

Jaarverslag 2024

Documentnaam: Jaarverslag 2024	
Beheerder/eigenaar: Lindy van Vliet	Status: concept
Opgesteld door: Lindy van Vliet	
Versie: 1.1	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 14 april 2025	Vaststelling door: ALV
Document opgeslagen in: Vereniging – Jaarstukken – Jaarverslag – 2024	



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
Individuele Ondersteuning en belangenbehartiging	4
Collectieve belangenbehartiging.....	7
Een toegankelijk Amsterdam voor iedereen.....	12
Zorg, ondersteuning en innovatie	14
Betrokken jongeren en ouders.....	16
Werken aan vooroordelen rond cliënten GGZ.....	17
Onderzoek met en door ervaringsdeskundigen	18
Meer oog voor en passend beleid voor mantelzorgers	19
Betekenisvolle Medezeggenschap en Participatie institutioneel verankeren.....	21
Amsterdam Vitaal & Gezond (AV&G).....	22
Ontwikkeling van de organisatie	24
Vereniging en bestuur.....	24
Personeel	25
Bedrijfsvoering en financiën.....	27
PR en Communicatie.....	28
Doelen voor 2024	28
Doorkijkje naar 2025	29
Bijlage Amsterdam Vitaal & Gezond Jaarverslag 2024	30



INLEIDING

Met veel plezier presenteer ik voor het eerst sinds mijn aantreden in oktober 2024 het jaarverslag. Voor het jaarverslag 2024 hebben we in overleg met gemeente Amsterdam gekozen voor een andere vorm: een stuk korter van opzet dan de afgelopen jaren. Dus u zult hier geen grote opsomming van alle activiteiten en hun afzonderlijke doelen met bijbehorende resultaten vinden.

We hebben geprobeerd uit de vele activiteiten van 2024 wat grotere lijnen te halen. In teamverband hebben we met een gezonde kritische blik teruggekeken op het afgelopen jaar. Wat waren de belangrijkste resultaten en wat hebben we geleerd van de uitdagingen? Soms zijn de uitdagingen heel specifiek voor bepaalde thema's en vaak liggen de oplossingen ook buiten onze invloedssfeer. Toch blijven we creatieve manieren vinden om de stem van onze achterban nog beter gehoord te krijgen.

Samenwerking met oude en nieuwe bondgenoten is daarbij van groot belang. Samen zijn we bijna altijd sterker dan alleen. Dat betekent in de praktijk ook dat nog meer mensen in Amsterdam en Noord-Holland profiteren van onze gezamenlijke inspanningen. En dat is natuurlijk precies wat we willen bereiken. En in dit complexe krachtenveld met de problemen waarmee onze doelgroep te maken heeft, lukt het gewoonweg niet alleen om werkelijk veranderingen te weeg te brengen.

In 2025 zetten we ons binnen de vereniging in op een groot aantal voorbereidende activiteiten voor de gemeenteraadsverkiezingen van 2026. Samen met onze achterban en andere belangrijke stakeholders stellen we een verkiezingsprogramma voor een inclusief en zorgzaam Amsterdam op. Ons jaarevenement op 19 juni a.s. en specifieke thematische bijeenkomsten zullen we gebruiken om visie en standpunten onder de aandacht te brengen van politiek Amsterdam. Met als doel dat de politieke partijen zo veel mogelijk van onze standpunten meenemen in hun verkiezingsprogramma's.

Om ervoor te zorgen dat wij nauw aansluiten in onze reguliere activiteiten en de ontwikkeling van ons verkiezingsprogramma zullen we in 2025 meer gebiedsgericht gaan werken. We richten de inzet van onze mensen en middelen daarbij op 2 stadsdelen: Amsterdam Noord en specifieke buurten in Amsterdam Zuid. Het versterken van onze vereniging - niet alleen in kwantiteit en diversiteit maar ook in de betrokkenheid van en samenwerking met onze leden - is hierbij van vitaal belang.

Rest mij eenieder die zich heeft ingezet om samen met ons het welzijn en de gezondheid van mensen met een chronische ziekte, fysieke, psychische of verstandelijke beperking, ouderen en hun mantelzorgers in Amsterdam en Noord-Holland te verbeteren in 2024, ontzettend te bedanken. Ik zie er naar uit om in 2025 nog steviger te gaan staan voor de rechten van eenieder om volwaardig mee te in Amsterdam en omstreken.

Lindy van Vliet
Directeur – bestuurder



Individuele Ondersteuning en belangenbehartiging

Onze Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) richt zich op de ondersteuning van mensen die het moeilijk vinden om regie over hun leven te nemen of daarbij vastlopen, om passende zorg en ondersteuning te krijgen of zelfstandig deel te nemen aan de samenleving. Hierbij hanteren we de eigen regie van de cliënt als uitgangspunt en handelen we vanuit het perspectief van de cliënt en in zijn belang. De onafhankelijkheid van onze cliëntondersteuning is voor ons een kernwaarde.

In 2024 hebben wij werk gemaakt van het bestendig inbedden van een hoogwaardige levensbrede dienstverlening binnen onze onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is wenselijk, omdat wij de afgelopen jaren een forse toename zien in meervoudige ondersteuningsvragen binnen het Sociaal Domein en ondersteuningsvragen bij bezwaar- en beroepsprocedures. Juist door de toename in complexiteit van de ondersteuningsvragen worden cliënten vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Wij zoeken daarom ook actief de samenwerking met maatschappelijke partners die belangrijk zijn voor de cliënt. Waaronder doelgroep gerelateerde ondersteuners, buurtteams en (vrijwilligers)organisaties.

Samenwerkingspartners

De taak voor individuele cliënt ondersteuners is om ervoor te zorgen dat cliënten de zorg en ondersteuning krijgen en behouden die zij nodig hebben. Naast het contact met de cliënt, wordt er ook op casus niveau overlegt met organisaties als De straatalliantie, Woonbond en de Bijstandsbond. Mochten wij cliënten niet kunnen helpen, dan zorgen wij voor een warme overdracht. Via de onafhankelijke client ondersteuning signaleren wij ook structurele problemen. Denk hierbij aan de problemen over de wachtlijst, het niet indiceren in aard en omvang of het niet afgeven van een beschikking voor zorg in natura (Jeugdwet). Samen met de (kinder)Ombudsman en bijvoorbeeld de Stedelijke Wmo – Adviesraad Amsterdam wordt er gekeken op welke wijze de problemen bij de gemeente aangekaart kunnen worden.

Doelen voor 2024

- Deskundigheid en toegankelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle Amsterdammers waarborgen, mede door samenwerking te zoeken met maatschappelijke partners die belangrijk zijn voor de cliënt.
- Minimaal 750 unieke cliënten met 850 kwesties voor onze onafhankelijke cliëntondersteuning Sociaal Domein.
- Ondersteuning bij 80 nieuwe bezwaar- en beroepszaken en 20 klachtprocedures.
- Minimaal 35 nieuwe cliënten voor onze cliëntondersteuning Jeugd
- Minimaal 35 nieuwe cliënten voor onze cliëntondersteuning Haarlem.
- Minimaal 500 unieke cliënten met 700 kwesties voor onze onafhankelijke cliëntondersteuning Langdurige Zorg.



Belangrijkste resultaten in cijfers ondersteuning Sociaal domein en Jeugd Amsterdam en Haarlem

- 1.302 cliënten zijn geïnformeerd, geadviseerd of ondersteund via één van onze diensten in het sociale domein, jeugdzorg en/of langdurige zorg in de gemeente Amsterdam. Dit resultaat is voor al onze individuele ondersteuningsdiensten samen.
- Het aantal nieuwe cliënten (Wmo) is gestegen met 15%. We starten met het ondersteunen van 433 cliënten in 2024 (t.o.v. 377 in 2023).
- In 2024 hebben we 608 unieke cliënten ondersteund voor ondersteuning onder de Wmo, bij 865 verschillende kwesties. In 2023 waren dat 743 unieke cliënten met samen 836 verschillende kwesties. We hebben hiermee het geschatte resultaat van 750 unieke cliënten niet gehaald. Dit is vooral te wijten aan de grotere complexiteit (meervoudige ondersteuningsvragen) per client. Dit is te zien aan de stijging van het totaal aantal verschillende kwesties en juridische dossiers t.o.v. 2023.
- In Haarlem hebben we met onze individuele clientondersteuning het target van 35 nieuwe cliënten gehaald. We hebben tevens een bijeenkomst georganiseerd om belangrijke signalen waargenomen in de Gemeente Haarlem te adresseren.
- In 2024 hebben wij met onze onafhankelijke cliëntondersteuning Jeugd 73 cliënten bijgestaan, waarvan 47 nieuwe cliënten, bij 121 kwesties.
- De juridische ondersteuning is gestegen met 13% (van 177 dossiers in 2023 naar 204 dossiers in 2024). Van de 99 afgeronde zaken, zijn er 93 positief – in het voordeel van de client - afgerond. Dat is een slagingspercentage van 94%.
- Het aantal jeugdzaken is bij de juridische afdeling fors toegenomen. In 2023 gaf de juridische afdeling in 2 zaken juridische ondersteuning en in 2024 is dat gestegen naar maar liefst 41. Het gaat om ondersteuning bij het doen van een aanvraag (26), bezwaar (8), beroep (4) en het indienen van een klacht (4).
- Gemiddeld ligt de doorlooptijd op 6 tot 8 maanden voordat ouders überhaupt een besluit op aanvraag kregen. Verder zien we dat er onduidelijkheid is over de wijze waarop de gemeente tot een besluit komt. Er zijn geen heldere toetsingskaders om de aard en omvang van jeugdhulp vast te stellen. Met de nieuwe werkwijze hopen we dat hieraan een einde gaat komen.

Belangrijkste resultaten langdurige zorg (Wlz) in Amsterdam en in de provincie Noord-Holland, m.u.v. de Gooi- en Vechtstreek

- 582 cliënten ondersteund met een langdurige zorg indicatie. Daarmee hebben wij onze doelstelling “ondersteuning van Wlz-cliënten bij minimaal 500 individuele cliënten” ruimschoots behaald.
- Het grootste deel van onze ondersteuning bestond uit het kiezen van passende Wlz zorg(aanbieder). Denk hierbij dan voor aan het kiezen van passende zorginstelling.

Uitdagingen

- De wachtlijstproblematiek maakt dat het stelsel steeds meer onder druk staat. Dit heeft ook een weerslag op de professionals. De cliënt staat centraal voor de cliëntondersteuner. Gelijktijdig geven de cliëntondersteuners ook aan tegen de grenzen van het stelsel aan te lopen. Reguliere interventies werken niet meer of zijn



uitgeput, waardoor zij steeds vaker lange formele bureaucratische of juridische routes moeten doorlopen.

- Met de Ombudsman Metropool Amsterdam zien we dat de rechtsbescherming voor Amsterdammers die aangewezen zijn op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) gebreken vertoont. Wij concluderen dat het gebrek aan rechtsbescherming een rechtstreeks gevolg is van keuzes die de gemeente Amsterdam maakt bij de uitvoering van de Wmo. Een voorbeeld hiervan is het niet garanderen van het recht om te beschikken op maat.
- Kenmerkend voor een deel van onze cliënten is dat zij een lange doorlooptijd hebben voordat hun ondersteuningsvraag afgerond kan worden. Twee redenen liggen hieraan ten grondslag: veel en lange wachtlijsten en veel cliënten met moeilijke en/of meervoudige vragen (problematiek van het stapelen). Dit geldt in het bijzonder voor cliënten die ondersteuning nodig hebben vanuit de Jeugdwet wat leidt tot bijzonder schrijnende gevallen.

Geleerde lessen

- Door de enorme vraag en de beperkte capaciteit moeten we in onze dienstverlening vaak nog scherper zijn bij het aannemen van nieuwe cliënten en het afronden van lopende dossiers. Ook moeten we vaker terugverwijzen naar instanties die in eerste instantie naar ons hebben doorverwezen zoals buurtteams omdat uiteindelijk blijkt dat de doorverwijzing naar ons niet de juiste is. We gaan hier in 2025 graag intensiever op samenwerken met de Gemeente en andere collega client ondersteunende organisaties zoals MEE en uiteraard met de doorverwijzende organisaties zelf.
- Door de enorme vraag moeten we de verwachtingen van cliënten in onze responstijd steeds vaker bijstellen. Wij streven er nog steeds naar om cliënten zo snel mogelijk te helpen maar moeten de werkdruk van clientondersteuners ook goed in de gaten houden om onze dienstverlening op de langere termijn ook te kunnen garanderen.

