



Nieuwsbrief 20 december 2013

Beste lezer,

Hierbij ontvangt u de nieuwsbrief van december over onze activiteiten en projecten. Twee artikelen gaan over een belangrijke wijziging in 2014 in de regels voor de zorgverzekeraars. Meldingen over onvoldoende informatie van zorgverzekeraars over gecontracteerde behandelaars zijn welkom bij ons Meldpunt. De signalen bundelen wij en geven wij door aan de zorgverzekeraars, en aan onze landelijke partners.

Dan wens ik u allemaal hele fijne fijne feestdagen en een gelukkig 2014!

Met vriendelijke groet,

Ad Warnar
Directeur

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

IN DEZE NIEUWSBRIEF

- Ouderenmonitoren AMC krijgen 'parel' voor krachtig cliëntenperspectief op ouderenzorg
- Op pad in Amsterdam-Noord voor betere ouderenzorg
- Zorgverzekeraars geven onvoldoende informatie
- Let op: worden uw behandelkosten in 2014 nog steeds vergoed?
- Lang wachten op duidelijkheid over toegankelijke bushaltes
- Nieuwe stadsloketten worden goed toegankelijk
- Amsterdamse inkomensondersteuning moet behouden blijven

Ouderenmonitoren AMC krijgen 'parel' voor krachtig cliëntenperspectief op ouderenzorg

De groep 'Ouderenmonitoren' van het Academisch Medisch Centrum (AMC) heeft een 'parel' van ZonMw in de wacht gesleept voor het baanbrekende werk bij het verbeteren van de zorg aan kwetsbare ouderen. Agnes Cornelis nam op 12 november jl. namens de groep de parel in ontvangst tijdens het congres van het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO). Agnes maakt ook deel uit van de werkgroep Kwaliteit van Zorg van Clientenbelang Amsterdam.

De ouderenmonitorgroep van het AMC, met

linksachter Agnes Cornelis.

[Het project in het AMC](#) vindt plaats in het kader van [het NPO](#), dat 5 jaar geleden startte. Een voorwaarde bij de financiering van de NPO-projecten was dat ouderen betrokken werden bij de voorbereiding en uitvoering. Op die manier wordt de zorg voor kwetsbare ouderen verbeterd zoals ouderen dat zélf graag willen.

Patiëntbrief werkt goed

Eén van de vragen waar men antwoord op wilde krijgen was: hoe zorg je dat kwetsbare patiënten niet achteruit gaan na ontslag uit het ziekenhuis? Een instrument dat getest is op bruikbaarheid is de patiëntbrief.

De patiënt krijgt bij ontslag uit het ziekenhuis een brief mee met belangrijke informatie. De monitorgroep merkte op dat het voor ouderen noodzakelijk is dat daarbij gewone mensentaal wordt gebruikt.

Een ziekenhuisopname is immers geen pretje, zeker niet als het acuut is. De kans dat je dan iets vergeet is groot. De ouderen zijn blij met de brief. Het mes snijdt aan meerdere kanten.

De brief wordt in één moeite door naar de huisarts gestuurd. En de co-assistenten kunnen oefenen op het vertalen van medisch jargon naar begrijpelijke taal, want zij zijn belast met het schrijven van de brief.

Sociale context belangrijk

De ouderenmonitorgroep hielp ook bij het samenstellen van een vragenlijst over de hulpbehoefte van ouderen in het FIT-project (Functiebehoud in Transitie). Agnes Cornelis, gepensioneerd wijkverpleegkundige:

?Wat opviel was dat er erg gedacht werd vanuit de medische hoek. De sociale context kreeg marginaal aandacht. Door ons toedoen is het aantal vragen daarover uitgebreid, zodat er nu een totaalbeeld ontstaat.

Volgens ons heeft de sociale factor namelijk een enorme impact op het ontstaan van ziekte en genezingskansen. Als iemand bijvoorbeeld slapeloze nachten heeft over de scheiding van haar dochter, kan dat het ziektebeeld verergeren. Het is belangrijk als zo'n gebeurtenis ook aandacht krijgt in het contact met de patiënt.?

Zorgen over implementatie

De 5-jarige looptijd van het NPO is voorbij, maar gelukkig is er voor de komende drie jaar nog geld vrijgemaakt om succesvolle projecten in te voeren. Agnes is wel enigszins bezorgd:

?De invoering vraagt van werkers in het veld een behoorlijke omslag. In de nieuwe benadering moet veel meer vanuit de oudere worden gedacht en gehandeld en dat vraagt inlevingsvermogen van de arts en de verpleegkundige. Pagina 2 van 8

Er is op dat gebied nog een lange weg te gaan maar gelukkig blijft de ouderenmonitorgroep in het AMC voorlopig bestaan, zodat we een vinger aan de pols kunnen houden.?

