

## **Jaarrapportage 2025**

*Tbv de Gemeente Amsterdam*

Documentnaam: Jaarrapportage 2025	
Beheerder/eigenaar: Lindy van Vliet	Status: Definitief
Opgesteld door: Lindy van Vliet	
Versie: 2.0	Vaststellingsdatum: 31 maart 2026
Versiedatum: 18 mei 2026	Vaststelling door: ALV
Document opgeslagen in: Vereniging – Jaarstukken – Jaarverslag - 2025	

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Individuele Ondersteuning en Belangenbehartiging</b> .....	4
<b>Collectieve Belangenbehartiging en Onderzoek</b> .....	11
<i>Een toegankelijk Amsterdam voor iedereen</i> .....	12
<i>Zorg, ondersteuning en innovatie</i> .....	15
<i>Betrokken jongeren en ouders</i> .....	19
<i>Werken aan vooroordelen rond cliënten GGz</i> .....	21
<i>Onderzoek met en door ervaringsdeskundigen</i> .....	23
<i>Meer oog voor en passend beleid voor mantelzorgers</i> .....	24
<b>Betekenisvolle medezeggenschap en participatie</b> .....	25
<b>Ontwikkeling van de organisatie</b> .....	28
<i>Vereniging en bestuur</i> .....	28
<i>Personeel</i> .....	29
<i>Bedrijfsvoering en financiën</i> .....	31
<b>PR en Communicatie</b> .....	32
<b>Doorkijkje naar 2026</b> .....	34
<i>Bijlage 1 Specificatie bereikcijfers collectieve belangenbehartiging</i> .....	35
<i>Bijlage 2 Jaarverslag Amsterdam Vitaal &amp; Gezond 2025</i> .....	38

## Inleiding

2025 was voor Cliëntenbelang een jaar waarin we opnieuw hebben laten zien hoe belangrijk onze inzet is voor inwoners van Amsterdam en gemeenten in Noord-Holland die afhankelijk zijn van zorg, ondersteuning en een toegankelijke stad. Het was een jaar van groei, van intensieve samenwerking en van zichtbare resultaten. Tegelijkertijd was het een jaar waarin gelijkwaardige toegang tot passende zorg en ondersteuning verder onder druk komt te staan en waarin we meer dan ooit merkten hoe hard onze inzet nodig is.

Zo ondersteunden we in totaal in Amsterdam én Noord-Holland 1792 cliënten via onze Onafhankelijke Cliëntondersteuning onder, dat is een stijging van 42% ten opzichte van vorig jaar. Net als vorig jaar zien we in Amsterdam vooral een enorme toename in het aantal jongeren en hun ouders die hun recht op passende jeugdzorg onder de Jeugdwet niet krijgen. Het aantal cliënten dat we in 2025 ondersteunden is met bijna 200% gestegen ten opzichte van 2024, steeds vaker moeten we ook met hen naar de rechter. De groei laat zien dat steeds meer mensen ons weten te vinden wanneer zij vastlopen in regels, wachtlijsten of ingewikkelde procedures. Onze inzet werd gewaardeerd: cliënten gaven ons gemiddeld een 9,2. Dat is iets om trots op te zijn. Tegelijk lopen wij ook tegen grenzen aan. Door de enorme vraag hebben wij inmiddels een wachtlijst van ruim vier weken voordat we mensen kunnen gaan helpen. Het is daarom ook van belang dat we veel sneller de onderliggende problemen die zorg en ondersteuning voor iedereen in de weg staan oplossen.

Met onze collectieve belangenbehartiging hebben we hieraan in 2025 weer een stevige bijdrage geleverd. Met vele bijeenkomsten, adviezen en onderzoeken hebben we de stem van inwoners van Noord-Holland en in het bijzonder Amsterdam, laten doorklinken bij gemeenten, zorgaanbieders, vervoerders en onderwijsinstellingen. Van het Jaar van de Voetganger tot de inzet voor mantelzorgers, de adviezen van het Jeugdplatform en de WMO-adviesraad: overal brachten we het perspectief van inwoners en ervaringsdeskundigen in. We waren succesvol in het beïnvloeden van de verkiezingsprogramma's van veel partijen voor de gemeenteraadsverkiezingen in 2026. De huidige drie grootste partijen namen gemiddeld 7 punten uit het door Cliëntenbelang gemaakte verkiezingsprogramma over. Wanneer zij opnieuw de grootsten worden en een college mogen vormen zullen wij hen aan hun beloften houden.

Onze organisatie zelf bleef ook in beweging. We professionaliseerden verder, versterkten onze teams, breidden ons vrijwilligersnetwerk uit en werkten aan een gezonde, toekomstbestendige werkorganisatie. Ondanks de druk op medewerkers en de hoge werkbelasting bleven zij zich met grote betrokkenheid inzetten voor onze missie.