Life Coach

Life Coach biedt doelgerichte persoonlijke gesprekken met ervaringsdeskundige en vanuit empowerment getrainde coaches. Daarmee willen we de persoonlijke stuurkracht en/of participatiemogelijkheden van mensen met een fysieke beperking en/of chronische ziekte vergroten.

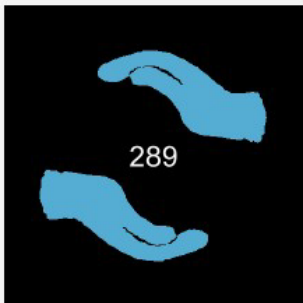
Resultaten

- 14 coachtrajecten actief, waarvan er inmiddels 5 zijn afgesloten.
- Online coaching behoort tot de mogelijkheden.
- Alle geëvalueerde klanten geven aan door de coaching vooruit te zijn gegaan op gebied persoonlijke stuurkracht en 50% op participatie. Het gemiddelde cijfer dat de klant aan de coach gaf is een 9.
- We kunnen gebruik maken van ongeveer 8 locaties in de stad voor de gesprekken met de cliënten.



Collectieve belangenbehartiging

2024 in cijfers

Activiteiten 	• Structureel algemeen: 59 • Jeugdplatform Amsterdam: 22 • Kennisgroep Onbegrepen gedrag: 2 • Groot MO/GGZ Overleg: faciliteren wij slechts, onafhankelijke uitvoering • Autisme Collectief: faciliteren wij slechts, onafhankelijke uitvoering • Amsterdam Vitaal & Gezond: 12 • Adviesraad LVB: 15 • Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg: 3
Betrokken ervaringsdeskundigen en vrijwilligers 	• Structureel algemeen: 95 • Jeugdplatform Amsterdam: 48 • Kennisgroep Onbegrepen gedrag: 4 • Amsterdam Vitaal & Gezond: 32 • Adviesraad LVB: 20 • Centrum voor Cliëntervaringen: 33 • Themagroep Wonen: 25 • Overhandiging manifest Help! Ouderen: 20 • Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg: 12
Bereikte personen 	• Structureel algemeen: 346 • Jeugdplatform Amsterdam: 8 • Kennisgroep Onbegrepen gedrag: 6 • Amsterdam Vitaal & Gezond: 320 • Adviesraad LVB: 200 • Centrum voor Cliëntervaringen: 250 (inclusief respondenten) • Ontwikkeling eigen verkiezingsprogramma: 40 • Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg: 42

Voor onze collectieve belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding zetten we betaalde en vrijwillig belangenbehartigers in. Vanuit platforms, werk-, thema- en kennisgroepen werken we aan gevraagde en ongevraagde adviezen en verbetervoorstellen richting de gemeente(n), zorginstellingen en welzijnsorganisaties.

Daarnaast voeren we met projectleiders, -medewerkers en vrijwilligers projecten uit gericht op burger- en arbeidsparticipatie, inzet van ervaringsdeskundigheid, en bewustwording om vooroordelen over mensen met een beperking weg te nemen.



Samenwerkingspartners

Naast de samenwerking binnen onze vereniging met onze lidorganisaties, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen hebben we het gehele jaar over de volle breedte samengewerkt met een groot aantal samenwerkings- en netwerkpartners. Veel van hen komen we tegen binnen het samenwerkingsverband Amsterdam Vitaal & Gezond. Maar natuurlijk net zoveel ook daarbuiten.

Het politiek en sociaal – maatschappelijk krachtenveld is groot en dus is de lijst met partners divers en lang. Het is daarom onmogelijk om hier volledig te zijn. Denk aan landelijke en lokale belangenorganisaties, zoals Ieder(in), Markant, Reizigers Advies Raad, IWOON en de Ombudsman Metropool Amsterdam en de (centrale) cliëntenraden van Cordaan Amstelring Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO).

Op het gebied van onderzoek en onderwijs hebben we stevige banden met VUMC, Meetellen, Hogeschool van Amsterdam, ROC Amsterdam en Amsterdam Netwerk Ervaringskennis (ANE).

Met het Lichthuis Amsterdam, De Waterheuvel, Leger des Heils, politie Amsterdam - Amstelland en TeamED trekken we veel op om de problemen rond de geestelijke gezondheidszorg aan te pakken.

Elaa en SIGRA zijn belangrijke gesprekspartners op het gebied van zorg en met het Samenwerkingsverband Primair en Voortgezet Onderwijs Amsterdam hebben we het Leerlingsteunpunt Amsterdam en Diemen opgezet.

En natuurlijk kunnen de verschillende wethouders, ambtenaren van de verschillende diensten én de lokale politici in dit beknopte overzicht niet ontbreken. Laatgenoemden zijn op regelmatige basis belangrijke bondgenoten binnen onze belangenbehartiging.

We streven ernaar om in 2025 en daarna nog strategischer de samenwerking op te zoeken. Alleen samen kunnen we onze doelstellingen bereiken en het leven van veel Amsterdammers in positieve zin beïnvloeden.

Geleerde lessen

Ook wij blijven als belangenorganisatie van elkaar leren, van onverwachte (positieve) ontwikkelingen en ook teleurstellingen. Dat is niet erg natuurlijk, maar het vraagt een lange adem en de nodige flexibiliteit en creativiteit van de medewerkers. In 2024 was dit niet anders dan voorgaande jaren.

Als belangenorganisatie moeten we de relatie met alle partijen openhouden en tegelijk duidelijk op rechten, noodzaak en urgentie wijzen. Door intern ook meer onze strategieën te delen inspireren we elkaar. Samengevat waren dit de belangrijkste lessen van afgelopen jaar:

- We worden steeds beter gevonden door (onverwachte) strategische partners. Het is belangrijk om hierop te reageren en de samenwerking te zoeken, zoals het geval was met IAmsterdam op het gebied van toegankelijkheid.
- Als bepaalde zaken echt vastlopen, moeten we niet twijfelen om te escaleren en met de vuist op tafel slaan. Zeker gezien de gesignaleerde uitdagingen over het gebrek



aan beleefde urgentie bij beleidsmakers en uitvoerders op bijna alle thema's binnen onze collectieve belangenbehartiging is dit van belang. Ook dan helpt het om strategische samenwerking te zoeken en samen op te treden, bijvoorbeeld met de Ombudsman Metropool Amsterdam of !WOON. Het maken van heldere afspraken en zakelijkheid rond de verdeling van rollen onderling is dan essentieel.

- We kunnen nog meer aandacht vragen voor de kwaliteit van en de ondersteuning bij de inzet van ervaringsdeskundigheid. Inzet van ervaringsdeskundigen vraagt overigens ook extra begeleiding en tijd.
- We werken met vrijwilligers die vaak zelf ook een beperking hebben. Dat vraagt de nodige coördinatie van ons. We moeten daarom ook accepteren dat zaken niet altijd volledig via onze eigen planning lopen. Deze vorm van co – creatie bepaalt in belangrijke mate onze inzet.
- De weerbaarheid van overheidsbeleid en het zorgsysteem - gericht op de korte termijn van maximaal 4 jaar - staan echte systeemveranderingen soms in de weg. We blijven daarom in gesprek met politiek over de noodzaak tot langere termijn visies, bijvoorbeeld op ouderenhuisvesting.
- Investeren in relaties werkt. Een voorbeeld is de goede verstandshouding tussen de gemeente en de leden van het Jeugdplatform Amsterdam – jongeren, ouders en vooral de adviesgroep. Dit maakt het voeren van open en directe gesprekken mogelijk. De leden leveren zo een waardevolle bijdrage aan het beleid en de plannen van de gemeente
- Bredere bewustwording onder Amsterdammers is soms nodig voor ons werk maar altijd te groot voor Clientenbelang alleen om op te pakken. Samenwerking met andere grote partijen is ook hier belangrijk. Een voorbeeld is het te eenzijdig beeld van 'de mantelzorger' dat nog bestaat in de stad.
- Cliëntenraden (langdurige zorg) weten vaak niet goed wat zij van de organisatie/ bestuur kunnen verwachten rond het organiseren van medezeggenschap, het vroegtijdig betrekken van de raad en het nemen van eigen initiatief.
- We moeten vooral blijven werken met creatieve vormen ter ondersteuning van onze belangenbehartiging, zoals de campagnevideo voor het Test Team Toegankelijk Amsterdam, de audioreportage 'Onbekend maakt onbemind' over de beeldvorming rond personen met verward gedrag, de mini – expositie 'Hoe zie jij mij'? over hoe mensen met een lvb zich voelen, het magazine Mantelkracht en het 'Manifest Help! Ouderen'. De praktijk leert dat dit doelgroepen, bestuurders en andere belanghebbenden aanspreekt.



Werken aan werkwijze en effectiviteit

Ook wij zijn een lerende organisatie. Daarom is het van belang dat we onze geleerde lessen ter harte nemen en te gebruiken ter versterking van de effectiviteit van onze belangenbehartiging. Dat zou kunnen betekenen dat we op bepaalde punten onze werkwijze moeten aanpassen of geheel vernieuwen. Of moeten kiezen voor meer menskracht of andere accenten moeten leggen. Om een paar voorbeelden te noemen:

- Ondersteuning van leidinggevendenden om bijvoorbeeld een thema als mantelzorg binnen alle relevante thema's te integreren.
- Uitnodigen van deskundigen in ons beleidsoverleg, voor informatiebijeenkomst voor leden en vrijwilligers of bij onze ALV in het najaar. Zo kunnen we de diverse mantelzorgers en naasten onder de aandacht te brengen.
- Ons werk meer organiseren rond een beperkt aantal focus projecten waar we meerdere activiteiten aan kunnen koppelen.
- Voldoende projectleiderschap capaciteit zetten op deze specifieke projecten. Een voorbeeld is om een projectleider toegankelijkheid aan te wijzen, bijvoorbeeld voor de ondersteuning bij het organiseren van schouwen.
- Kennisdeling in onze organisatie beter organiseren en faciliteren.
- De wijze van werven van nieuwe leden evalueren en mogelijk anders organiseren zodat onze vereniging nog bruisender wordt dan zij nu al is.
- Meer menskracht voor onderzoek en strategische (complementaire) samenwerkingspartners zoeken.

Betrokkenheid vrijwilligers en lidorganisaties

We geloven in de kracht van mensen en leggen de nadruk op wat men wel kan tegelijkertijd met het hebben van eventuele beperkingen. Vanuit deze filosofie behartigen wij de belangen van mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking en (chronische) ziekte. We zetten ons in voor jongeren in de jeugdzorg, kwetsbare ouderen en mantelzorgers in Amsterdam en in de rest van Noord-Holland

Dit doen wij met de mensen om wie het gaat. Met onze lidorganisaties zetten onze vrijwilligers en medewerkers hun ervaringskennis en deskundigheid in om een inclusieve samenleving dichterbij te brengen.

Hieronder volgen een aantal voorbeelden van de thema- en werkgroepen en platforms waarin vrijwilligers en ervaringsdeskundigen actief zijn en de activiteiten waaraan ze hebben deelgenomen:

- Adviesraad LVB (20 leden) die de gemeente gevraagd en ongevraagd adviseert over de toegankelijkheid van de Amsterdamse samenleving voor mensen met een licht verstandelijke beperking.
- Werkgroep Mobiliteit en Toegankelijkheid (20 vrijwilligers).
- Meerdere ervaringsdeskundigen zijn in beeld of aan het woord geweest in onze campagnevideo voor het Test Team Toegankelijk Amsterdam en een filmpje van iAmsterdam over de toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking.
- Werkgroep Hulpmiddelen, themagroep Wonen en werkgroep Zorg en Welzijn (30 vrijwilligers).