Ook parel voor project VUmc

Ook in het VUmc liep [een project van het NPO](#). Mia Fiedeldij Dop, eveneens een bekende van Cliëntenbelang, nam namens de ouderenmonitor van de VU een 'parel' in ontvangst.

Op pad in Amsterdam-Noord voor betere ouderenzorg



Maandag 2 december jl. was het zover: de eerste van 20 zorgschouwen van het seizoen 2013-2014 werd uitgevoerd in en rond verzorgingshuis 'Korthagenhuis' (Evean) in Amsterdam-Noord. Iedere deelnemer bekeek het verzorgingshuis vanuit zijn of haar invalshoek. Ter afsluiting aten de 26 deelnemers gezellig een hapje en wisselden contactgegevens uit om verder te kunnen samenwerken.

Een deel van de deelnemers liep aan de hand van een checklist door de locatie om het woon- en leefklimaat onder de loep te nemen. Er kwamen suggesties om de informatievoorziening van het huis te verbeteren, beweging onder bewoners te stimuleren en de leefomgeving te verfraaien.

In gesprek over wat goed gaat

Een ander deel van de deelnemers - de medewerkers, vrijwilligers en bewoners - ging in gesprek met vrijwilligers van Cliëntenbelang Amsterdam over wat er goed gaat in het huis. Hoe is de buurtkamer een succes geworden?

En waarom heeft het restaurant van het Korthagenhuis er drie sterren bijgekregen van het waarderingssysteem? Gastvrijheidszorg met sterren?? Vragen die beantwoord werden en waar een andere Amsterdamse locatie geïnspireerd door kan raken. Ook spraken ze over thema's waar het Korthagenhuis zelf graag mee aan de slag wil.

De deelnemers

Onder de deelnemers aan de schouw bevond zich een brede vertegenwoordiging vanuit de locatie; van bewoners, leden van de cliëntenraad tot medewerkers. Vanuit de omgeving van het Korthagenhuis waren Eigen Haard, Combiwel, stadsdeel Noord en buurtbewoners vertegenwoordigd.

Nieuwsbrief Cliënten Waarden

De resultaten van de zorgschouw zijn in het nieuwe jaar terug te vinden op www.clientenwaarderen.nl. U kunt zich bij projectleider Marita Tolman aanmelden voor de nieuwsbrief via m.tolman@clientenbelangamsterdam.nl. Of volg Cliënten Waarden op Twitter (@zorgschouwen).

Zorgverzekeraars geven onvoldoende informatie

Iedereen die kiest voor een zorgverzekering in natura, moet makkelijk kunnen nagaan of de gekozen zorgverzekeraar een contract heeft afgesloten met zijn of haar behandelaar. Helaas is op de websites van de meeste zorgverzekeraars nog geen volledige informatie over de contracten in 2014 te vinden. Zo stelde Cliëntenbelang Amsterdam halverwege december in een steekproef vast. We vinden het kwalijk dat mensen op basis van onvolledige informatie hun keuze voor een nieuwe zorgverzekering moeten maken.

Wij brengen dit probleem nogmaals onder de aandacht van de zorgverzekeraars, want Amsterdammers mogen niet de dupe worden van het in gebreke blijven van zorgverzekeraars. Door een wijziging in de regelgeving kan het mensen veel geld kosten als zij met een niet-gecontracteerde zorgaanbieder in zee gaat. Leest u daarover meer in [\[link5512\]dit artikel\[/link\]](#). Wij houden een vinger aan de pols. U kunt ons daarbij helpen door uw ervaringen te [melden](#).

Aanleiding

Aanleiding voor onze steekproef was dat de Consumentenbond opgemerkt had dat zorgverzekeraars zich niet aan hun informatieplicht houden. Deze plicht houdt in dat zij elk jaar vóór 19 november op hun website moeten vermelden met welke zorgaanbieders zij een contract hebben afgesloten. Uit de steekproef blijkt dat dit ook in de regio Amsterdam bij lange na niet lukt.

Resultaten steekproef

Voor onze steekproef kozen we drie grote verzekeraars: Achmea, CZ en Menzis. Ons viel op dat CZ het meest voortvarend is met het afsluiten van contracten en het publiceren op de eigen website. Achmea laat het daarentegen bij psychiaters en psychologen volledig afweten.