Met deze jaarrapportage laten we zien wat 2025 ons heeft gebracht: resultaten, inzichten, uitdagingen en vooral de verhalen van Amsterdammers die dankzij onze inzet verder kwamen. We kijken met trots terug, en met vertrouwen vooruit. In 2026 bouwen we door aan een stad waarin iedereen volwaardig kan meedoen — radicaal en zonder uitzondering.

*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.

## Samenwerkingspartners

Het is de taak van de cliëntondersteuners om ervoor te zorgen dat cliënten de zorg en ondersteuning krijgen en behouden die zij nodig hebben. Naast het contact met de cliënt overleggen zij ook met organisaties als De Straatalliantie, Woonbond, Mantelzorg Makelaars, MDHG, Mee Dichtbij, Metgezel, Ombudsman Metropool Amsterdam, GGD, SLICKS en de Bijstandsbond. Wanneer wij cliënten niet kunnen helpen, dan zorgen wij voor een warme overdracht.

Via de Onafhankelijke Clientondersteuning signaleren wij ook structurele problemen. Denk hierbij aan de problemen rond wachtlijsten, het niet indiceren in aard en omvang of het niet afgeven van een beschikking voor zorg via een Persoonsgebonden budget (Jeugdwet). Samen met de (kinder)Ombudsman en bijvoorbeeld de Stedelijke Wmo – Adviesraad Amsterdam kijken hoe we problemen bij de gemeente kunnen aankaarten.

## Resultaten individuele ondersteuning

Onze samenleving is erop gericht dat iedereen zo veel mogelijk zelfredzaam is. Veel mensen lukt dat zelf, maar dat geldt niet altijd voor mensen in een kwetsbare positie. Bijvoorbeeld door een beperking of een chronische ziekte. Zij ervaren vaak hinder door de wet- en regelgeving die hen juist zou moeten ondersteunen, en de wijze waarop de (toegang tot) zorg is georganiseerd.

Vragen rondom de juiste zorg, voorzieningen of ondersteuning leiden tot contact met vele instanties, financieringsstromen, wetten en regels. Daarom is er een functie in de wet opgenomen: Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). Het recht hierop is in 2015 vastgelegd en beschreven in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Wet langdurige zorg (Wlz).

In 2025 vonden veel meer cliënten de weg naar onze cliëntondersteuners: 2.768 cliënten hebben we geïnformeerd, geadviseerd of ondersteund via één van onze diensten in het Sociale Domein, jeugdzorg en/of langdurige zorg. Een mooi resultaat voor onze dienstverlening in de volle breedte, mede als gevolg van goede ervaringen van cliënten. En de samenwerking met andere maatschappelijke partners.

Samengevat:

- In 2025 steeg het aantal cliënten (Wmo) vergeleken met 2024 in Amsterdam met 56%. Het aantal nieuwe cliënten is gestegen met 90%.
- Het aantal cliënten dat we juridisch hebben bijgestaan steeg met 12% ten opzichte van 2024.

- Het totaal aantal cliënten voor Cliëntondersteuning Jeugd is in 2025 met 198% gestegen.
- Het totaal aantal cliënten voor Wlz is met 11% gestegen ten opzichte van 2024.

### 1. Cliëntondersteuning Sociaal Domein binnen de gemeente Amsterdam

In 2024 hebben we in totaal 1091 cliënten ondersteund, bij 1740 verschillende kwesties. Daarmee hebben we doelstelling in het jaarplan ruimschoots behaald (750 unieke cliënten met 850 kwesties voor onze onafhankelijke cliëntondersteuning Sociaal Domein gemeente Amsterdam). In 2024 waren dat 608 cliënten met samen 865 verschillende kwesties.

Als nieuwe instroom deden 823 cliënten een beroep op onze cliëntondersteuning Sociaal Domein. Daarnaast waren er op 1 januari 2025 nog 268 lopende cliëntdossiers. Het gaat hier om cliënten die zich in 2024 bij ons hadden gemeld, maar waarvan de ondersteuning nog niet was afgerond of het resultaat van de geboden ondersteuning nog niet bekend was.

Voor het resultaat betekent dit dat het totaal ondersteunde cliënten in 2025 met 56% flink is toegenomen ten opzichte van 2024. Dit resultaat zien we nog sterker terug bij ondersteuning per hulpvraag: een toename van 90% ten opzichte van 2024.

De enorme vraag en de beperkte capaciteit op de afdeling heeft tot gevolg gehad dat wij voor het eerst met een wachtlijst hebben moeten werken. In 2025 stond een cliënt gemiddeld 4 weken op de wachtlijst.