- Jeugdplatform Amsterdam (...vrijwilligers) over thema's zoals passend onderwijs, thuiszitters en de klantreis.
- Vrijwilligers in de Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag waarvan een aantal hebben meegewerkt aan de audioreportage 'Onbegrepen maakt onbemind'.
- Bij alle onderzoeken van ons Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) is samengewerkt met minimaal 2 ervaringsdeskundige co – onderzoekers.
- Met en door ervaringsdeskundigen heeft het CvC een training ontwikkeld om rol te versterken als co – onderzoeken binnen het onderzoekteam (12 deelnemers).
- Klankbordgroep van het Platform Mantelzorg Amsterdam bestaat uit 6 vrijwilligers. Diverse vrijwilligers en lidorganisaties hebben deelgenomen aan gesprekken over mantelzorg tijdens onze Algemene Ledenvergadering.
- Mokum Mentaal met als doel om het sociaal weefsel in Amsterdamse buurten te versterken om verborgen leed te verlichten.



Een toegankelijk Amsterdam voor iedereen

Doelen voor 2024

- De sociale basis en de Europese verkiezingen toegankelijker maken.
- De toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen in Amsterdam verbeteren en het bewustzijn bevorderen.
- Mobiliteit voor iedereen – Openbaar Vervoer (OV) en eigen vervoer.

Belangrijkste resultaten

Inclusieve Sociale basis en (Europese) verkiezingen

- Als aanjager en bruggenbouwer de toegankelijkheid van de sociale basis nog eens extra onder de aandacht gebracht bij verschillende partijen in de zorg en het Sociaal Domein en een eerste aanzet gedaan tot meer samenwerking.
- Weer meegewerkt aan verkiezingen (6 juni) om de toegankelijkheid van het stemproces voor alle Amsterdammers te vergroten: leden van de Adviesraad LVB hebben geholpen op de dag van de verkiezingen en een collega was als 'helpdesk' bereikbaar voor medewerkers van de Amsterdamse Rekenkamer die onderzoek deden naar de fysieke toegankelijkheid van de stembureaus. Het rapport van de Rekenkamer is reden geweest voor het college van Burgemeester en Wethouders om de toegankelijkheid voor de gemeenteraadsverkiezingen in 2026 te verbeteren.
- Ontwikkelen van de (mini)tentoonstelling 'Hoe zie jij mij?' om de verhalen en inzichten van mensen met een licht verstandelijke beperking voor een breder publiek zichtbaar te maken. De verhalen en inzichten waren het resultaat van een onderzoek over beeldvorming.

Toegankelijke openbare ruimte en meer bewustzijn onder Amsterdammers

- We zijn agendalid van het Toetsteam Openbare Ruimte en hebben meer dan 200 schriftelijk adviezen over toegankelijkheid gegeven. Concreet heeft dit bijvoorbeeld geleid tot de aanpassing van de toegang tot het slavernijmonument in het Oosterpark.
- Wervingsvideo 'Test Team Toegankelijk Amsterdam' gemaakt en daarmee ruim 20 potentiële vrijwilligers met ervaringskennis geïnteresseerd voor het team.
- Gemeente Amsterdam heeft een nieuwe richtlijn voor een veilig zebrapad op een drempel in 30km wegen opgesteld. Goed om te merken dat na (lang) aandringen er werk van wordt gemaakt.
- Workshops (informatie en bewustwording) gegeven tijdens evenementen 'Amsterdam Maakt Ruimte 1 jaar later' en het congres 'Social Mobility'.



Mobiliteit voor iedereen

- Training gegeven aan bestuurders/conducteurs van het GVB, zodat we er gezamenlijk voor zorgen dat mensen met verschillende beperkingen naar tevredenheid kunnen reizen.
- Tijdens bijeenkomst met OV - Coach waardevolle informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer opgehaald en veel geleerd over het OV. Een aantal leden is een coaching - traject bij OV - Coach aangegaan. Het filmpje met wethouder van der Horst heeft veel aandacht gehad en bijgedragen aan begrip onder Amsterdammers over de noodzaak het OV toegankelijk te maken.

Uitdagingen

- Tijd om de opgehaalde informatie om te zetten in gedegen adviezen en deze bij de juiste personen aan bod te laten komen en tot daadwerkelijke verandering te komen. We reageren soms nog te veel op een enkele gebeurtenis.
- Het uitgangspunt uit het VN-verdrag Handicap 'Niets over ons zonder ons' wil in de praktijk nog wel eens sneuvelen: Enerzijds worden we regelmatig maar vaak wel op het laatste moment betrokken bij zaken. Tegelijk kost het veel tijd en moeite alle neuzen dezelfde kant op te krijgen en concrete afspraken voor opvolging te maken. Een voorbeeld is de vertraging op trainingen binnen het GVB voor personeel.



Zorg, ondersteuning en innovatie

Doelen voor 2024

De belangrijkste doelen waren onder te verdelen in 2 hoofdthema's:

- Langer thuis wonen mogelijk maken.
- De toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg en ondersteuning garanderen.

En daarbinnen hebben wij ons gericht op de volgende subdoelen:

- Innovatie en co - creatie mogelijk maken.
- Belangenbehartiging naar aanleiding van actualiteiten en knelpunten in beleid en uitvoering.
- Cliëntperspectief aan tafel krijgen.

Belangrijkste resultaten

Op het gebied van 'Langer thuis wonen' hebben wij ons als team als volgt ingezet:

- Betrokkenheid van ervaringsdeskundigen vergroot bij projecten, zoals via het project 'Toegang tot de Woning' gericht op zorg thuis en breder bij het Sharecare – Smarthouse - project van het ROCVA West.
Beide projecten trachten de zelfredzaamheid, regie houden en ondersteuning bij onze doelgroepen te vergroten middels innovatie en zorgtechnologie. Het project 'Toegang tot de Woning' wordt in de komende jaren uitgerold door de hele stad.
- Samen met leder(in) is gewerkt aan de landelijke leidraad 'Toegankelijk Bouwen voor de hele bouwketen'; deze is begin 2025 geïntroduceerd.
- Met het manifest 'Help! Ouderen' hebben we de problematiek van ouderen in ongeschikte woningen aangekaart bij het stadsbestuur en de politiek. Naast media-aandacht en een gesprek met de wethouder, bespreekt de gemeenteraad het manifest in het eerste kwartaal van 2025.
- Met gemeente en woningcorporaties hebben we het verhuurproces geëvalueerd en voorstellen gedaan voor een betere beschrijving van rolstoelwoningen op Woningnet. Daarnaast hebben we aanbevelingen gedaan voor betere ondersteuning van woningzoekenden van rolstoelwoningen en seniorenwoningen.
- Ervaringsdeskundigen ingezet ten behoeve van passende huisvesting van nieuwbouwprojecten van Eigen Haard en Ymere.

Op het gebied van de toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg en ondersteuning garanderen hebben wij ons als team als volgt ingezet:

- Voor meer ervaringsdeskundigen voor de klas in het zorg - en welzijns onderwijs.
- Aandacht gevraagd voor de knelpunten in de uitvoering van het Amsterdamse hulpmiddelenbeleid en eerste afspraken gemaakt met leveranciers van hulpmiddelen. Beschikken op maat: eerste stappen worden gezet naar de verbetering van de rechtspositie van de Amsterdammer, nadat we hier lange tijd samen met de Ombudsman Metropool Amsterdam - aandacht voor hebben gevraagd.



- Voor cliëntgerichte digitale ondersteuning en zorgtechnologie gericht op zorg en ondersteuning aan de voorkant en langer thuis wonen in samenwerking met ervaringsdeskundigen.

Uitdagingen

- De belangenbehartiging in brede zin, vanwege de moeite die het kost om organisaties te overtuigen van het belang van betrokkenheid van ervaringsdeskundigen en het cliëntperspectief.
- Het is een grote opdracht individuele ervaringen te vertalen naar systematische verbeteringen. Dit blijft een aandachtspunt. Op steeds meer plekken wordt gelukkig het belang van participatie en inzet van ervaringsdeskundigheid meer erkend.
- We horen van gemeente en zorg uitvoerders steeds vaker dat het gebrek aan geld en personeel (schaarste) als bezwaar tegen oplossingen die wij aandragen. Wij zijn van mening dat het vaak gaat om een verdeling van de beschikbare middelen naar die oplossing die het meest aansluit bij de behoefte van onze doelgroep.
- Helaas is het project rondom eenzaamheid van migrantenouderen niet van de grond gekomen, omdat partijen het onderling niet eens werden over de financiering.



Betrokken jongeren en ouders

Doelen voor 2024

- Het Jeugdplatform Amsterdam praat mee over het betrekken van de volwassen GGZ voor ouders naast jeugdzorg voor het kind.
- Jongeren en ouders praten mee over betere aansluiting van jeugdhulp op onderwijs en andersom.
- Monitoren van het nieuwe stelsel Jeugdhulp.
- Leidende principes van de jeugdhulp bij aanbieders introduceren en bespreken vanuit het clientperspectief.
- Radicale inzet op voorkomen van problemen (preventie) .

Belangrijkste resultaten

De goede verstandshouding tussen de gemeente en de leden van het JPA – jongeren, ouders en vooral de adviesgroep - maakt het voeren van open en directe gesprekken mogelijk. De leden leveren zo een waardevolle bijdrage aan het beleid en de plannen van de gemeente. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Inhoudelijke bijdrage geleverd aan de Visiebrief Jeugd van de gemeente Amsterdam.
- Start Leerlingsteunpunt Amsterdam en Diemen in oktober. Biedt leerlingen van 8 tot 18 jaar in Amsterdam en Diemen laagdrempelige informatie en ondersteuning rondom passend onderwijs. De uitvoering ligt bij ons. Amsterdam.
- Advies over de verandering in de Verordening Jeugd.
- Jongerentafel LVB.
- Klantreis – welke stappen neemt/ doorloopt een gezin van 'Ik maak me zorgen' tot 'Passende hulp'.
- Meedenk sessies over het hoofdlijnenbesluit 'Aanbesteding 2027 – jongeren en ouders worden goed gehoord'.

Uitdagingen

- De werving van nieuwe jongeren en ouders komt niet goed van de grond. Dit gaan we evalueren en vervolgens een plan van aanpak maken. Een tussentijdse oplossing is het benaderen van andere groepen jongeren en ouders om 'blinde vlekken' op te vullen en de kwaliteit van de advisering hoog te houden.
- Onze samenwerkingspartner en medeoprichter van het Jeugdplatform Amsterdam Stichting Alexander ging onverwacht op in onderzoeks-, advies- en participatiebureau EMMA. Hierdoor kwam de voorbereiding van feest ter gelegenheid van het 10 - jarig bestaan volledig bij ons te liggen, terwijl het eerst volledig bij de stichting lag.



Werken aan vooroordelen rond cliënten GGZ

Doelen voor 2024

- Samenstellen van een nieuwe adviesgroep voor personen met onbegrepen gedrag en meerdere bijeenkomsten organiseren.
- Duidelijk advies richting gemeente over de doelgroep personen met onbegrepen gedrag.
- Knelpunten signaleren en aankaarten bij de relevante instanties.

Belangrijkste resultaten

- Kennisgroep Personen met Onbegrepen Gedrag nieuw leven ingeblazen. Met 7 nieuwe ervaringsdeskundige leden hebben we nieuwe plannen gemaakt en prioriteiten gesteld (stigmatisering en wonen).
- Samen met de Kennisgroep de radioreportage 'Onbegrepen maakt onbemind' geproduceerd voor beleidsmakers, professionals en Amsterdammers. Deze hebben we via onze communicatiekanalen verspreid om meer begrip te creëren voor mensen met onbegrepen gedrag.
- Resultaten van het onderzoek naar cliëntervaringen in de crisisopvang van het Centrum voor Cliëntervaringen verspreid onder cliëntgroepen en workshops gegeven op het landelijk symposium 'Acute Psychiatrie', voor beleidsmakers en uitvoerders bij de politie, GGD en Spoedeisende Psychiatrie.
- De Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag heeft inhoudelijk bijgedragen aan de eindrapportage van het GGD - onderzoek 'Wonen in de wijk met een ernstige psychische aandoening'. Daarnaast hebben ervaringsdeskundigen panelleden begeleid tijdens het symposium over het onderzoek.
- Een speciale bijeenkomst van het Groot MO/GGZ Overleg voor de gemeente over het meten van klanttevredenheid bij bewoners van Beschermd Verblijf en Begeleid Thuis. Wij faciliteren dit platform door middel van secretariële ondersteuning en vergaderfaciliteiten.

