbij ook het PARTNER-project. Deelname hieraan betekent veel voor hem. Hij zegt: "Ik heb een nieuw doel, nieuwe kansen."

Een omslag in denken

Beleidsmedewerker Cliëntenbelang Herman Klein Tiessink: "Niet alleen voor cliënten, maar ook voor de medewerkers, de professionals, is dit project heel zinvol. Naast de cliënt gaan staan, luisteren en faciliteren vraagt een omslag in het denken van medewerkers en daarmee ook van de hele instelling."

Deze werkwijze verdient een vervolg en zou voor iedere instelling regulier beleid moeten zijn. Wij zullen ons hier zeker hard voor blijven maken.?

Eindrapportage

Indien u de eindrapportage wil ontvangen, kunt u Herman Klein Tiessink mailen via h.kleinti@clientenbelangamsterdam.nl

Continuïteit zorg in gevaar door acties bij AMSTA

Afgelopen maanden hebben we in de media de acties van het personeel van zorginstelling Amsta kunnen volgen. Cliëntenbelang Amsterdam heeft haar bezorgdheid over de aanhoudende acties uitgesproken. Door de acties komt de continuïteit en de kwaliteit van de zorg in gevaar. Daarom hebben wij de betrokken partijen opgeroepen de strijdbijl te begraven en tot een structurele oplossing te komen. Cliënten zijn gebaat bij voldoende en kwalitatief goed geschoold personeel. De acties dragen daar niet aan bij.

Op woensdag 13 maart hebben wij gesproken met twee medewerkers van de locaties de Poort en het Sarphatius. De medewerkers uitten hun zorgen over de manier waarop het management de extra financiële middelen besteedt voor meer handen aan het bed. De medewerkers signaleren grote personele tekorten binnen de locaties. De directe zorg is daardoor volgens hen in het geding.

Tegenstrijdige signalen

We hebben niet alleen gesproken met de medewerkers. Ook de Raad van Bestuur, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad zijn aan de tand gevoeld. De OR gaf te kennen het recht op actievoeren te respecteren, maar neemt afstand van de wijze waarop de medewerkers acties voeren. Ook herkent de OR zich niet in het geschetste negatieve beeld over de inzet van de extra middelen.

Wij hebben erop aangedrongen duidelijkheid te scheppen. De tegenstrijdige verhalen die al lang de ronde doen, zorgen voor veel onrust in de langdurige ouderenzorg in Amsterdam. In het belang van de cliënt moet daar een einde aan komen.

Communicatie tussen specialisten VUmc onvoldoende



Het Meldpunt Cliëntenbelang Amsterdam bracht een klacht over gebrekkige coördinatie van de zorg onder de aandacht van het VUmc. Niemand lijkt zich verantwoordelijk te voelen voor het beleggen van een gezamenlijke patiëntbespreking. Volgens het VUmc staat intercollegiaal overleg hoog op de agenda, en zijn al verbeteringen doorgevoerd.

De cliënt die haar verhaal bij ons deed, heeft een onbegrepen aandoening waarvoor zij bij vele specialisten onder behandeling is geweest. Zij heeft geen klachten over deze artsen persoonlijk; de artsen zijn deskundig en betrokken. Wat haar wel erg teleurstelt is dat al deze artsen niet bereid zijn met elkaar in overleg te gaan en samen, vanuit ieders deskundigheid, naar haar ziekte te kijken.

Belast met interne communicatie

Zoals de cliënt zelf zegt: "Nu heb ik het gevoel dat ik mijn oude beroep aan het uitoefenen ben; de interne communicatie tussen al mijn specialisten. Aan de longarts vertel ik wat de internist heeft gezegd. En als de longarts dan Prednison voorschrijft, zegt mijn internist "Ik wil niet dat je Prednison gebruikt."

En als ik bij de afdeling MaagDarmLever vertel over de problemen met mijn longen, dan wordt gezegd "Dat is mijn specialisme niet, dus dat laat ik over aan de longarts."

Mijn neuroloog in Utrecht heeft zelf maar een keer de telefoon gepakt. Terwijl ik denk, zeker met mijn ziektebeeld, ga met elkaar om de tafel, wie weet levert dat nieuwe inzichten op.?

Reactie VUmc

Prof. dr. Corstens, lid van de Raad van Bestuur, laat weten dat intercollegiaal overleg, en de regie daarop, de afgelopen maanden in het VUmc veel aandacht heeft gekregen. Bij patiënten die in het ziekenhuis zijn opgenomen is het begrip hoofdbehandelaar structureel ingevoerd.