**Totaal aantal ondersteuningsvragen per doelgroep naar type**

<b>Ondersteuningsvraag</b>	<b>Anders</b>	<b>GGZ</b>	<b>Jeugdwet</b>	<b>WMO</b>	<b>ZVW</b>	<b>Eindtotaal</b>
<i>Informatie en Advies (éénmalig)</i>	2	3	31	234	4	274
<i>Informatie/advies en/of ondersteuning aanvraag Wlz-indicatie</i>		16	8	44	4	72
<i>Ondersteuning aanvraag (her)indicatie</i>	3	8	92	262	16	381
<i>Ondersteuning aanvraag PGB</i>	1		83	96	16	196
<i>Juridische Advisering</i>	4	13	176	424	1	618
<i>Ondersteuning bij het vinden passende zorgaanbieder/voorziening</i>		6	66	123	8	203
<i>Ondersteuning klachten/ geschillen zorgaanbieder/wettelijke vertegenwoordiger</i>		8	26	227	16	277
<i>Ondersteuning klachten/geschillen gemeente</i>			16	65	1	82
<i>Vorbereiding en/of ondersteuning gesprek gemeente</i>	1	1	11	80	2	95
<i>Vorbereiding en/of ondersteuning gesprek zorgaanbieder</i>		2	2	50	2	56
<b>Eindtotaal</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>511</b>	<b>1605</b>	<b>70</b>	<b>2254</b>

### Cliëntondersteuning bij bezwaar- en beroepsprocedures

In 2025 hebben we 229 cliënten bijgestaan bij bezwaar- en beroepsprocedures. Dat is een toename van 12%. Net als vorig jaar lijkt er sprake te zijn van een afvlakking van de toename. Dit lijkt voornamelijk het gevolg te zijn van het gebrek aan capaciteit, waardoor wij simpelweg niet meer cliënten kunnen helpen. De vraag naar ondersteuning is en blijft erg hoog. Wanneer we de cijfers nader bestuderen, dan valt het op dat het aantal Wmo - zaken licht is afgenomen, terwijl er aan de andere kant veel meer jeugdzaken zijn bij gekomen: In 2023 2 jeugdzaken, in 2024 41 en in 2025 48.

## **Individuele ondersteuning Jeugdzorg**

In 2025 hebben wij met onze Onafhankelijke Cliëntondersteuning Jeugd 218 cliënten bijgestaan bij 511 kwesties. Een flinke stijging ten opzichte van 2024 bij zowel het aantal cliënten als het aantal ondersteuningsvragen (73 cliënten bij 121 kwesties). Deze stijging is voornamelijk het gevolg van het feit dat de gemeente niet of heel moeizaam een Persoonsgebonden budget afgeeft; soms ten koste van de ontwikkeling van een betrokken kind of de draagkracht van ouders. Wij zijn veelal bij het hele traject betrokken.

Na de afgifte van een indicatie zijn er wachtlijsten vóóordat de jongeren terecht kunnen bij de zorgaanbieder. De wachttijd kan zelfs oplopen tot anderhalf jaar. In de tussentijd kan het OuderKind Team wél de ouders begeleiden (gezinsbegeleiding), terwijl de ouders zélf aangeven dat zij niet zozeer ondersteuning nodig hebben. Wat zij en de jongeren juist nodig hebben is overbruggingszorg voor de jongere zelf. Dit is belangrijk, omdat het vaak over jongere kinderen gaat die direct zorg nodig hebben voor hun ontwikkeling. De ontwikkeling stopt, doordat veel van de jongeren die wij ondersteunen niet meer naar school kunnen.

Anderzijds ligt de verantwoordelijkheid nu bij de ouders (gebruikelijke zorg) die overbelast dreigen te raken. Voor een aantal ouders is het aanvragen van een Pgb voor jeugdhulp een alternatieve oplossing. Zoals hierboven al genoemd: het Pgb wordt niet of nauwelijks meer toegekend.

## **Life coach**

Met Life Coach bieden wij 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**

In 2025 hebben we het evaluatieformulier klantvriendelijker en korter gemaakt.

De behaalde resultaten voor 2025 zijn:

- 14 coachtrajecten lopende trajecten, waarvan er inmiddels 10 zijn afgesloten.
- Online coaching behoort tot de mogelijkheden.
- De afgesloten trajecten worden zo veel mogelijk geëvalueerd. Niet iedereen doet daaraan mee.
- Alle klanten die hebben meegewerkt aan de evaluatie geven aan dat zij door de coaching vooruit zijn gegaan op gebied van persoonlijke stuurkracht en participatie. Het gemiddelde rapportcijfer voor de coach is een 10. Drie 3 mensen hebben we na een aantal coachgesprekken doorverwezen naar andere hulpverlening.
- We kunnen gebruik maken van ongeveer 8 locaties in de stad voor de gesprekken met cliënten.

## **Uitdagingen**

- De wachtlijstproblematiek zet het hele stelsel steeds meer onder druk. Dat geldt ook voor onze cliëntondersteuners. De cliënt staat namelijk centraal voor de cliëntondersteuner en lopen tegen de grenzen van het stelsel aan. Reguliere interventies werken niet meer of zijn niet meer voor handen, waardoor zij steeds vaker lange formele bureaucratische routes moeten bewandelen.