Het is voor Amsterdammers onduidelijk bij welke psychiater of psycholoog zij in 2014 terecht kunnen. Tot slot blijkt uit het aantal gecontracteerde tandartsen (Achmea) en huisartsen (Menzis) dat het aantal gecontracteerde behandelaars nog niet op het niveau van 2013 ligt. [Bekijkt u hier de cijfers.](#)

Meld uw ervaringen!

Voor vragen of klachten over dit onderwerp kunt u bij ons Meldpunt terecht. Het 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 Wij behandelen al uw gegevens strikt vertrouwelijk.

Let op: worden uw behandelkosten in 2014 nog steeds vergoed?

De media besteden veel aandacht aan de hoogte van de zorgverzekeringspremies voor 2014. Een minstens zo belangrijke vraag is of zorgverzekeraars de behandelingen van mensen met een naturapolis in 2014 nog steeds volledig vergoeden. De verplichting voor zorgverzekeraars om minimaal 75% te vergoeden vervalt vanaf 1 januari, waardoor bezoeken aan een niet-gecontracteerde behandelaar in de papieren kunnen gaan lopen. Wij adviseren cliënten daarom bij hun zorgverzekeraar na te vragen of hun behandelaars nog steeds gecontracteerd zijn.

Bij een naturapolis krijgen mensen de zorg rechtstreeks door de verzekeraar vergoed. Een belangrijke voorwaarde is dat zij naar een behandelaar gaan, waarmee hun zorgverzekeraar een contract heeft afgesloten. Gaan zij naar een behandelaar die géén contract heeft, dan moeten zij een deel van de kosten zelf betalen.

Met een restitutiepolis geen probleem

Bij een restitutiepolis kunnen mensen zelf kiezen naar welke behandelaar zij gaan. Zij krijgen een vaste vergoeding voor de ontvangen behandeling. Als een behandeling duurder is, moet zij het verschil zelf bijbetalen.

Bij een restitutiepolis hoeft de behandelaar geen contract met de zorgverzekeraar te hebben. Er is dus sprake van meer keuzevrijheid. Een restitutiepolis is over het algemeen duurder dan een naturapolis.

Advies over afsluiten naturapolis

Mensen die op zoek zijn naar een nieuwe zorgverzekering in natura, moeten niet alleen kijken naar de maandelijkse premie en de dekking van de aanvullende verzekering, maar ook nagaan of de zorgverzekeraar een contract met hun behandelaar heeft afgesloten. Zo kunnen zij voorkomen dat ze met de goedkopere naturapolis toch honderden euro's moeten bijbetalen.

Is deze informatie niet op de website van de zorgverzekeraar te vinden, dan is het goed om telefonisch contact op te nemen met de zorgverzekeraar. Of deze antwoord geeft is niet zeker. Veel zorgverzekeraars hebben de contractbesprekingen nog niet afgerond of de informatie nog niet [link5507]op hun website[/link] gezet.

Benieuwd naar uw ervaring

Voor vragen of klachten over dit onderwerp kunt u bij ons Meldpunt terecht. Het 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 Wij behandelen al uw gegevens strikt vertrouwelijk.

Lang wachten op duidelijkheid over toegankelijke bushaltes

De Raadscommissie Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit heeft op 12 december jl. het voorbereidingskrediet vastgesteld om het toegankelijk maken van 400 bushaltes technisch voor te bereiden. Cliëntenbelang Amsterdam heeft tijdens de vergadering ingesproken. Wij zijn blij dat de gemeente eindelijk haltes gaat aanpassen, maar betreuren het feit dat nog steeds niet duidelijk is om welke haltes het gaat.

Daarnaast vinden wij het onbegrijpelijk dat de gemeente Amsterdam ervoor kiest zijn infrastructuur afhankelijk te maken van de aanbieder van het vervoer. Zolang het GVB het lijnennet nog niet klaar heeft, blijven de wegbeheerders in onzekerheid over welke haltes blijven en welke opgeheven worden.

Gatenkaas

De reiziger met een beperking heeft op drie manieren last van de onduidelijkheid over de op te hogen haltes:

- Er zijn weinig opgehoogde haltes, dus de afstanden zijn lang naar haltes die wél opgehoogd zijn.
- Er bestaat nog steeds onzekerheid of eind 2015 de geplande reis überhaupt gemaakt kan worden.
- En tenslotte wacht de minder mobiele reiziger een gatenkaas van toegankelijke en ontoegankelijke haltes. Het is zelfs niet zeker of je op de terugweg er bij dezelfde halte weer uit kan, omdat die halte opgeheven of niet aangepast kan zijn omdat er te weinig uitstappers zijn.