Iedere patiënt heeft één specialist die de regie voert. De specialist neemt het initiatief tot multidisciplinair overleg, wanneer dat geïndiceerd is. Het aantal gestructureerde multidisciplinaire overlegmomenten is duidelijk toegenomen.

Een uitrol van deze aanpak naar de polikliniek zal later dit jaar plaatsvinden. Het ziekenhuis wil graag op de hoogte worden gehouden van alle signalen over het VUmc die bij ons Meldpunt binnenkomen. Zij zullen dan aan de slag gaan met deze ?zorgaanbevelingen?.

Meld uw ervaringen

Heeft u soortgelijke ervaringen in het VUmc of in andere ziekenhuizen? Laat het ons weten! Ons Meldpunt is maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 - 14.00 uur geopend en te bereiken op (020) 57 77 999.

U kunt ook mailen naar meldpunt@clientenbelangamsterdam.nl of **het klachtenformulier** invullen. Al uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Buiten de genoemde openingstijden kunt u een boodschap achterlaten op het antwoordapparaat. Eén van onze medewerkers neemt dan contact met u op.

Manifest intramurale mantelzorg gepresenteerd



Als een zorginstelling iemand opneemt, dan houden de mantelzorgtaken niet op. Ze worden alleen anders. Tijdens een bijeenkomst over intramurale mantelzorg op 12 maart presenteerde het Platform Mantelzorg Amsterdam een manifest over dit onderwerp. Met daarin negen handvatten voor een goed mantelzorgbeleid in een instelling.

Intramurale mantelzorg is de zorg die familieleden of kennissen verlenen aan mensen die in een instelling wopen. Wil een instelling daarin een uitnodigende rol kunnen spelen, dan is mantelzorgbeleid noodzakelijk. Dat schept duidelijkheid voor de samenwerking tussen de medewerkers van de instelling en de mantelzorgers.

Voorbeelden

Enkele voorbeelden van de handvatten die in het manifest staan zijn:

- Tijdens het intakegesprek maken de zorginstelling en mantelzorger afspraken over welke zorg deze wil of kan blijven leveren. Ook leggen zij vast wie in geval van nood als tweede mantelzorger gebeld kan worden.
- Beide partijen leggen de afspraken vast in het 'Zorg/leefplan'.
- Voor vragen heeft de mantelzorger één aanspreekpunt. Deze persoon licht de mantelzorger tijdig voor over ontwikkelingen in het ziektebeeld van de cliënt en over de mogelijke gevolgen voor de mantelzorger.

Lees [het hele manifest](#) (1 A4)

Graag in gesprek

Het Platform Mantelzorg Amsterdam wil graag in gesprek komen met instellingen die mantelzorgbeleid willen ontwikkelen en deze daarbij ondersteunen. U kunt hierover bellen of mailen met Márian Vink via m.vink@clientsbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 121. Zij kan u in contact brengen met mensen met ruime ervaring met mantelzorgbeleid in instellingen.

Ongebruikt Wmo-geld naar algemene middelen?

Er is 4 miljoen euro over van het Wmo-budget voor 2012. De gemeente Amsterdam wil dit geld naar de algemene middelen overhevelen. Cliëntenbelang Amsterdam vindt dit besluit onverdedigbaar. In een brief aan de raadscommissie Kunst, Sport en Zorg pleitten we ervoor om het ongebruikte Wmo-geld te reserveren voor burgers die te maken krijgen met de bezuinigingsmaatregelen uit het regeerakkoord. Wij stellen daarom voor het geld te investeren in de eigen kracht van burgers, zodat ze hun zelfredzaamheid kunnen vergroten.

Tijdens de commissievergadering op 16 januari jl. kregen we de steun van de fraties van Groen Links en de SP. De beslissing over het geld is die avond niet genomen. We hopen over enkele maanden meer duidelijkheid te krijgen.

Omslag naar zelfredzaamheid niet vanzelfsprekend

Van burgers die een beroep op de Wmo zullen doen voor ondersteuning, wordt een grotere inzet van eigen kracht gevraagd. Met behulp van hun netwerk zullen zij vaker zelf oplossingen voor hun problemen moeten zoeken.

De gemeente presenteert deze omslag naar meer eigen verantwoordelijkheid vaak als een vanzelfsprekend gegeven. Beleidsmedewerker Fatima Ouariachi: "Er lijkt een blind vertrouwen te bestaan dat het met de zelfredzaamheid wel goed komt als er eenmaal minder professionele zorg beschikbaar is.?"