- Kenmerkend voor een deel van onze cliënten is dat zij een lange doorlooptijd hebben, voordat wij hun ondersteuningsvraag kunnen afronden. Hiervoor zijn 2 redenen: er zijn veel en lange wachttijden en cliënten komen met moeilijke en/of meevoudige vragen. De zogenoemde 'problematiek van het stapelen'.
- Daarnaast signaleren wij met de Ombudsman Metropool Amsterdam dat de rechtsbescherming voor Amsterdammers - die aangewezen zijn op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) - gebreken vertoont. Vooral het gebrek aan rechtsbescherming als rechtstreeks gevolg van keuzes die de gemeente Amsterdam maakt bij de uitvoering van de Wmo.
- Steeds vaker zijn wij dat de gemeente niet of nauwelijks een Pgb afgeeft, soms ten koste van de ontwikkeling van een betrokken kind of de draagkracht van ouders. Wij komen schrijnende situaties tegen van ouders die de bestaande indicatie informele jeugdhulp kwijtraken en niet langer in aanmerking komen voor jeugdhulp 'omdat zij de zorg zelf kunnen leveren'. En die vervolgens thuis komen te zitten, doordat ze door de forse zorgvraag van hun kind géén betaalde werk meer kunnen doen.
- In toenemende mate zijn wij betrokken bij kwesties waar ook bewindvoering aanwezig is. Doordat het verkrijgen van zorg steeds minder vanzelfsprekend is, lopen ook bewindvoerders tegen grenzen aan en doen ze een beroep op onze cliëntondersteuners. Ook zien we meer kwesties, waarbij het contact tussen cliënt en bewindvoering dusdanig slecht is, dat een stap naar de rechter de enige uitweg is.
- Te veel Amsterdammers krijgen niet tijdig passende hulp, doordat de Buurtteams onvoldoende zijn toegerust voor complexe problematiek, procedures onvoldoende beheersen en de samenwerking in de keten tekortschiet. Dit raakt vooral inwoners met meevoudige of complexe problematiek en leidt ertoe dat zij van loket naar loket worden gestuurd, zonder dat iemand daadwerkelijk de regie neemt.
- Gezinnen hebben te maken met meerdere wetten en regels die niet op elkaar zijn afgestemd zijn. Denk hierbij aan jeugd, beschermd wonen, Wlz, participatie, waarbij elke wet zijn eigen route kent. Cliënten zijn hiervan de dupe. Regelmatig staan zij bij het verkeerde loket, waardoor ze voorzieningen mislopen en steeds opnieuw hun verhaal moeten doen.  
Hierdoor zien wij ook dat er veel vraag is naar ondersteuning bij de overgang van Jeugdzorg naar de Wet langdurige zorg. Hierdoor hoeven cliënten niet steeds weer hun verhaal te doen en zich niet bij alle loketten hoeven melden. Alleen is het verkrijgen van een Wlz - indicatie voor jeugdigen zeer uitzonderlijk en niet altijd in het belang van de cliënt.

### **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 iemand naar ons hebben doorverwezen - zoals de Buurtteams - omdat uiteindelijk blijkt dat de doorverwijzing naar ons niet de juiste is.  
We willen daarom in 2026 intensiever samenwerken met de gemeente en andere organisaties die cliëntondersteuning bieden, zoals MEE en de doorverwijzende organisaties zelf.

- Door de enorme vraag moeten we de verwachtingen van cliënten rond onze reactietijd steeds vaker bijstellen. Wij streven ernaar om cliënten zo snel mogelijk te helpen, maar moeten de werkdruk van cliëntondersteuners goed in de gaten houden om onze dienstverlening op de langere termijn te kunnen garanderen. Zodoende zijn we helaas genooddaakt met een wachtlijst te werken. De gemiddelde wachttijd bedroeg in 2025 4 weken.

*De beschreven werkzaamheden die hierna volgen vallen buiten de subsidie van de gemeente Amsterdam en overige door de gemeente gefinancierde projecten. Ze worden kort vermeld om de gemeente een breder inzicht te geven in de wat we allemaal doen op individuele belangenbehartiging. In de jaarrekening zijn deze activiteiten onder het gespecificeerde projectoverzicht terug te vinden.*

## 2. Cliëntondersteuning langdurige zorg in Amsterdam en in de provincie Noord- Holland, m.u.v. de Vechtstreek

- In 2025 hebben we 644 cliënten ondersteund met een langdurige zorg indicatie met 1572 ondersteuningsvragen. Daarmee hebben wij onze doelstelling “ondersteuning van Wlz-cliënten bij minimaal 450 individuele cliënten” ruimschoots behaald. Van deze cliënten zijn 468 nieuw ingestroomd. Dit zijn er 40 meer dan in 2024 (428). Van de 468 ondersteunde cliënten komen 276 cliënten uit Amsterdam en 192 uit de regio’s Amstelland en de Meerlanden, Zaanstreek Waterland, Kennemerland, ‘t Gooi en Noord-Holland Noord.

Ook bij deze ondersteuning is de gemiddelde tijd per client toegenomen. In 2022 was dit 3,5 uur en in 2023 was dit 3,8 uur, in 2024 was dit 4,25 uur en in 2025 was de gemiddelde tijd per client 4,45 uur. Wij zien dan ook een toename in cliënten met meerdere en/of complexere problematiek. Tegelijkertijd zien we een toename aan vragen voor een passende Wlz – instelling, terwijl die maar zeer beperkt beschikbaar zijn.