Halteparen altijd samen aanpassen

SP en GroenLinks maanden de wethouder tot doorpakken en een duidelijk plan voor de bushaltes. De wethouder zegde tijdens de vergadering toe om altijd ?halteparen? aan te passen, zodat je zowel op de heen- als de terugweg [pagina 5 van 8](#) aangepaste halte gebruik kunt maken.

Hij beloofde ook dat er een goed halteplan komt, zodat er geen gatenkaas-lijnennet ontstaat voor reizigers met een

beperking. Helaas vroeg geen van de raadsleden of de haltes bij de nieuwe stadsloketten vervroegd aangepakt gaan worden.

Tramhaltes later toegankelijk

Volgens de Wet Gelijke Behandeling moeten de tramhaltes in 2020 toegankelijk zijn, aangezien de tram onder ?railvervoer? valt. De metro voldoet al aan de eisen die de wet stelt, maar aan de tramhaltes moet nog veel gebeuren.

Helaas heeft de wethouder daarover in de commissievergadering niets meegedeeld. In het Plan van Aanpak Toegankelijkheid staat wel dat er een Programma van Eisen voor de tramhaltes gemaakt zal worden.

Nieuwe stadsloketten worden goed toegankelijk



De Gemeente Amsterdam gaat vanaf 2014 zeven nieuwe stadsloketten inrichten. Hiervoor is een 'formulehandboek' gemaakt. Veel van de input die wij hebben gegeven, zien we terug in het concept. Aan toegankelijkheid is zelfs een apart hoofdstuk gewijd. Het streven is om voor alle nieuwe loketten het Internationale ToegankelijkheidsSymbool (ITS) te kunnen aanvragen. In onze reactie op het concept van het handboek gaan we vooral in op de nadere uitwerking van een aantal belangrijke onderdelen.

Het aantal van zeven stadsloketten - nu zijn dat er veertig - is vanuit efficiëntie begrijpelijk, maar de bereikbaarheid ervan wordt fors minder aangezien veel mensen verder zullen moeten reizen. Dit kan juist voor burgers met beperkingen een (psychologische) barrière zijn.

Daarom zijn we positief over het voorstel om een mobiel loket in te zetten. In Osdorp is in het verleden ervaring opgedaan met een mobiel loket, destijds een omgebouwde stadsbus.

Vervroegd toegankelijk maken OV-haltes

De toegankelijkheid van de OV-haltes in de buurt van de loketten valt onder de ITS-criteria. We dringen daarom aan op het vervroegd toegankelijk maken van de haltes en de routes naar de ingang.

Dit geldt onder andere voor de tramhalte bij het stadsloket in de Stopera. We zullen hierop aandringen bij de Stadsregio Amsterdam en de Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer.

Sociale toegankelijkheid

Niet alleen is er aandacht voor fysieke toegankelijkheid, ook de sociale toegankelijkheid (je welkom voelen) komt aan bod. Er zullen mensen aan de balie komen met een complexe vraag.

We adviseren om de vraag van deze mensen persoonlijk over te dragen aan een medewerker van het breed sociaal loket, omdat het risico bestaat dat mensen niet terug zullen komen. Over onze bijdrage aan de trainingen voor loketmedewerkers worden momenteel nadere afspraken gemaakt.

Ten slotte komen er ook afspraken over onze betrokkenheid in het pilotjaar 2014 (pilot Nieuw West) bij monitoring en evaluatie van de stadsloketten. Bijvoorbeeld door mee te doen aan testbezoeken en mysterie-guestonderzoek.

[Lees hier onze volledige reactie](#) op het concept van het formulehandboek.

Amsterdamse inkomensondersteuning moet behouden blijven



In 2014 vervalt de Wtcg, de landelijke wet die de toeslagen voor chronisch zieken en gehandicapten regelt. Als enige gemeente in Nederland biedt Amsterdam haar inwoners een eigen aanvullende inkomensregeling: de Atcg. Deze valt nog onder de bijstandswet; tot 1 juli 2014 wanneer een nieuwe bijstandswet van kracht wordt. Cliëntenbelang Amsterdam pleit in een brief aan de Tweede Kamer voor het behoud van de Atcg-regeling door toe te staan dat deze onder de Wmo uitgevoerd wordt.

Gemeenten kunnen vanaf 1 januari 2014 via de Wmo maatwerkregelingen bieden aan de doelgroep Patiënten-Gehandicapten (PG). Dit heeft het kabinet eind november besloten. Maar het is onduidelijk of een maatwerkregel ook kan bestaan uit inkomenssteun. De Wmo is tenslotte bedoeld voor zorg, en niet voor armoedebeleid.