Uitdagingen

- Onbegrepen gedrag staat steeds meer gelijk aan gevaarlijk gedrag. Dit is een belangrijk gevolg van de media-aandacht de afgelopen jaren voor incidenten – met fatale afloop in veel gevallen – in de samenleving. Wij benadrukken steeds dat mensen met onbegrepen gedrag vaker slachtoffer zijn dan daders. Daarom hebben we de radioreportage 'Onbegrepen maakt onbemind' laten maken: om de doelgroep aan het woord te laten en meer begrip voor de doelgroep te genereren. Het is een uitdaging om een breder publiek met deze boodschap te bereiken.
- Het vinden van een ervaringsdeskundige om deel te nemen aan de overleggen met ambtenaren en professionals van de agendacommissie Bestuurlijk Overleg en het Bestuurlijk Overleg GGZ. Veel kandidaten voelden zich te onzeker, hadden te weinig (ervarings- en beleids)kennis in huis of waren niet gemotiveerd voor deze functie. Na een half jaar gericht zoeken, hebben we toch een geschikte kandidaat gevonden.
- Door veranderingen in het Proceshouders Overleg moest het Groot MO/GGZ Overleg op zoek naar andere manieren om een zinvolle bijdrage te leveren. Op 24 november



overleed de onafhankelijk voorzitter van het Groot MO/GGz Overleg Reinier Schippers. Op de vergadering van 16 december stelden de leden een commissie in die met voorstellen zal komen over de toekomst van het overleg.

Onderzoek met en door ervaringsdeskundigen

Het Centrum voor Cliëntervaringen doet (participatief)onderzoek in opdracht van het samenwerkingsverband Amsterdam Vitaal & Gezond, andere opdrachtgevers zoals de gemeente Amsterdam en ook voor onszelf. Doel van deze onderzoeken moet altijd zijn dat ze leiden tot nieuw beleid of veranderingen in beleid en praktijk.

Doelen voor 2024

- Het ondersteunen van een vaste groep van ervaringsdeskundige co-onderzoekers.
- Het doen van 4 onderzoeken in samenwerking met partnerorganisatie(s) op basis van actuele behoefte, waarvan één uit een combinatie van de partnerbijdragen en de reguliere subsidie en de overige uit aanvullende financiering.
- Versteven van het CvC - partnerschap.
- Het integreren van het Dementie Museum binnen het CvC.

Belangrijkste resultaten

Naast de onderzoeken voor Amsterdam Vitaal & Gezond hebben we de volgende onderzoeken gedaan:

- Cliëntervaringsonderzoek Buurteams Amsterdam.
- Evaluatie voortgang opdracht Buurteams.
- Bespreekbaar maken van onveiligheid thuis. Hiermee hebben we onderstreept hoe de ervaringen en behoefte van de doelgroep kunnen verschillen van de bewegingsmogelijkheden van de gemeente.
- Cliëntervaringsonderzoek crisisketen GGz.
- Validisme: discriminatie van mensen vanwege hun beperking. Het Plan van Aanpak van de gemeente Amsterdam voor de bestrijding van validisme wordt geschreven met de doelgroep op basis van de aanbevelingen.
- Toegankelijkheid sportlocaties. De bezochte locaties worden praktisch op weg geholpen om hun locaties nog toegankelijker te maken op basis van dit onderzoek.
- Cliëntervaringsonderzoek GGz – instelling Noord – Holland.
- De gemeente en andere partijen vinden ons steeds beter als bureau dat onderzoek doet vanuit het perspectief van de cliënt in samenwerking met ervaringsdeskundigen.
- Met nieuwe partners samengewerkt en onderzoeksaanvragen gedaan vanuit de behoefte van onze achterban.



Uitdagingen

- De werving van deelnemers die minder gehoord worden voor de onderzoeken kost veel tijd. We hebben verschillende dingen uitgeprobeerd om efficiënter te werken.
- Het vinden van de juiste balans tussen kwaliteit van het onderzoek en voldoende invloed hebben voor de doelgroep.
- Omgaan met de balans tussen belangenbehartiging, onderzoek en beperkt budget.
- De groep van co – onderzoekers had weinig tot geen behoefte meer om samen te komen.
- Onduidelijkheid rond de onderzoeksvraag en vertraging vanuit opdrachtgever hebben bij verschillende projecten gezorgd voor uitloop en een lastige planning.
- Door vertrek van en minder werken door senior medewerkers hebben we met minder mensen het werk moeten verzetten.
- Het is gelukt om ons team te verrijken met goede nieuwe – vaak jonge – mensen. Het inwerken van hen kost natuurlijk wel wat tijd en heeft ons iets interner gefocust gemaakt dan we hadden gewild.

Meer oog voor en passend beleid voor mantelzorgers

Doelen in 2024

Samen vormen we een beweging die de mantelzorgers onder de aandacht brengt in Amsterdam, van jong tot oud en op alle levensgebieden.

- Opkomen voor de rechten van mantelzorgers in Amsterdam.
- Zorgen dat alle soorten mantelzorgers in beeld zijn bij de overheid, instanties en politiek.
- Samenwerken met andere organisaties die steun geven aan mantelzorgers, zoals
 - Markant
 - Cliëntenraden die de stem zijn van naasten en patiënten in de instellingen
 - Jeugdplatform Amsterdam rond gezinnen.

Belangrijkste resultaten

- Gemeente heeft in haar actieplan een extra doelgroep toegevoegd: de mantelouders.
- Ingesproken bij de Raadscommissie Zorg dat bovengenoemd punt een mooi begin is, maar om meer uitwerking vraagt. Moties ingediend door Groen Links.
- Gemeente stemt meer en eerder zaken met ons af.
- Aanzet gemaakt om met meerder partijen op bestuursniveau het gesprek te voeren mantelzorg.



Uitdagingen

- Vrijwilligers zijn divers in hun mogelijkheden en komen en gaan.
- Meer inbedding van het onderwerp binnen de organisatie om continuïteit te waarborgen.
- Andere manieren van werken met tijdelijke groepen mantelzorgers, bijvoorbeeld bij raadplegingen.
- De coördinator was noodgedwongen 3 maanden uit de roulatie. We hebben zoveel mogelijk geprobeerd dingen in te halen.
- Vrijwilligers zijn niet altijd volledig inzetbaar, doordat ze zelf een beperking hebben en/of mantelzorger zijn.

Nieuwe projecten of initiatieven

Project via Social Return om in de stadsdelen Nieuw - West, Zuidoost en Noord groepen mantelzorgers te spreken en signalen op te halen. Dit past bij onze werkwijze om in contact te staan met mensen in de buurten. En we krijgen een gratis rapportage van de adviseurs. Er zijn 2 vrijwilligers die het erg leuk vinden om groepen te bezoeken.



Betekenisvolle Medezeggenschap en Participatie institutioneel verankeren

Sinds 2024 is dit een organisch groeiend onderdeel binnen onze werkorganisatie, daarom hadden we er nog geen specifieke doelen voor gesteld. We zijn van plan in 2025 de verschillende activiteiten op participatie intern sterker te organiseren zodat we meer van elkaar kunnen leren. Dit helpt ons onze partners nog beter te kunnen ondersteunen om medezeggenschap en participatie van ervaringsdeskundigen en bewoners met ervaringskennis effectief in te zetten. Onder dit onderdeel vallen onder andere:

- Adviesraad LVB
- Leerlingsteunpunt Passend Onderwijs Amsterdam en Diemen.
- Jeugd Platform Amsterdam.
- Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg.
- Platform Mantelzorg Amsterdam.
- Stedelijke Wmo – Adviesraad.
- Cliëntparticipatie Buurtteams.
- Ondersteuning cliëntenraden en cliëntenvertrouwenspersonen (HVO Querido).

Participatiecentra(hubs)

In Noord-Holland zijn we in samenwerking met partners de voorbereidingen gestart voor de opzet van regionale participatiecentra (hubs) in 4 regio's. Deze hubs moeten in elke regio een knooppunt vormen waar de 'mensen om wie het gaat' worden vertegenwoordigd bij vraagstukken over gezondheid, zorg en ondersteuning.



Amsterdam Vitaal & Gezond (AV&G)

AV&G is een samenwerkingsverband tussen gemeente Amsterdam, Zilveren Kruis, Cliëntenbelang Amsterdam, Sigra en Elaa dat ervoor wil zorgen dat ook in de toekomst iedereen vitaal en gezond kan leven én gebruik kan maken van goede en betaalbare ondersteuning en zorg. Cliëntenbelang zet haar deelname aan AV&G in om belangrijke thema's vanuit de collectieve belangenbehartiging te agenderen. Tegelijkertijd maken we als Cliëntenbelang de participatie van Amsterdammers, vooral degenen met ervaringskennis uit onze achterban, vorm. AV&G is daarmee een van onze grootste projecten onder de pilaar Betekenisvolle medezeggenschap en participatie.

Binnen AV&G zijn we actief in 6 coalities: Acute Zorg, Chronisch Zieken, Groei van de Stad, Jeugd en Gezin, Mentale Gezondheid en Ouderen. Om binnen AV&G de stem van de cliënten een structurele plek te geven, werken wij met 5 participatiemethodieken:

- Dialoogsessies en stadsgesprekken.
- Organiseren van informatiebijeenkomsten.
- Uitvoeren van participatief actieonderzoek.
- Uitzetten van een burgerpanel.
- Inzetten van mensen met ervaringskennis.

Hieronder volgen een paar voorbeelden van de activiteiten vanuit de verschillende coalities die we in 2024 hebben uitgevoerd.

Mentale Gezondheid

- Jongerendialoogdiner (48 deelnemers waaronder jongeren, professionals en een wethouder) over taboes rondom eenzaamheid doorbreken met cijfers en ervaringsverhalen).
- Voor de werkgroep **Veerkrachtige Amsterdammer** hebben we een participatief actieonderzoek en burgerpanel uitgevoerd. In totaal spraken we **109 Amsterdammers** (17-72 jaar) uit Nieuw-West (Reimerswaalbuurt), Noord (De Kleine Wereldbuurt), Zuidoost (G Buurt Noord) en Centrum (Czaar Peterbuurt).

Coalitie Ouderen

- Participatief actieonderzoek en burgerpanel 'Vandaag praten over morgen' in samenwerking met VUMC en 15 ervaringsdeskundigen. In totaal zijn **122 informele gesprekken** op straat gevoerd in 3 Amsterdamse wijken: Jordaan, Buitenveldert – West en Kolenkitbuurt.
- Gesprekken met **70 ouderen** in Slotermeer en De Baarsjes over ouder worden, zorg, wonen en de rol van de buurt.

Coalitie Chronisch Zieken

- Dialoogsessie in samenwerking met NoordAs 'Mondzorg mijden als je leeft in armoede: sneller naar fondsen of terug in de basisverzekering?' met **22 deelnemers**, waaronder ACTA, tandartsen, gemeente Amsterdam, Zilveren Kruis, Fonds Bijzondere Noden en het Ministerie van VWS. **6 Zes ervaringsdeskundigen** deelden hun ervaringen.



- Dialoogsessie in samenwerking met Energieke Senioren Amsterdam Nieuw-West (ESAN) 'Wat als ik er alleen voor kom te staan?' met **38 deelnemers** (27 ouderen, 5 mantelzorgers en 66 zorg- en welzijnsprofessionals).

Coalitie Groei van de Stad

- Dialoogsessie 'Groeï van de Stad en Wonen' over de toekomst van wonen. **40 inwoners** en ervaringsdeskundigen gingen in gesprek met beleidsmakers en professionals over toegankelijke woonvormen en de behoeften van verschillende doelgroepen.

Coalitie Jeugd en Gezin

- Dialoogsessie 'De verhalen van het Moedernetwerk' over de ervaringen van moeders van kinderen met een langdurige beperking. Moeders, beleidsmedewerkers en zorgprofessionals gingen in gesprek over structurele knelpunten en verbeterpunten in de zorg en ondersteuning.