- In 2025 hebben op basis van steekproef 126 cliënten onze dienstverlening beoordeeld. Op een schaal van 1 tot 10 waarden cliënten ons met een 9,2 en geven ons een 9 als aanbeveling aan derden.

Type ondersteuning	GGZ	LG	V&V	VG	ZG	Totaal
1. Informatie & Advies	17	6	60	24	0	107
2. Zorgbemiddeling	155	165	530	543	0	1393
3. Overige Wlz	0	8	55	9	0	72
<b>Totaal</b>	<b>172</b>	<b>179</b>	<b>645</b>	<b>576</b>	<b>0</b>	<b>1572</b>

## 3. Cliëntondersteuning Wmo Haarlem en Zandvoort

Sinds 2023 bieden we met MEE & De Wering Onafhankelijke Cliëntondersteuning in de gemeenten Haarlem en Zandvoort. In Haarlem hebben we dit jaar 57 cliënten bereikt. De samenwerking met Buurts krijgt daar steeds vastere vormen. We weten elkaar goed te vinden en werken steeds beter samen. Hierin blijven we investeren. Mede door alle veranderingen binnen het Sociaal Domein blijft het belangrijk om inwoners te attenderen op het recht op Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

Aantal Cliënten

<b>Doelgroep</b>	<b>Jeugdwet</b>	<b>Participatiewet</b>	<b>WMO</b>	<b>Eindtotaal</b>
<i>Informatie en Advies</i>		2	19	21
<i>Informatie/advies en/of ondersteuning aanvraag Wlz-indicatie</i>			3	3
<i>Ondersteuning aanvraag (her)indicatie</i>		1	3	4
<i>Ondersteuning aanvraag PGB</i>			4	4
<i>Ondersteuning bezwaarprocedure/beroepsprocedure</i>			8	8
<i>Ondersteuning klachten/ geschillen zorgaanbieder/wettelijke vertegenwoordiger</i>	3			3
<i>Vorbereiding en/of ondersteuning gesprek gemeente</i>		6	6	12
<i>Vorbereiding en/of ondersteuning gesprek zorgaanbieder</i>			2	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>57</b>

#### 4. Cliëntvertrouwenspersoonfunctie voor zorg- en welzijnsorganisaties (CVP)

Wij bieden voor zorg- en welzijnsorganisaties de mogelijkheid hun cliëntvertrouwenspersoon functie bij ons te beleggen. In 2025 deden wij dit opnieuw voor HVO-Querido en zagen wij bij hen een toename van 8,5% van het aantal dossiers. Van de totaal 192 klachten gaan de meeste over woon/verblijf of de begeleiding van en/of de relatie met de hulpverlener. Door de groei in klachten en gelijkblijvende capaciteit komt de dienstverlening van de CVP wel meer onder druk te staan.

#### 5. Leerlingsteunpunt Passend Onderwijs Amsterdam en Diemen

Het Leerlingsteunpunt dat wij samen met de Samenwerkingsverbanden Primair en Voortgezet Onderwijs opzetten, bevindt zich in de overgang van aanloopfase naar uitvoeringsfase. Het begrip 'leerlingsteunpunt' is relatief nieuw en roept bij scholen, ouders en leerlingen vragen en bij scholen soms ook weerstand op. Dit vraagt om een betere positionering, helderheid over de toegevoegde waarde van het steunpunt, betere communicatie die aansluit bij de doelgroep en het opbouwen van vertrouwen.

Het afgelopen jaar heeft het Leerlingsteunpunt hard gewerkt aan verbetering, zichtbaarheid en samenwerking. Tijdens en na de zomervakantie hebben we de eigen werkwijze onder de loep genomen. Bevindingen zijn besproken met bestuurders en gedeeld met PO - en VO - scholen. Op basis van deze inzichten zijn nieuwe richtlijnen opgesteld, met ruimte om bij te sturen wanneer dat nodig is.

Een belangrijk deel van het werk bestond uit het ondersteunen van leerlingen en ouders. Er zijn gesprekken gevoerd met thuiszitters en hun ouders, soms zelfs tijdens huisbezoeken. Ook is een leerling begeleid naar een gesprek op school om de stap terug naar de klas te verkleinen. Ouders, leerlingen en professionals stelden ongeveer 15 vragen over schoolkeuze, passend onderwijs en begeleiding. Waar nodig werd doorverwezen onder andere naar onze OCO's - en hebben we politiek aandacht gevraagd voor langdurig thuiszitten. Dit leidde tot succesvolle bemiddelingen en beter geïnformeerde ouders en jongeren.