Investeren in eigen kracht

Fatima vervolgt: "Maar kunnen burgers die omslag zo maar aan? Als de gemeente nu niet investeert in het versterken van de vaardigheden van kwetsbare burgers, kan dit in de toekomst problemen opleveren. Juist nu zijn investeringen nodig in het sociale weefsel van de samenleving.

Help burgers de vaardigheden te ontwikkelen om actief hun netwerk aan te spreken voor ondersteuning. Hoe voer je bijvoorbeeld de regie als juist daar je kwetsbaarheid ligt? Versterking van de persoonlijke en sociale competenties van deze burgers is onontbeerlijk!"

Voetgangersbeleid ontbreekt in Mobiliteitsaanpak

Het nieuwe verkeers- en vervoersplan van de gemeente Amsterdam, de Mobiliteitsaanpak, is klaar voor inspraak. Veel belemmeringen die mensen met mobiliteitsbeperkingen in de stad ervaren, zou zij kunnen oplossen door meer ruimte voor de voetganger te creëren. Helaas raken de belangen van de voetganger ondergesneeuwd in de Mobiliteitsaanpak.

De gemeenteraad heeft vorig jaar een aantal moties aangenomen over de voetganger, maar hiervan zien we te weinig terug in de Mobiliteitsaanpak. De vitale dertiger die doordeweeks in Amsterdam komt voor zijn werk, lijkt de doelgroep te zijn van de Mobiliteitsnota.

Maar als we ook kinderen, mensen met bagage of achter een kinderwagen meerekenen, heeft ruim 40% van de bevolking last van slechte toegankelijkheid. Cliëntenbelang Amsterdam vindt daarom dat de gemeente een aparte nota voor voetgangers moet opstellen.

Veel woorden, weinig wol

In de Mobiliteitsaanpak constateert de gemeente wel dat voetgangers meer ruimte verdienen, maar koppelt daar geen duidelijke maatregelen aan. Zo pleit zij voor een 'plusnet voetganger?', maar wat dat inhoudt, blijft met mist omgeven.

Het woord plusnet suggereert voorts het bestaan van een *hoofdnet* voetganger. Iets dat niet bestaat. En als parkeerplaatsen opgeheven worden, komt de vrijgekomen ruimte dan ten goede aan voetgangers, fietsers, groenstroken of terrassen? Welke keuzen worden gemaakt en hoe wordt hierin gestuurd?

Lees [onze volledige reactie op de Mobiliteitsaanpak](#). Hierin gaan wij ook in op het Openbaar Vervoer.

Aanpassing bushaltes stukt



Zoals het er nu naar uitziet, kunnen mensen met een beperking in 2016 grotendeels zelfstandig met de bus reizen - behalve in de hoofdstad van Nederland. Het Raadsadres dat wij hierover in januari naar de gemeente stuurden, is doorgestuurd naar de Stadsregio. We hebben nog geen antwoord ontvangen. Wordt vervolgd dus.

In het Raadsadres hebben we de gemeente Amsterdam verzocht de benodigde maatregelen te nemen, zodat ook zij de landelijk gemaakte afspraken kan nakomen over het aanpassen van bushaltes. Op 1 januari 2016 zou gemiddeld 46% van de bushaltes toegankelijk moeten zijn. Met nog minder dan drie jaar voor de uitvoering van het halteplan, is er geen tijd te verliezen.

Amsterdam loopt zwaar achter

Amsterdam loopt zwaar achter in vergelijking met de rest van de Stadsregio. Uit angst dat toekomstige vervoerders haltes niet zullen gebruiken, lijkt de gemeente ervoor te kiezen om helemaal geen bushaltes aan te passen.

Ons voorstel

Uiteraard zijn wij tegen nodeloze investeringen. Maar haltes met veel in- en uitstappers zullen zeker niet verdwijnen, en zouden daarom best op korte termijn toegankelijk gemaakt kunnen worden.

Daarnaast zien wij graag dat de informatie over de in- en uitstappers op internet is te vinden. Op basis daarvan hebben we een voorstel voor het aanpassen van die haltes bij het Raadsadres gevoegd. Een groot deel van het halteplan kan snel uitgevoerd worden. Angst voor een slechte investering is in dit geval ongegrond.

Uitvoering halteplan ligt stil

Voor Amsterdam is in 2006 vastgesteld dat 51% van de haltes moet worden aangepast. Dit is uitgewerkt in een halteplan voor het aanpassen van 918 haltes, dat in 2010 bestuurlijk is vastgesteld. De uitvoering van dit plan ligt stil.

Alleen in stadsdeel Noord zijn projectmatig haltes aangepast. Helaas maken we uit de begroting van de gemeente voor 2013 op dat het halteplan geen prioriteit heeft.