Coalitie Acute Zorg

- Dialoogsessie 'Inwoners over Acute Zorg in Amsterdam' met het Ministerie van VWS over de ervaringen en verwachtingen van inwoners rondom acute zorg in Amsterdam. **Twintig inwoners** gingen in gesprek over onderwerpen zoals triage, spoedeisende hulp en de beschikbaarheid van ambulances.

Totaaloverzicht bereikte Amsterdammers

In het kader van Amsterdam Vitaal & Gezond hebben in totaal **556 Amsterdammers** een bijdrage geleverd:

- **254 Amsterdammers** namen deel aan participatief actieonderzoek en burgerpanels.
- **270 Amsterdammers** waren betrokken via dialoogsessies en informatiebijeenkomsten.
- **32 Amsterdammers** hebben hun ervaringskennis ingezet binnen verschillende trajecten en werkgroepen.

De betrokkenheid strekte zich uit over 6 stadsdelen: Noord, Zuidoost, Nieuw-West, Centrum, Zuid en West.



Ontwikkeling van de organisatie

Vereniging en bestuur

Het aantal leden van de vereniging is gegroeid 55 naar 62. Geen van de leden hebben hun lidmaatschap opgezegd. De lid-organisaties bestaan hoofdzakelijk uit cliënten- en patiëntenorganisaties en cliëntenraden van zorginstellingen.

Algemene Leden Vergadering (ALV)

De ALV is in 2024 2 keer bij elkaar gekomen, op 20 maart en 25 september. Beide vergaderingen zijn in hybride vorm gehouden en (van tevoren) digitaal stemmen is mogelijk gemaakt. Een statutenwijziging die deze praktijk in de toekomst ook ondersteunt is aangekondigd en zullen we in 2025 aan de ALV ter stemming voorleggen.

Tijdens de vergadering van maart is het Jaarverslag en de Jaarrekening 2023 vastgesteld. Tijdens het inhoudelijke gingen de aanwezigen in gesprek over het thema Mantelzorg. Tijdens de vergadering van september is het Jaarplan en de Begroting 2025 vastgesteld. De vergadering stond verder in het teken van het afscheid van de directeur - bestuurder.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is in 2024 8 keer bij elkaar gekomen. De frequentie van de vergaderingen was hoger dan normaal in verband met het vertrek van de oude en de werving van een nieuwe directeur - bestuurder. Begin oktober werd afscheid genomen van Deborah Lauria en trad Lindy van Vliet aan als directeur - bestuurder.

In dit verslagjaar waren leden van de Raad van Toezicht:

1. Mevrouw Wanneke Sabatino, voorzitter
2. De heer Nur Nurmohamed RA, voorzitter van de Auditcommissie en vicevoorzitter RvT
3. Mevrouw Angelique Tjon a Tjoen, algemeen lid en voorzitter van de Remuneratiecommissie
4. De heer Corné Deijkers, algemeen lid en lid van de Auditcommissie
5. Mevrouw Maaïke Riemersma, algemeen lid

Voor de RvT geldt een rooster van aftreden.

Na bespreking van de adviezen van de Auditcommissie heeft de RvT het jaarverslag en de jaarrekening 2023 goedgekeurd, evenals het Jaarplan en begroting 2025. Belangrijke onderwerpen in 2024 zijn daarnaast geweest:

- Voortgang nieuwe inrichting van de financiële administratie.
- Nieuwe dienst 'Versterking medezeggenschap'.
- Uitbreiding personeel.
- Huisvesting.
- Toelating nieuwe lid organisaties.

De RvT heeft 2 keer met de ondernemingsraad en bestuur gesproken.



Personeel

Het aantal medewerkers is stabiel gebleven met 36,43 fte eind december 2024 ten opzichte van 36,83 fte op hetzelfde moment een jaar eerder.

Doelen voor 2024

- *Diversiteitsbeleid*
Het personeel is zoveel als mogelijk een afspiegeling van de doelgroepen die wij bedienen (de klanten) en onze samenleving.
- *Opleidingsbeleidsplan*
Door middel van opleiden kan er een vertaalslag gemaakt worden tussen de visie, missie en doelstellingen van onze organisatie en de competenties, vaardigheden en kennis van de medewerkers. Een opleidingsbeleidsplan geeft houvast, sturing en duidelijkheid voor medewerkers. Tevens creëert het draagvlak.
- *Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) bijwerken*
Een gezonde en veilige werkomgeving waarborgen voor medewerkers en vrijwilligers.
- *Medewerkerstevredenheidsonderzoek*
Meten hoe medewerkers in de organisatie staan (tevredenheid, betrokkenheid, motivatie, loyaliteit) en wat de gevolgen hiervan zijn (werksfeer, verloop, verzuim, effectiviteit, efficiëntie, klantgerichtheid en productiviteit).

Belangrijkste resultaten

- Directeurswissel.
- 15 vacatures ingevuld.
- Relatie met de OR bestendigd.
- Verzuim goed opgevolgd.
- Trainingen voor medewerkers rond bewustwording over mentale diversiteit, toegankelijkheid en tijd indelen (time management).
- Intervisie voortgezet voor het welbevinden van medewerkers.
- Introductie fietsregeling.

Grootste uitdagingen

- Beheersen van een onrustige periode voor het personeel als gevolg van de tegenvallende financiële resultaten.
- Het vertrek van de manager Bedrijfsvoering en de directeur – bestuurder. Onze valkuil is dat we te veel en te goed willen doen. We zouden hulp kunnen gebruiken de juiste keuzes te maken en prioriteiten te stellen.



Betrokkenheid van vrijwilligers en lidorganisaties

Wanneer het relevant is betrekken we zo veel mogelijk vrijwilligers en lidorganisaties bij een sollicitatieprocedure.

- Vertegenwoordigers van onze lidorganisaties en vrijwilligers zijn betrokken geweest bij het opstellen van het wervingsprofiel voor onze nieuwe directeur – bestuurder.
- Ook hebben we een adviescommissie met een vertegenwoordiging van onze leden samengesteld voor de selectie van de nieuwe directeur – bestuurder

Nieuwe projecten of initiatieven

- Project vanuit het MT rond structuur en efficiëntie. Functiehuis hangt hiermee samen.
- We hebben er bewust voor gekozen om het medewerkerstevredenheidsonderzoek en RI&E uit te voeren in 2025 onder de nieuwe directeur – bestuurder.



Bedrijfsvoering en financiën

Op het gebied van bedrijfsvoering was een belangrijke verandering in 2024 de bestendiging en professionalisering van de projectadministratie om de financiële planning en controle binnen de organisatie te verbeteren. Intern is maandelijks gerapporteerd aan het Management Team op financieel resultaat en ziekteverzuim dat met 6,32% is toegenomen tov 2023 (4,38%). Inhoudelijk en financieel is aan MT en de Raad van Toezicht maandelijks gerapporteerd en aan de gemeente Amsterdam per kwartaal. Het financiële resultaat viel bijzonder tegen in 2024. Kort samengevat kan gesteld worden dat dit negatieve resultaat isveroorzaakt door onderstaande componenten:

- Veel inzet van medewerkers op projecten zonder dat daar financiële dekking voor is.
- Additionele inhuur externen voor uitbesteding en professionalisering projectadministratie.
- Besteding van projectbudgetten aan (niet volledig begrote) materiële/externe projectkosten in plaats van ter dekking van de inzet van onze medewerkers.

Voor een uitgebreide toelichting op de financiën van onze organisatie verwijzen we naar de jaarrekening 2024 ([hyperlink invoegen](#)).

Geleerde lessen

- Onze valkuil is dat we te veel en te goed willen doen. We moeten leren de juiste keuzes te maken en prioriteiten te stellen.
- Scherpe keuzes en het stellen van grenzen helpen ook in het verminderen van de hoge ervaren werkdruk.
- We moeten meer nadruk leggen op het managen van de projectadministratie.
- In gesprek blijven met personeel en de ondernemingsraad is belangrijk om draagvlak te creëren en te behouden voor noodzakelijke (toekomstige) verandering in onze organisatie en bedrijfsvoering.



PR en Communicatie

Doelen voor 2024

- Bereiken, verbreden en vergroten van onze achterban/aanhang.
- Meer Amsterdammers zijn bekend met de effecten van onze (politieke) lobby en van onze samenwerking met belanghebbende organisaties rond de strategische thema's.
- Strategisch en beleidsmatig inhoud geven aan communicatie.
- Bereik op social media vergroten.
- Ondersteunen bij de communicatie rond projecten, merken en diensten, zoals de verschillende platforms, clusters, werk- en themagroepen, het programma Amsterdam Vitaal & Gezond, het Centrum voor Cliëntervaring, het Leerlingensteunpunt 020, de Amsterdamse Pluim, Life Coach en de cliëntondersteuning.
- Interne organisatie betrekken bij communicatie.

Belangrijkste resultaten

- 4 artikelen in magazines Kijk op Groot Amsterdam en Kijk op Noord – Holland Noord en Zuid over toegankelijkheid en mobiliteit, de Adviesraad LVB, Join The Project (2 edities) en ons Manifest Help! Ouderen.
- 299 nieuwe aanmeldingen voor onze nieuwsbrief, 64 afmeldingen. Totaal aantal ontvangers 1597.
- Reportage jaarevenement Sociale Conclusie (De Amsterdamse Mediafabriek).
- Campagnevideo Test Team Toegankelijk Amsterdam (TTTA) (De Amsterdamse Mediafabriek).
- MP4 TTTA op 28 LED – schermen op 13 metrostations van 7 oktober tot en met 4 november met als doel nieuwe leden voor het team te werven. In combinatie met betaalde post op Facebook en Instagram zijn er 20 nieuwe vrijwilligers geworven.
- In 12 artikelen in de Telegraaf en Het Parool aan het woord gekomen of genoemd.
- Concept mini – expositie over mensen met een licht verstandelijke beperking (productie Overhaus Ontwerp en Communicatie).
- Wekelijkse uitzendingen van Radio Signaal, ons radioprogramma met informatie en discussie over gezondheid, welzijn en belangenbehartiging in Amsterdam en Diemen. Elke uitzending (donderdag van 14.00 - 15.00 uur) op Salto Radio bestaat uit interviews, columns, nieuwsberichten en de agendarubriek. De redactie is onafhankelijk en bestaat uit vrijwilligers.



Doorkijkje naar 2025

Wij hebben onze doelstellingen voor 2025 vastgelegd in ons jaarplan. Vanuit onze geleerde behaalde resultaten en geleerde lessen in 2024 en de noodzaak om keuzes te maken noemen wij graag wat zaken waar wij in 2025 de nadruk op willen leggen.

- Veel van onze inzet richt zich in 2025 op onze **politieke lobby** – en campagne - in het kader van onze lobby rond de **Gemeenteraadsverkiezingen in 2026** en ons Jaarevenement op 15 mei dat in het teken staat hiervan en de productie van ons eigen verkiezingsprogramma. We zetten hierbij in op aanbevelingen voor de korte en lange termijn zoals een toekomstbestendig huisvestingsbeleid voor al onze doelgroepen.
- Dit jaar gaan we verder met de voorbereidingen voor de opzet van de participatiecentra (hubs) in 4 regio's in Noord – Holland.
- **Gebiedsgericht werken**: wij concentreren ons in onze aandacht daarbij op Nieuw-West, Zuid-Oost en Noord (mede ook via onze inzet in AV&G) en op de kwetsbare buurten in Zuid. De inzet van ervaringsdeskundigheid staat hierin centraal.
- We vragen duidelijker **aandacht voor specifieke groepen** die vaak vergeten worden en/of veel last hebben van stigma en validisme. Zo zetten we in op het toegankelijker maken van de sociale basis voor mensen met een licht verstandelijke beperking. En we zetten in op bewustwording en het wegnemen van vooroordelen rond personen met onbegrepen gedrag. We willen ook de diversiteit van mantelzorgers meer in beeld brengen, bijvoorbeeld binnen Amsterdam Vitaal & Gezond.
- Met betrekking tot AV&G willen we onze participatieve aanpak binnen alle coalities binnen AV&G waarin wij zitten verder uitbouwen. Wij zetten in op het **sterker vertalen van aanbevelingen van onze ervaringsdeskundigen** in aanpassingen van beleid en praktijk van relevante partijen.
- Wij gaan – in nauwe samenwerking met het Centrum voor Cliëntervaringen, onze lidorganisaties en (nieuwe) kennispartners - **een onderzoeksagenda** opstellen **die nauwer aansluit op onze belangenbehartiging** waarvoor we op zoek gaan naar mogelijkheden om grotere onderzoeksvoorstellen te doen. Wij kijken daarbij met name naar de impact van de inzet van ervaringsdeskundigheid op duurzame verandering.
- De Kenniswerkplaats Personen met Onbegrepen Gedrag (project loopt tot en met 2026) gaat verder met de taaie vraagstukken rond om de aanpak van mensen met onbegrepen gedrag in en om Amsterdam nog eens tegen het licht houden en daar samen met cliëntvertegenwoordigers en ketenpartners een nieuwe (of vernieuwde) aanpak voor bedenken.
- Medezeggenschap en participatie: duurzamer beleggen in grote organisaties. En binnen onze eigen organisatie meer de krachten bundelen met de verschillende platforms, adviesorganen, cliëntenraden en vertrouwenspersonen (HVO Querido) en participatieraden. We willen dit versterken, omdat dit de meest duurzame weg is naar het laten horen van de stem van de cliënt die doorslaggevend is binnen het het zorg- en welzijnsbeleid en de uitvoering ervan.