Daarnaast is er veel gedaan om leerlingen actief te betrekken:

- Twee meedenksessies met leerlingen uit het Voortgezet Onderwijs en 7 masterclasses op scholen uit het Primair Onderwijs gaven waardevolle inzichten. Leerlingen uit het VO gaven aan dat ze zich vaak niet gehoord voelen en te weinig maatwerk ervaren, terwijl PO - leerlingen vooral stress en prestatiedruk benoemden. Deze informatie hebben we vertaald naar concrete aanbevelingen.
- De communicatie en zichtbaarheid zijn verder versterkt. De website is vernieuwd met hulp van een jongerenpanel en er zijn nieuwe flyers en posters gemaakt.
- Voorbereidingen getroffen voor een campagne op social media en een chatfunctie op de website.
- Samenwerkingen met organisaties zoals LAKS, OCO, Garage2020 en de Kindertelefoon zijn verdiept of verkend. Tegelijk kwamen belangrijke signalen binnen: leerlingen worden nog te weinig rechtstreeks bereikt, maatwerk ontbreekt vaak en vertrouwen opbouwen kost tijd.

Het jaar kenmerkte zich als een periode van groei. Het netwerk breidde uit, jongerenparticipatie kreeg een stevige basis en er is veel geleerd. De komende tijd ligt de focus op het vergroten van het bereik onder leerlingen en het versterken van de samenwerking met scholen en partners.

## Collectieve Belangenbehartiging en Onderzoek

Voor onze collectieve belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding zetten we betaalde en vrijwillige belangenbehartigers in. Vanuit platforms, werk-, thema- en kennisgroepen werken we aan gevraagde en ongevraagde adviezen en verbetervoorstellen richting de gemeente(n), zorginstellingen en welzijnsorganisaties. In totaal hebben we 31 adviezen uitgebracht en organiseerden we 249 activiteiten.

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. In totaal bereikten we met onze activiteiten direct ruim 900 mensen en indirect veel meer – onder andere ook via onze communicatie uitingen (zie PR en communicatie). Voor een gedetailleerd overzicht van onze opgeleverde resultaten en bereikcijfers zie bijlage 1.

*Alle onderstaande activiteiten zijn direct of in-direct (in het geval van Amsterdam Vitaal en Gezond) gefinancierd door de Gemeente Amsterdam. Indien er sprake is van (mede)-financiering door andere financiers wordt dit apart vermeld.*

### 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, !WOON 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 de VU, het VUmc, Meetellen Amsterdam, Hogeschool van Amsterdam, ROC Amsterdam en het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis (ANE).

Met het Lichthuis Amsterdam, De Waterheuvel, Leger des Heils, Politie Amsterdam - Amstelland en TeamED trekken we veel op om de bejegening van mensen met onbegrepen gedrag te verbeteren. 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 gaan in 2026 nog strategischer de samenwerking opzoeken. Alleen samen kunnen we onze doelstellingen bereiken en het leven van veel Amsterdammers in positieve zin beïnvloeden.

# Een toegankelijk Amsterdam voor iedereen

## Doelen voor 2025:

### *1. Toegankelijke openbare ruimte en meer bewustzijn onder Amsterdammers*

Wij zullen ons – in het kader van ons meerjarenplan blijvend inzetten voor een toegankelijke openbare ruimte en meer bewustzijn onder Amsterdammers. Speciaal wilden we ons in 2025 richten op evenementen, sport&spel en versterkt beleid voor voetgangers omdat hier kansen voor liggen. We hopen hierbij ook bij te dragen aan de zichtbaarheid van en het wegnemen van vooroordelen (destigmatisering) over onze achterban.

### *2. Mobiliteit voor iedereen*

Wij willen dat iedereen zich vrij kan bewegen in onze stad. Dit betekent dat we in opvolging van vorige jaren ons inzetten voor toegankelijk (fysiek en sociaal) openbaar vervoer en aanvullend openbaarbaar vervoer.

## Belangrijke resultaten

### *Toegankelijke openbare ruimte en meer bewustzijn onder Amsterdammers*

- **Evenementen: Amsterdam 750**

Projectorganisatie bleek niet in staat om de eigen evenementen in Ziggo Dome, Feest op de Ring en het eindfeest voor iedereen toegankelijk te organiseren. Er was een brandbrief van ons en een gesprek met de wethouder Zorg nodig om handbikes op de Ring toe te staan. Het evenement SAIL was niet helemaal goed toegankelijk en de informatievoorziening kon beter, maar de organisatie had er wel aandacht voor. Het heeft wel geleid tot betere voorwaarden in het evenementenbeleid en vergunningen; hierop is onze inzet effectief geweest.

- **Amsterdam maakt ruimte en Jaar van de Voetganger 2025**

2025 is door de wethouder Verkeer uitgeroepen tot 'Jaar van de Voetganger' als onderdeel van het programma 'Amsterdam maakt Ruimte'. Cliëntenbelang Amsterdam heeft gepleit voor een steviger positie van de voetganger in het beleid en een paar concrete maatregelen, waaronder een gedragsverandering bij fietsers. Bewustzijn over het belang en de positie van voetgangers (met een beperking) bij de ambtelijke organisatie is toegenomen, maar bij het grote publiek (nog) niet. Op dit moment is er nog geen zicht op beleidsmaatregelen en concretisering van de uitgezette acties waaraan we hebben deelgenomen (schouw toegankelijkheid Ceintuurbaan, workshop herinrichting Roetersstraat, gesprek met handhaving).