Waardevaste haltes

Met nog maar drie jaar voor de boeg is er geen tijd te verliezen. We roepen de gemeente en Stadsregio op zo ^{Pagina 6 van 7} spoedig mogelijk te beginnen met de aanpassingen van de waardevaste haltes uit het halteplan.

Kort nieuws

Meldactie apotheken: doe mee vóór 1 april

Heeft u ook wel eens problemen bij de apotheek over uw medicijnen? Dat u de medicijnen niet krijgt die op uw recept staan? Of dat u ze moet voorschieten? Doe dan mee met onze meldactie ?Betalen bij de apotheek?? Deze bestaat uit 20 vragen; het invullen duurt 5 à 10 minuten. De actie loopt de hele maand maart. Lees meer over [de meldactie](#).

Presentatie Crisiskaart tijdens Voorjaarscongres NVvP

Op 10 april geeft het Steunpunt GGz tijdens het voorjaarscongres van de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP) een workshop over de onafhankelijke Crisiskaart. Zo brengen wij de Crisiskaart onder de aandacht bij psychiaters en artsen in opleiding. Zij kunnen hun cliënten wijzen op de mogelijkheid zelf vorm te geven aan hun crisisopvang. Met een Crisiskaart regelt de cliënt vooraf hoe hij tijdens een crisis het liefst opgevangen wil worden en welke afspraken hij daarbij gemaakt heeft met vertrouwenspersonen en hulpverleners. De workshop is van 15.30 -17.00 uur in Maastricht. [Klik hier](#) voor meer informatie over het congres. Voor meer informatie over de Crisiskaart kunt u terecht bij ons Steunpunt GGz op (020) 5777 976 of via crisiskaart@clienbelangamsterdam.nl

Voorlopige handhaving Atcg

Op 28 februari heeft de Raadscommissie WPA (Werk, Participatie en Armoede) ingestemd met de voorlopige handhaving van de Atcg (Aanvullende tegemoetkomingsregeling voor chronisch zieken en gehandicapten). Cliëntenbelang Amsterdam heeft bij de Raadscommissie ingesproken om het voorstel voor handhaving van de Atcg te ondersteunen. Alle politieke fracties waren het ermee eens dat het onverstandig zou zijn de Atcg-regeling nu te veranderen. Eerst moet duidelijkheid komen over een nieuwe regeling, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn. De gemeente zou dit jaar de regeling versoberen, maar het College wil van de versobering afzien, omdat de landelijke tegemoetkoming uit de Wtcg wordt afgeschaft. Het Rijk schaft ook de Compensatieregeling eigen risico zorgverzekering (CER) af. Veel onzekerheid bestaat over welke nieuwe tegemoetkomingsregeling voor de Wtcg en CER in de plaats komt. Op 3 april moet de voltallige gemeenteraad nog instemmen met de handhaving van de Atcg-regeling.

Gezocht: Vrijwilligers voor visitatiecommissie Amsterdamse Pluim

De Amsterdamse Pluim is een prijs voor sportorganisaties waar mensen met een beperking, een chronische ziekte of psychische problemen kunnen sporten of bewegen. De Visitatiecommissie bestaat uit mensen die zelf ervaring hebben met een beperking, chronische ziekte of psychische problemen. Ze bezoeken de sportorganisaties die genomineerd zijn voor de prijs. De mening van de commissie is van doorslaggevende betekenis bij het bepalen van de prijswinnaars. [Lees meer](#) over de tijdsinvestering, de vergoeding en bij wie u zich kunt aanmelden.

Nieuw project ervaringsdeskundigen in wijkgericht werken GGz

Het Oranjefonds steunt ons project ?Inbreng ervaringsdeskundigen in wijkgericht werken?. GGz-ervaringsdeskundigen van het Amsterdams Makelpunt gaan vanuit wijkteams cliënten met psychische problemen thuis ondersteunen. Ook in Amsterdam bieden wijkteams, bijvoorbeeld de Samen Doen teams, steeds meer zorg. Mensen met een psychiatrische achtergrond worden niet altijd makkelijk bereikt. Ervaringsdeskundigen kunnen daarbij een goede aanvullende rol spelen. Movisie gaat onderzoeken of de inzet van de ervaringsdeskundigen effect heeft voor de cliënt.

Colofon

Nieuwsbrief is een periodieke uitgave van Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam.

Overname van artikelen is toegestaan met bronvermelding.

Eindredactie Vereniging Cliëntenbelang 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@clienbelangamsterdam.nl

Internet www.clienbelangamsterdam.nl