Waarborg is gewenst

Cliëntenbelang Amsterdam wil een waarborg dat deze regeling integraal kan worden opgenomen in de Amsterdamse Wmo. Het debat hierover moet nog ingepland worden. Begin januari komt er meer duidelijkheid. Ons uitgangspunt is in ieder geval dat deze goedwerkende regeling, die al een aantal jaar z'n nut bewijst, niet verloren mag gaan. Lees onze [brief over de Atcg](#).

Inkomenspositie onder druk

De komende jaren gaan er honderden miljoenen euro's minder naar inkomensondersteuning dan voorheen. De PG-organisaties maken zich grote zorgen over de koopkrachteffecten die de bezuiniging op onze achterban zullen hebben. De organisaties vinden dat in elke gemeente een aanvullende toeslagenregeling moet komen voor de doelgroep PG, zoals de Atcg.

Compenseren meerkosten

Zolang de overheid er niet in slaagt om de samenleving zo in te richten dat iedereen hieraan naar vermogen mee kan doen, zullen mensen met een beperking meer kosten hebben.

Bovendien lopen de meerkosten voor chronisch zieken en gehandicapten nog steeds op. Een goede compensatie van de meerkosten voor mensen met een beperking, binnen een landelijk kader, blijft dan essentieel.

De CG-Raad en Platform VG blijven hier landelijk aandacht voor vragen. Zij stuurden samen met partners [een brief](#) naar de Tweede Kamer.

[Lees hier meer over de inkomenseffecten \(rapport NIBUD\)](#)

Kort nieuws

Meldpunt van Omroep Max over ouderenzorg

Op 19 december jl. heeft het programma Meldpunt van Omroep Max aandacht besteed aan de komende vernieuwingen binnen de ouderenzorg. Eén van de gasten was de Amsterdamse wethouder Zorg Eric van de Burg. Agnes Cornelis en Miebet van der Most, vrijwilligers bij Cliëntenbelang Amsterdam, kregen de gelegenheid een vraag te stellen. [Klik hier](#) om de uitzending terug te zien.

Chathulpamsterdam.nl

Vanaf 1 januari 2014 kunnen Amsterdammers niet alleen een anoniem *telefoongesprek* met een hulpverlener voeren, maar ook via de computer een *chatgesprek*. Dat kan in het jaar via de website www.chathulpamsterdam.nl. Bedoeld voor eenzame mensen en mensen met psychische problemen. De hulpverleners bieden niet alleen een luisterend oor; zij kunnen ook doorverwijzen naar organisaties voor concrete vragen of helpen bij een klacht over de gezondheidszorg. Vier Amsterdamse organisaties voor cliëntondersteuning werken samen: het Cliënteninformatiepunt van de Regenbooggroep, de Hulplijn Amsterdam, Roads/Warmline en Cliëntenbelang Amsterdam.

Bijeenkomst met ambtenaren over Openbare Ruimte

Het onderwerp 'toegankelijkheid' is in meer gemeentelijke stukken terug te vinden dan gedacht. Dit bleek tijdens een bijeenkomst over de Openbare Ruimte van ons cluster Stadsdeelgroepen op 10 december. Hierbij waren ambtenaren van de stadsdelen Oost en Zuid en de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer aanwezig, én de stadsergonoom Ad van der Stok. Doel van de bijeenkomst was om goede voorbeelden op het gebied van toegankelijkheid in stadsdeel- en gemeentelijk beleid met elkaar te delen. Zo kunnen we ervoor zorgen dat kennis niet verloren gaat bij de grote bestuurlijke veranderingen of een gemeentelijke reorganisatie. De oogst: er staat veel over toegankelijkheid in de leidraad van de Centrale Verkeerscommissie; in drie stadsdelen is een checklist toegankelijkheid en in twee handboeken 'Inrichting openbare ruimte' staat ook het een en ander. Er werd goed gediscussieerd over de beste manier om toegankelijkheid te verankeren in beleid en uitvoering. Ook zijn er vervolgafspraken gemaakt, onder andere over een Programma van Eisen voor tramhaltes.

Vacature UWV-cliëntenraad Amsterdam

Bent u lid van een patiëntenvereniging en krijgt u een uitkering van UWV of staat u als werkzoekende ingeschreven bij UWV Werkbedrijf? Denkt u ook dat zaken voor mensen met een beperking of een chronische ziekte beter geregeld kunnen worden? Dan kan de CG-Raad u afvaardigen als lid van een UWV Cliëntenraad en kunt u meewerken aan een betere dienstverlening van het UWV. [Lees hier meer over de vacature.](#)

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