- **Oosterdok**

De (culturele) organisaties rond het Oosterdok wilden de toegankelijkheid ervan op korte termijn verbeteren. Dat was met goede bedoelingen, maar het was voor ons geen prioriteit en de ingeschakelde externe organisaties hebben niet altijd zicht op de kennis en werkwijze van de gemeente Amsterdam en onze betrokkenheid. Uiteindelijk heeft het geleid tot een aantal maatregelen die in voorbereiding zijn. Ook is er een interessante poging gedaan om een (web)app te maken die voor iedereen toegankelijk is, waarbij goed gebruik is gemaakt van ervaringskennis.

- **Adviezen toegankelijkheid openbare ruimte**  
We hebben veel adviezen uitgebracht, met name aan het Toetsteam Openbare Ruimte. Er is nog geen werkwijze waarin ervaringskennis uit de achterban weer kan worden ingezet, maar dit heeft wel de hernieuwde aandacht van de ambtelijke organisatie en een aantal stadsdeelbestuurders.
- **Informatie over toegankelijkheid**  
De realisatie van de nieuwe informatie - tool op lamsterdam.com botsten met onze inspanningen om toegankelijkheidsinformatie te verzamelen en beschikbaar te stellen, onder andere met het Test Team Toegankelijk Amsterdam. Deze initiatieven zijn goed bij elkaar gebracht met het voorstel 'Matti': een Amsterdamse kaart waarop integraal toegankelijkheidsinformatie te vinden is. In 2026 willen we die doorzetten met een rol voor ons Test Team Toegankelijk Amsterdam.
- **Beknopt onderzoek naar vindbaarheid sportaanbod voor mensen met een visuele beperking**  
Waar we nog weinig over weten, is hoe mensen met een beperking het aanmeld - en inschrijfproces ervaren in hun zoektocht naar een sportclub of -vereniging. Welke hobbels komen ze daarbij tegen en hoe kunnen we die zoveel mogelijk wegnemen? Ook misten we in het Amsterdamse onderzoek van 2023 (mede door ons uitgevoerd) de ervaringen van mensen met een visuele beperking. Op initiatief van Peter van Bleijswijk, Bartiméus Fonds, de Atletiekunie, de KNVB en Gooise Meren Beweegt hebben we daarom een beknopt onderzoek uitgevoerd naar de digitale zoek- en inschrijfreis van mensen met een visuele beperking. Met de resultaten gaan de bovengenoemde partijen actief aan de slag om de digitale toegankelijkheid van hun eigen organisatie en aan hen gelieerde sportaanbieders te verbeteren. De resultaten worden in februari 2026 gepresenteerd aan het ministerie van VWS tijdens een werksessie over communicatieve en digitale toegankelijkheid in het kader van de Strategie Handicap 2030.
- **Reizende tentoonstelling 'Hoe zie je mij?'**  
Leden van de Adviesraad LVB maakten onder begeleiding van een onderzoeker van de Universiteit voor Humanistiek de tentoonstelling 'Hoe zie je mij?.' Hierin vertellen 9 Amsterdammers met een licht verstandelijke beperking over hoe ze gezien en benaderd worden en over hoe dat voelt. De tentoonstelling reisde langs 4 buurtlocaties in Amsterdam Oost. Bezoekers konden daar in gesprek gaan met de makers. Deze activiteit werd mede gefinancierd door FNO Klein Geluk.
- **Tweede Kamerverkiezingen**  
Leden van de Adviesraad LVB assisteerden wederom op verschillende stembureaus in de stad bij de verkiezingen van afgelopen november. Ze konden ter plekke de toegankelijkheid controleren en wezen ze de andere vrijwilligers op het belang van (sociale) toegankelijkheid. Ook verlaagden ze voor een aantal deelnemers de drempel om zelf te gaan stemmen en/of politiek actief te worden.

### *Mobiliteit voor iedereen*

- **Trainingen sociale toegankelijkheid Vervoer**  
We hebben meer dan 10 trainingen aan trambestuurders en conducteurs van het GVB en 1 training aan servicepersoneel gegeven. We hebben 4 trainingen aan RMC

- chauffeurs met ervaringsdeskundigen op verschillend gebied mogelijk gemaakt en meegewerkt aan bewustwordingsfilm voor buschauffeurs in de Vervoerregio.

- **Aandacht voor liften en roltrappen**

De gemeente heeft een technisch Plan van Aanpak voor roltrappen en liften opgesteld, na aandringen van de Reizigersadviesraad en ons. Informatievoorziening over de status van liften en roltrappen is verbeterd en wordt verder geïntegreerd in de reisinformatie.