Bijlage Amsterdam Vitaal & Gezond Jaarverslag 2024

Inleiding

Wij zijn Cliëntenbelang Amsterdam. Dit jaar hebben we met toewijding, inzet en plezier gewerkt aan het versterken van burgerparticipatie door middel van vijf participatiemethodieken:

1. Participatief actieonderzoek
2. Burgerpanels
3. Dialoogsessies
4. Informatiebijeenkomsten
5. Inzet van mensen met ervaringskennis

Hoewel we belangrijke stappen hebben gezet, is het werk nog niet af. Er liggen nog uitdagingen om burgerparticipatie stevig en structureel te verankeren binnen de dynamische netwerksamenwerking van **Amsterdam Vitaal & Gezond**. Met frisse energie en enthousiasme zetten we ons komend jaar in om hierop voort te bouwen.

In dit jaarverslag laten we met **concrete cijfers en resultaten** zien wat we in het eerste jaar hebben bereikt en hoe we Amsterdammers hebben betrokken bij onze samenwerking. We starten met een overzicht van de **impact**, het aantal **bereikte Amsterdammers** en de **samenwerkingspartners**. Vervolgens gaan we per **coalitie** in op de voortgang, inclusief behaalde doelstellingen en knelpunten. Tot slot blikken we terug op onze **communicatie-inspanningen**.

Totaaloverzicht: Amsterdammers bereikt

In het kader van **Amsterdam Vitaal & Gezond** en de prioritaire opgave hebben in totaal **556 Amsterdammers** een bijdrage geleverd:

- **254 Amsterdammers** namen actief deel aan participatief actieonderzoek en burgerpanels.
- **270 Amsterdammers** waren betrokken via dialoogsessies en informatiebijeenkomsten.
- **32 Amsterdammers** hebben hun ervaringskennis ingezet binnen verschillende trajecten en werkgroepen.

De betrokkenheid strekte zich uit over **6 stadsdelen**: Noord, Zuidoost, Nieuw-West, Centrum, Zuid en West.



Samenwerkingen binnen Amsterdam Vitaal & Gezond

Binnen Amsterdam Vitaal & Gezond hebben we samengewerkt met een breed netwerk van formele en informele organisaties, instellingen en initiatieven om de betrokkenheid van bewoners te versterken en bij te dragen aan een inclusieve stad. Deze samenwerking omvatte onder andere:

- **Zorg- en welzijnsorganisaties:**
Amsterdam UMC, VUmc, GGD Amsterdam, Arkin, Levvel, De Sociale Maatschap, Dynamo, Elaa, Siga, Mind Us, ExpEx, Buurtteam Amsterdam, Mentaal Klassikaal, Iets aan de Man Brengen, Stichting 'I Love My Back'.
- **Gemeentelijke en maatschappelijke (jongeren)organisaties:**
Gemeente Amsterdam, Ministerie van VWS, Vrijwilligersacademie, NJR, ASVA Studentenvakbond, Fonds Bijzondere Noden, Buurtteam Amsterdam, Groot MO.
- **Burger- en oudereninitiatieven:**
ESAN, Stadsdorpen Amsterdam, Stichting Multicultureel Centrum De Hudsonhof, Wij Ouder Wijzer, Dance Connects, Platform Mantelzorg, Ouderenvriendelijk Buitenveldert, Energieke Senioren Amsterdam-Nieuw-West (ESAN).
- **Onderwijs- en kennisinstellingen:**
Hogeschool van Amsterdam, Vrije Universiteit, Leyden Academy, ACTA.
- **Woningcorporaties en verzekeraars:**
Rochdale, Zilveren Kruis.
- **Traineeprogramma's en kennisontwikkeling:**
WeCaretoDiscover.
- **Overige netwerken:**
Groot MO, platform cliëntenraden langdurige zorg, jeugdplatform Amsterdam.



1. Coalitie Mentale Gezondheid

Impact en behaalde doelstellingen

1.1 Het organiseren van een jongerendialoogdiner

Prioritaire opgave 1: De veerkrachtige Amsterdammer

Het jongerendialoogdiner bracht **48 deelnemers** samen, waaronder jongeren, professionals en een wethouder, met als doel **jongerenperspectieven te** integreren in Amsterdam Vitaal & Gezond. Dit initiatief onderstreepte het belang van jongerenparticipatie in zowel **beleid** als **praktijk**.

Deelnemers en samenwerkingspartners

Jongeren uit diverse buurten en culturele achtergronden namen deel, evenals ervaringsdeskundigen en jongereninitiatieven zoals 'Mentaal Klassikaal', Stichting 'I Love My Back' en 'Iets aan de Man Brengen'. Daarnaast waren vertegenwoordigers aanwezig van: Gemeente Amsterdam, NJR, GGD Amsterdam, Thrive, ExpEx, Arkin, Sigra, Dynamo, Buurteam Amsterdam, Levvel, De Sociale Maatschap, Elaa, Mind Us, ASVA studentenvakbond

Belangrijke uitkomsten

- Stoppen met het labelen van studenten als 'laag' of 'hoog' opgeleid; inzet van coaches die breder naar welzijn kijken.
- Meer aandacht voor culturele normen rondom prestatie en deze kennis doorgeven aan kinderen.
- Ontwikkelen van lespakketten en cursussen over mentale gezondheid en sociale media.
- Mentale gezondheid bespreekbaar maken zonder overdrijving, met aandacht voor weerbaarheid.
- Taboes rondom eenzaamheid doorbreken met cijfers en ervaringsverhalen.
- (Financiële) toegankelijkheid van verenigingen vergroten.

Voor meer informatie en om de gedetailleerde uitkomsten te lezen, bezoek de volgende link:

[Diner rond mentale gezondheid jongeren levert nuttige inzichten op.](#)

Deze inzichten bieden concrete aanknopingspunten voor de coalities Mentale Gezondheid en Jeugd & Gezin om het mentale welzijn van jongeren te versterken.



1.2 Participatief actieonderzoek en burgerpanel 'In Balans Zijn: Wat helpt Amsterdammers om in balans te blijven?'

Prioritaire opgave 1: De veerkrachtige Amsterdammer

Voor de werkgroep **Veerkrachtige Amsterdammer** hebben we een participatief actieonderzoek en burgerpanel uitgevoerd. In totaal spraken we **109 Amsterdammers** (17-72 jaar) uit vier wijken:

- Nieuw-West: Reimerswaalbuurt
- Noord: De Kleine Wereldbuurt
- Zuidoost: G Buurt Noord
- Centrum: Czaar Peterbuurt

Vijf ervaringsdeskundige co-onderzoekers waren betrokken bij verschillende fasen, zoals het voeren van gesprekken en de data-analyse.

Kernbevindingen

1. **Bewustwording en barrières:** Veel mensen weten wat hen helpt om in balans te blijven, maar ervaren obstakels zoals stress, tijdgebrek en negatieve overtuigingen. Ondersteuning bij het omgaan met deze barrières kan helpen.
2. **Sociale steun:** De meeste deelnemers hebben een sociaal netwerk, maar sommigen missen dit en hebben behoefte aan ondersteuning. Sociale cohesie, ontmoetingsruimten en sleutelfiguren kunnen hierin een rol spelen.
3. **Bestaanszekerheid en werk:** Een stabiele basis helpt bij veerkracht, terwijl onzekerheid over inkomen en werk langdurige disbalans kan veroorzaken. Maatwerk en flexibiliteit vanuit instanties en werkgevers worden als behoeften genoemd.
4. **Hulp en toegankelijkheid:** Professionele hulp wordt vaak positief ervaren. Er is behoefte aan duidelijkheid over laagdrempelige ondersteuning tussen zelfzorg en specialistische zorg.

Het rapport is gepubliceerd. Bekijk het via de volgende link:

[In Balans Zijn.](#)

Knelpunten

- Aanvullende interviews zijn nodig om bepaalde thema's verder uit te diepen.
- De structurele inbedding van ervaringsdeskundigheid in de coalitie en werkgroepen blijft een aandachtspunt.
- De terugkoppeling van de informatiebijeenkomst over het rapport *In Balans Zijn* aan de buurtbewoners die hebben meegedaan, zal pas in 2025 plaatsvinden door de langere doorlooptijd van het rapport.
- Het jongerendialoogdiner was geslaagd, maar de coalitie mentale gezondheid heeft de opbrengsten niet verder opgepakt. Veel van de aangedragen punten sloten niet aan bij de agenda van de coalitie Mentale Gezondheid. Voor een volgende editie is een betere afstemming op de thema's van de coalitie wenselijk.



2. Coalitie Ouderen

Impact en behaalde doelstellingen

2.1 Participatief actieonderzoek en burgerpanel 'Vandaag praten over morgen'

Prioritaire opgave 1: Samen Vitaal Ouder Worden

We voerden een participatief kwalitatief onderzoek uit in samenwerking met **VU Amsterdam (VU)**, en **15 ervaringsdeskundigen**. In totaal zijn **122 informele gesprekken op straat** gevoerd in drie Amsterdamse wijken:

- Jordaan
- Buitenveldert-West
- Kolenkitbuurt

Het onderzoeksteam kwam gedurende het project **tien keer** in wisselende samenstellingen samen om het onderzoek van begin tot eind gezamenlijk uit te voeren.

Samenwerkingsverbanden

Verschillende onderzoekspartners droegen bij aan de kennisontwikkeling binnen dit onderzoek: Stadsdorpen Amsterdam, WeCaretoDiscover, Leyden Academy, VU Gezondheidswetenschappen, Wij Ouder Wijzer, Dance Connects. Daarnaast waren HvA Lectoraten Langdurige Zorg, Social Work en Ergotherapie, Ben Sajat Centrum, Amstelring en Ouderenvriendelijk Buitenveldert ook betrokken.

Kernbevindingen

- **Dialogoog over ouder worden**
 - § Gesprekken over ouder en kwetsbaar worden kunnen lastig zijn; verbinding en vertrouwen bevorderen de dialoog.
 - § Het nut van toekomstgesprekken hangt samen met de mate van regie die mensen ervaren. Concrete ondersteuning bij hulpvragen helpt ouderen inzicht te krijgen in wat zij zelf kunnen regelen en waar zij ondersteuning bij nodig hebben.
 - § Self-ageism tegengaan kan bijdragen aan het zelfvertrouwen van ouderen en hun vermogen om hulp te vragen.
- **Zorgzame buurten en sociale cohesie**
 - § Ontwikkel zorgzame buurten waarin sociale cohesie centraal staat. Dit bevordert kennismaking, dialoog en burenhulp.
 - § Faciliteer burgerinitiatieven met ruimte voor maatwerk en minder bureaucratische verantwoording.
 - § Beschikbare ontmoetingsplekken en kleine budgetten voor buurtactiviteiten helpen ouderen zelfstandig initiatieven te ontplooien.
- **Ouderenhuisvesting**
 - § Bied maatwerk en goede begeleiding bij verhuistrajecten.
 - § Vergemakkelijk woningruil op buurt- en wijkniveau.



2.2 Het organiseren van twee dialoogsessies/ informatiebijeenkomsten

Gesprekken met ouderen in Slotermeer en De Baarsjes

In totaal gingen we in gesprek met **70 inwoners** uit Slotermeer en De Baarsjes over ouder worden, zorg, wonen en de rol van de buurt. Deze dialoogsessies boden niet alleen inzicht in de ervaringen en behoeften van ouderen, maar stimuleerden hen ook om na te denken over hun eigen toekomst.

Doelstelling en impact

Het doel van deze stadsgesprekken was om **signalen op te halen** en deze te vertalen naar **concrete verbeterpunten**. Door in gesprek te gaan met ouderen zelf, kregen we een scherper beeld van de knelpunten waar zij dagelijks mee te maken hebben. Daarnaast creëerden de sessies bewustwording bij de deelnemers en brachten ze mensen met vergelijkbare ervaringen samen, wat de onderlinge verbinding versterkte.

- **Toekomst van de zorg**

De eerste sessie vond plaats in samenwerking met Energieke Senioren Amsterdam-Nieuw-West (ESAN) en ging over de toekomst van de zorg, met een focus op mantelzorg en dementie. Deelnemers bespraken hoe de behoeften van ouderen veranderen en hoe zorg betaalbaar kan blijven. Dit leidde tot een afwisselend serieuze en luchtige discussie rond vragen als: *Wat betekenen deze ontwikkelingen voor mij? Wie zorgt er voor mij als ik ouder word? Voldoet mijn woning nog?*

- **Veiligheid**

In juli waren we in Hudsonhof in De Baarsjes, een ontmoetingsplek waar ouderen met diverse culturele achtergronden samenkomen. Tijdens de gesprekken over ouder worden en de rol van de buurt kwamen verschillende hindernissen naar voren. Zo was de lift die dag kapot, waardoor bewoners vastzaten in hun woning of door burens via de trap geholpen moesten worden. Dit bleek een terugkerend probleem.

Ondanks deze uitdagingen gaven de aanwezigen aan dat onderlinge zorg en betrokkenheid binnen Hudsonhof belangrijk blijven, juist omdat de veiligheid in de buurt een punt van zorg is.

- **Toegankelijkheid**

Veel aanwezigen liepen tegen zowel praktische als bureaucratische problemen aan. Een concreet voorbeeld is het verkrijgen en monteren van wandbeugels bij de wc via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit bleek voor meerdere ouderen een uitdaging. Een van de deelnemers werd doorverwezen naar het Buurteam en kreeg hulp van een klusjesman, maar deze kon het probleem niet oplossen. Een jaar later had zij nog steeds geen wandbeugels, terwijl deze essentieel zijn voor haar mobiliteit en zelfstandigheid.

Voor AV&G en andere betrokken partijen is dit een belangrijk signaal. Het laat zien hoe zelfs proactieve ouderen vastlopen in bureaucratische procedures terwijl zij hun woning toegankelijk en veilig willen houden.



- **Vorbereiden op ouder worden**

Veel ouderen in de stad lopen tegen vergelijkbare uitdagingen aan. Dit onderstreept het belang van een beleid dat vanuit de behoeften van Amsterdammers wordt vormgegeven. Gesprekken zoals deze geven niet alleen beter inzicht in wat er speelt, maar stimuleren ouderen ook om zelf na te denken over hun toekomst en hoe ze zich kunnen voorbereiden op ouder worden.

De dialoogsessies werden georganiseerd in samenwerking met Stichting Het Hudsonhof en het Platform Mantelzorg.

Het verslag van beide bijeenkomsten, inclusief een impressie, is beschikbaar op de website van Cliëntenbelang Amsterdam via de volgende link:

[Gesprekken met ouderen in de wijken](#)

2.3. Inzet mensen met ervaringskennis

Voor de coalitie Ouderen worden **twee ouderenadviseurs** ingezet. We hebben een **klankbordgroep** georganiseerd, bestaande uit diverse Amsterdammers met ervaringskennis, om de betrokkenheid van de ervaringsdeskundigen verder te vergroten.

2.4 Knelpunten

- Borging van ervaringsdeskundigheid vraagt extra inzet. Omdat de coalitie nog niet beschikt over een duidelijke governancestructuur, zoals de werkgroepen binnen de coalitie Mentale Gezondheid, is een klankbordgroep opgericht met mensen met ervaringskennis.
- Het duurde langer dan verwacht om tot concrete opdrachten voor de coalitie Ouderen te komen, met name op het gebied van participatief actieonderzoek.

3. Coalitie Chronisch Zieken

Prioritaire opgave 3: Versterken van de infrastructuur en samenwerking binnen het sociaal domein

Prioritaire opgave 4: Zorgen voor passende zorg en de juiste zorg op de juiste plek

Impact en behaalde doelstellingen

3.1 Burgerpanel

Het beoogde burgerpanel voor de coalitie Chronisch Zieken heeft **niet plaatsgevonden**, ondanks de geïnvesteerde tijd en inspanningen. De hieronder beschreven aanpak was een plan, maar is niet uitgevoerd. Dit blijft een aandachtspunt voor **2024**.

In samenwerking met VU Amsterdam heeft de werkgroep **Preventiestrategie** gesproken over het thema **Nicotinevrij Amsterdam**. Het plan was om een burgerpanel te organiseren dat zich zou richten op vragen als:



- Hoe kan communicatie over stoppen met roken Amsterdammers in beweging brengen?
- Heeft Amsterdam Nicotinevrij daadwerkelijk effect?
- Heeft een rookvrije zorg- en welzijnssector impact op stopgedrag?

De resultaten van het panel zouden worden verwerkt in het uitvoeringsplan van de werkgroep. De werkgroep Preventiestrategie heeft tweemaal overlegd over een plan van aanpak, met als doel een geschikte buurt of wijk te selecteren voor bijeenkomsten over stoppen met roken. Deze bijeenkomsten waren bedoeld om:

- Bewustwording te vergroten.
- Buurtbewoners actief te betrekken.
- Een omgeving te creëren die stoppen met roken ondersteunt.

Deze bijeenkomsten zijn **niet doorgedaan**, maar de inzichten blijven relevant voor toekomstige initiatieven.

3.2 Dialoogsessies en Informatiebijeenkomsten

Prioritaire opgave 3: Versterken van de infrastructuur en samenwerking binnen het sociaal domein

Prioritaire opgave 4: Zorgen voor passende zorg en de juiste zorg op de juiste plek

Dialoogsessie NoordAs – Mondzorg en Armoede (18 november 2024)

“Mondzorg mijden als je leeft in armoede: sneller naar fondsen of terug in de basisverzekering?”

Mondzorg wordt steeds minder betaalbaar, wat leidt tot zorgmijding, vooral onder mensen met een laag inkomen of financiële zorgen. Angst voor hoge kosten, gebrek aan kennis over beschikbare opties en onbegrip vanuit zorgverleners spelen hierin een grote rol.

Na voorbereidende sessies met de **NoordAs** vond op 18 november een dialoogsessie plaats met **22 deelnemers**, waaronder ACTA, tandartsen, gemeente Amsterdam, Zilveren Kruis, Fonds Bijzondere Noden, Cliëntenbelang en het Ministerie van VWS. **Zes ervaringsdeskundigen** deelden hun ervaringen.

Opbrengsten en acties

- Kortere lijntjes tussen hulpverleners, tandartsen en fondsen om sneller financiële ondersteuning te regelen.
- Verbetering van de collectieve zorgverzekering om beter aan te sluiten bij de behoeften van mensen met een laag inkomen. Dit wordt verder besproken tussen de NoordAs en Cliëntenbelang.
- Onderzoek door VWS naar het beter afstemmen van de gemeentepolis op landelijke zorgbehoeften.
- Inventarisatie van tandartsen met een sociaal hart die lagere tarieven hanteren voor minima. Fonds Bijzondere Noden neemt het initiatief voor een stadsbrede lijst, vergelijkbaar met tandartsen voor mensen met angst.



In **2025** worden vervolgsessies georganiseerd met de NoordAs en sluit de NoordAs zich aan bij Cliëntenbelang. De opbrengsten van deze sessie worden gedeeld met de coalitie Chronisch Zieken.

Dialogosessie ESAN – Toegang tot Passende Zorg (27 november 2024)

“Wat als ik er alleen voor kom te staan?”

In samenwerking met **Energieke Senioren Amsterdam Nieuw-West (ESAN)** werd op 27 november een dialogosessie gehouden met **38 deelnemers**:

- 27 ouderen
- 5 mantelzorgers
- 6 zorg- en welzijnsprofessionals

Veel deelnemers gaven aan niet bewust met dit thema bezig te zijn, vaak uit angst of onzekerheid over de toekomst. Ze ervaren toenemende kwetsbaarheid door bezuinigingen in zorg en welzijn, beperkte toegang tot informatie en moeite met het stellen van een hulpvraag. Digitalisering wordt als drempel ervaren, maar kan ook kansen bieden mits alternatieven beschikbaar blijven.

Opbrengsten en behoeften

1. Vergroten van sociale netwerken door laagdrempelige ontmoetingsplekken.
2. Stimuleren van hulp vragen en bieden, ondersteund door digitale hulpmiddelen, maar altijd met een fysieke optie.
3. Goede huisartsenzorg als essentiële toegangspoort tot passende zorg.
4. Overzicht van buurtorganisaties en initiatieven om ouderen beter wegwijs te maken in beschikbare ondersteuning.
5. Begeleiding bij het formuleren van hulpvragen en onderhandelen over zorg, met een rol voor praktijkondersteuners, cliëntondersteuners of casemanagers.
6. Bewustwording over ouder worden en het levenseinde, inclusief het bespreken van wensen en behoeften.
7. Zorg dichtbij organiseren, via wijkklinieken, thuisflats en initiatieven zoals huisartsen+consulten.

De inzichten uit deze sessie worden gedeeld met de coalitie Chronisch Zieken en breder binnen AV&G. In **Q1 2025** worden de resultaten besproken binnen de werkgroep Passende Zorg, waar ook concrete acties aan worden gekoppeld via de uitvoeringsagenda van de coalitie.

3.3 Inzet van mensen met ervaringskennis

De coalitie voor chronisch zieken heeft momenteel in elke werkgroep **twee ervaringsdeskundigen** betrokken, wat neerkomt op een totaal van **acht deskundigen**. Bovendien nemen nog **twee ervaringsdeskundigen** deel aan het bestuurlijk overleg van de coalitie.



4. Coalitie Groei van de Stad

Prioritaire opgave: Woonzorgconcepten en betrokkenheid bij stedelijke ontwikkeling

4.1 Participatief actieonderzoek – Strandeiland

De coalitie Groei van de Stad, Strandeiland en de werkgroep Cliëntenbelang Amsterdam Wonen streven naar een **participatieve ontwikkeling** van Strandeiland, waarbij burgers een actieve rol spelen. Hoewel er brede steun is voor burgerparticipatie, zijn de voorgestelde ideeën nog niet volledig geïntegreerd in de werkplannen. Dit jaar lag de nadruk op **samenwerking** tussen partijen en **resultaatgericht werken**, waardoor het proces vertraging opliep.

In samenwerking met het **Centrum voor Cliëntervaringen (CvC)** is in 2024 een participatief actieonderzoek gestart onder de titel *‘Niemand is een eiland’*. Dit onderzoek richt zich op burgerparticipatie binnen de sociale infrastructuur van Strandeiland.

Het onderzoek bestond uit drie onderdelen:

1. Een deskstudie naar burgerparticipatie in theorie en praktijk.
2. Een creatieve sessie met de trekkers van de werkgroepen uit 2024.
3. Diepte-interviews met acht inwoners en twee experts op het gebied van burgerparticipatie.

Voortgang en Bevindingen

Het onderzoek volgde een participatief actieonderzoek-model, waarbij onderzoek en actie elkaar afwisselen. De focus lag op het ophalen van ervaringen en knelpunten bij bewoners en betrokken professionals.

Kernactiviteiten en resultaten:

- Uitvoering van de deskstudie, waarin bestaande kennis over burgerparticipatie werd verzameld en geanalyseerd.
- Organisatie van een creatieve sessie, waarbij werkgroep-trekkers reflecteerden op de uitdagingen en kansen van burgerparticipatie.
- Uitgevoerde diepte-interviews met burgers en experts, wat inzichten opleverde over knelpunten en verbeterpunten in het participatieproces.
- Eerste analysesessie met co-onderzoekers, waarin de verzamelde inzichten werden besproken.

Uit de gesprekken blijkt dat bewoners en ondernemers **meer betrokken** willen worden bij de besluitvorming, maar dat participatie in de praktijk vaak **stroperig** verloopt. Daarnaast ervaren bewoners een gebrek aan **transparantie** en duidelijke communicatie over de impact van hun inbreng.



4.2 Burgerpanel – Uitdagingen en Vooruitblik

Het was in 2024 niet mogelijk om binnen de coalitie Groei van de Stad een burgerpanel te organiseren. De complexiteit lag in het samenbrengen van alle relevante partijen, wat langer duurde dan verwacht. In het derde kwartaal moesten aanpassingen worden doorgevoerd om tot een goed burgerpanel te komen.

De projectleider van Strandeiland pleitte voor een **integrale aanpak** van woonzorgconcepten en stelde voor eerst een grondige analyse van bestaande en gewenste woonzorgconcepten uit te voeren. Dit zorgde voor vertraging en maakte het noodzakelijk om een nieuw onderwerp te vinden dat aansluit bij het **woonzorgcirkelconcept**, om zo samenhang en continuïteit te behouden.

Uiteindelijk werd een nieuwe casus gevonden in de **Kolenkitbuurt** en **Akbarstraat** in Amsterdam Nieuw-West, waar gesprekken zijn gevoerd met buurtbewoners om een aangepast plan van aanpak te ontwikkelen. Het burgerpanel zal in 2025 starten en zich richten op ouderen in deze buurten die zich onvoldoende betrokken voelen bij de sloop- en nieuwbouwplannen en onvoldoende geïnformeerd zijn over passende huisvesting. De eerste bijeenkomst met buurtbewoners van de Kolenkitbuurt en Akbarstraat zal plaatsvinden op **woensdag 26 februari 2025**.

4.3 Dialoogsessie: Groei van de Stad en Wonen

Prioritaire opgave: Passende woningen in toekomstbestendige buurten

Op **5 juni 2024** organiseerden we in de Ru Paré een dialoogsessie over de toekomst van wonen in Amsterdam. **40 inwoners** en ervaringsdeskundigen gingen in gesprek met beleidsmakers en professionals over toegankelijke woonvormen en de behoeften van verschillende doelgroepen.

Behaalde resultaten:

- **Bewonersparticipatie versterkt:** Inwoners deelden hun ervaringen en behoeften rond huisvesting en kregen directe terugkoppeling van experts.
- **Knelpunten gesignaleerd:** Schaarste aan passende woningen, beperkte zeggenschap en digitale drempels bij zorgtechnologie werden aangekaart.
- **Samenwerking bevorderd:** Door inbreng van woningcorporaties, zorginstellingen en belangengroepen werden concrete verbeterpunten geïdentificeerd.

Impact en vervolg

Deze dialoogsessie heeft bijgedragen aan meer inzicht in de behoeften van inwoners en aan betere aansluiting van beleid op praktijk. De uitkomsten worden meegenomen in verdere stedelijke ontwikkelingsplannen.



Knelpunten:

- Onderzoeksopzet moest aangepast worden
- Bewonersparticipatie moet steviger worden verankerd in stedelijke ontwikkelingen.

5. Coalitie Jeugd en Gezin

5.1 Voorbereiding Participatief Actieonderzoek en Burgerpanel

In 2024 is gewerkt aan de voorbereiding van een participatief actieonderzoek en burgerpanel, gericht op **ouders met kinderen in kwetsbare posities**. Dit onderzoek richt zich op het **verbeteren van ondersteuning** en het **versterken van sociale netwerken** rondom gezinnen.

Belangrijke stappen dit jaar:

- Concretisering van de onderzoeksvraag in samenwerking met GGD (trekker van prioritaire opgave 1) om beter aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep.
- Samenwerking opgezet met **Amsterdam UMC, Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora (ERH)** voor de ontwikkeling van het onderzoeksvoorstel.
- Onderzoeksvoorstel opgesteld, waarin methoden en uitvoering zijn uitgewerkt.
- Voorbereiding op de uitvoering in 2025, met de eerste verkennende gesprekken en werving van respondenten in Q4 2024.

De voorbereidende fase is afgerond. In 2025 starten het burgerpanel en het participatief actieonderzoek, waarbij inzichten van ouders en professionals worden opgehaald om de zorg en ondersteuning beter af te stemmen op de praktijk.

5.2 Dialoogsessie: De verhalen van het Moedernetwerk prioritaire opgave 3

Op **19 december 2024** organiseerden we in samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam en het Moedernetwerk een dialoogsessie over de ervaringen van **moeders van kinderen met een langdurige beperking**. Moeders, beleidsmedewerkers en zorgprofessionals gingen in gesprek over structurele knelpunten en verbeterpunten in de zorg en ondersteuning.

Belangrijke bevindingen

- Lange wachttijden en beperkte zorgopties verhogen de belasting op ouders.
- Gebrek aan passende dagbesteding dwingt ouders soms zelf opvanginitiatieven op te zetten.
- De overgang naar volwassenenzorg verloopt moeizaam, wat leidt tot onzekerheid en extra administratieve lasten.
- Ouders worden onvoldoende betrokken bij besluitvorming over zorg en ondersteuning.

Om daadwerkelijke verbetering te realiseren, moet zorg en ondersteuning beter aansluiten op de behoeften van gezinnen. De belangrijkste aandachtspunten zijn:



- Verbeteren van de toegang tot zorg en snellere doorstroom naar passende ondersteuning.
- Beter maatwerk en samenwerking tussen zorginstanties, onderwijs en beleidsmakers.
- Actieve en structurele betrokkenheid van ouders bij besluitvorming over zorg en voorzieningen.
- Stimuleren van kleinschalige en wijkgerichte initiatieven die flexibel inspelen op lokale behoeften.
- Continuïteit in zorg na 18 jaar om onnodige herindicaties en wachttijden te voorkomen.

Deze inzichten worden gedeeld met de Coalitie Jeugd en Gezin en relevante zorgpartners. In **maart 2025** worden de uitkomsten en benodigde vervolgstappen besproken met bestuurders in de kerncoalitie, waarna concrete maatregelen worden teruggekoppeld en uitgewerkt.

6. Coalitie Acute Zorg

Impact en behaalde doelstellingen

6.1 Dialoogsessie: Inwoners over Acute Zorg in Amsterdam

In **maart 2024** organiseerden we, samen met het Ministerie van VWS, een dialoogsessie over de ervaringen en verwachtingen van inwoners rondom acute zorg in Amsterdam.

Twintig inwoners gingen in gesprek over onderwerpen zoals triage, spoedeisende hulp en de beschikbaarheid van ambulances.

Behaalde resultaten:

- **Inzicht in kennishiaten:** Veel inwoners hebben onvoldoende kennis over acute zorgprocedures, vooral mensen met een migratieachtergrond en laaggeletterden.
- **Signaalfunctie richting beleid:** Belemmeringen zoals onduidelijke telefonische keuzemenu's, lange wachttijden en gebrek aan communicatie in wachtkamers zijn aangekaart bij betrokken instanties.
- **Preventie als speerpunt:** Bewoners benadrukten de rol van vereenzaming en een zwak sociaal vangnet in het toenemende aantal acute zorgvragen.

6.2 Burgerpanel: Zelfverwijzers naar de SEH

Om **vermijdbare instroom op de spoedeisende hulp (SEH)** te verminderen, is in samenwerking met het **Centrum voor Cliëntervaringen (CvC)** een burgerpanel voorbereid. Dit panel richt zich op **zelfverwijzers** – mensen die zonder doorverwijzing van een huisarts naar de SEH gaan.



Uitdagingen en voortgang in 2024:

- Geen directe aanmeldingen via ASA-020: Het was niet mogelijk om via het project ASA-020 voldoende zelfverwijzers te werven, waardoor geplande interviews niet konden doorgaan.
- Aanpassing wervingsstrategie: Om toch respondenten te bereiken, hebben we via digitale en fysieke flyers op diverse communicatiekanalen oproepen geplaatst.
- Alternatieve benaderingswijze onderzocht, waaronder samenwerking met huisartsenposten en spoedposten om in contact te komen met de doelgroep.

Door deze knelpunten heeft het burgerpanel in 2024 nog geen resultaten opgeleverd. De focus ligt nu op het vinden van een effectieve manier om zelfverwijzers alsnog te bereiken, zodat de inzichten in **2025** kunnen bijdragen aan de pilot ASA-020, waarbij een geïntegreerde spoedpost wordt getest om triage en doorstroom te verbeteren.

7. Communicatie

In 2024 hebben we onze communicatiestrategie verder ontwikkeld om meer Amsterdammers te informeren en actief te betrekken bij Amsterdam Vitaal & Gezond (AV&G). Via onze nieuwsbrief bereiken we inmiddels 1.100 ontvangers, en door gerichte inzet van digitale en visuele middelen is de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de netwerksamenwerking vergroot. Onze communicatie richt zich hierbij op het delen van kennis, het versterken van participatie en het makkelijker maken voor inwoners om deel te nemen.

Door de website, nieuwsbrieven en sociale media in te zetten, hebben we informatie gedeeld over bijeenkomsten, dialoogsessies, trainingen en de inzet van ervaringsdeskundigen. Dit heeft gezorgd voor een bredere bewustwording en grotere betrokkenheid bij de verschillende initiatieven. Amsterdam Vitaal & Gezond heeft een eigen plek op onze website, waar we uitleggen wat het doel is van de netwerksamenwerking, welke coalities er zijn en hoe mensen kunnen meedoen. Ook vind je hier geplande en georganiseerde evenementen, inclusief contactgegevens van betrokken collega's.

Een belangrijke stap in 2024 was het versterken van de participatie van ervaringsdeskundigen. Dankzij vacatures bij de Vrijwilligers Centrale Amsterdam, het Amsterdamse Netwerk voor Ervaringskennis en teamED hebben we meer mensen met ervaringskennis bij beleid en uitvoering kunnen betrekken. Daarnaast hebben we een interactieve kaart ontwikkeld die initiatieven in Amsterdam in beeld brengt en hebben we zes informatieve posters met QR-codes ontworpen, zodat inwoners snel toegang krijgen tot relevante informatie over de verschillende coalities.

Om onze impact verder te vergroten, hebben we ook gecommuniceerd via LinkedIn, Facebook en andere socialmediaplatforms, zodat we een groter en diverser publiek bereiken. Binnen de werkgroep Communicatie van AV&G levert onze communicatieadviseur een bijdrage aan de gezamenlijke strategie en afstemming.

Een blijvende uitdaging is de harmonisatie van communicatie met andere partijen binnen Amsterdam Vitaal & Gezond. Het ontwikkelen van één gezamenlijke aanpak met alle betrokken partners vraagt om extra afstemming en samenwerking, zodat communicatie-



inspanningen beter op elkaar aansluiten en nog effectiever worden ingezet. In 2025 zetten we hierop in om de impact van onze communicatie verder te vergroten.

Conclusie en Vooruitblik

Het afgelopen jaar heeft laten zien dat actieve burgerparticipatie een essentiële rol speelt binnen Amsterdam Vitaal & Gezond. Samen met bewoners, ervaringsdeskundigen en partners hebben we 556 Amsterdammers betrokken en met 47 verschillende organisaties samengewerkt. Komend jaar richten we ons op:

- Het structureel inbedden van ervaringskennis in beleidsvorming en werkgroepen.
- Het verder uitbouwen van de participatieve aanpak binnen alle coalities.
- Versterkte samenwerking met de gemeente en andere partners om structurele borging te realiseren.

Door de inzet van zowel Amsterdammers als samenwerkingspartners werken we verder aan een vitaal en gezond Amsterdam, waarin niemand op achterstand staat.