## Relevante landelijke ontwikkelingen

- *Richtlijn toegankelijkheid Tram - en Metrohaltes (CROW)*

De start verliep moeizaam, doordat de inzet van belangenbehartigers niet goed was georganiseerd. Er is nu een document opgeleverd, maar de vraag 'of en zo ja hoe' de Vervoerregio Amsterdam, de gemeente Amsterdam en het GVB de richtlijn gaan gebruiken.

- *NEN - norm Toegankelijkheid aangenomen als streefniveau bij gemeentelijk vastgoed*

De norm moet zich nog wel in de praktijk bewijzen. Er vinden in Amsterdam (ingewikkelde) discussies plaats – met name met woningcorporaties - over het gebruik van de norm in de woningbouw

- *Aanpasbaar bouwen*

Hiervoor is wel hernieuwde aandacht, maar er wordt nog discussie gevoerd over de toepassing ervan. We hebben de gemeente Amsterdam geadviseerd over richtlijnen en toetsing voor aanpasbaar bouwen bij sociale nieuwbouw.

## Geleerde lessen

Het werken aan toegankelijkheid kost geduld. Intenties zijn goed, maar een jaar is nu eenmaal veel te kort om goed beleid te maken en in de praktijk te brengen, zoals bijvoorbeeld bij het Jaar van de Voetganger.

## Uitdagingen

- Hoe houd je vrijwilligers met ervaringskennis en deskundigheid goed betrokken en wat kun je van elkaar verwachten?
- Balans vinden tussen meedenken met uitvoerders en/of gemeente en onafhankelijk en kritisch evalueren op effect van zelfde projecten. Risico dat je als belangenbehartiger te veel onderdeel van de oplossing wordt.
- Prioriteiten stellen: er is nog zoveel te doen op toegankelijkheid en ons team, inclusief onze achterban, is niet onbeperkt beschikbaar en belastbaar.

## (Nieuwe) samenwerking

- Project Oosterdok heeft tot meer contact en onderling begrip geleid met Visio, Accessibility en Bartimeusfonds.
- Offertetraject met PBT Consult voor beoordeling van stemlocaties.
- Contact met De Zonnebloem op communicatie - en praktisch niveau.
- Door de rondreizende tentoonstelling 'Hoe zie je mij' zijn er nieuwe contacten gelegd in stadsdeel Oost. Ook ligt samenwerking met stadsdeel Zuid in het verschiet om de tentoonstelling daar verder te laten reizen.

# Zorg, ondersteuning en innovatie

## Doelen voor 2025

### *Langer wonen thuis*

We vragen aandacht voor de randvoorwaarden, zorg en ondersteuning die nodig zijn om mensen langer veilig thuis te laten wonen. Hulp bij het huishouden, dagbesteding, goede zorg en (digitale) hulpmiddelen zijn essentieel voor mensen. Daarbij gaan we expliciet aan de slag met de knelpunten op het gebied van de Wmo, Zvw, Wlz en wonen rond het thema 'Ouderenhuisvesting'.

### *Toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg op de korte en lange termijn*

We vragen aandacht voor de lange wachtlijsten binnen de zorg en de Wmo, de voorgenomen bezuinigingen en de mogelijke invoering van de inkomensafhankelijke bijdrage Wmo in 2026. We maken de gevolgen zichtbaar voor Amsterdammers en hun (overbelaste) mantelzorgers. Er is een nieuwe visie op zorg nodig, waarin het belang van de Amsterdammer centraal staat.

## Belangrijkste resultaten

### *Langer wonen thuis*

Naar aanleiding van ons manifest 'Help! Ouderen' in oktober 2024 is de gemeente aan de slag gegaan met onze aanbevelingen. In 2025 waren we betrokken 2 projecten:

- Het Doorstroomoffensief Passend Wonen en 3 samenwerkingsprojecten rond langer zelfstandig wonen. Via het Adviesteam Doorstroom en buurtprojecten zoals 'Thuis in je dorp' kunnen we Amsterdammers die graag willen verhuizen - maar knelpunten ervaren – een stem geven.  
De 3 samenwerkingsprojecten van gemeente en woningcorporaties draaien om kleine woningaanpassingen, collectieve (trap)liften en het stallen en delen van (deel)scootmobielen. Hierbij spelen we een proactieve rol.
- Introductie en bevordering van de Leidraad Toegankelijk Bouwen en aandacht voor NEN - normering bij woningcorporaties.

### *Toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg op korte en lange termijn*

- Belangenbehartiging rond Wmo en hulpmiddelen: Opstellen en aanbieden van een manifest en ervaringsboek 'Hulpmiddelen' met brede aandacht vanuit de media.
- Bestuurlijke overleggen over de klachtenafhandeling binnen de Wmo en en inhoudelijke bijdrage geleverd aan het toezicht vanuit de GGD.
- Digitale inclusie als speerpunt: Bijdragen geleverd aan Dementieamsterdam.nl, Week van Digitaal Meedoen en betrokken geweest bij de toekenning van een meerjarige subsidie aan DigiDoen voor digitale ondersteuning van kwetsbare ouderen.
- Professionalisering van toekomstige zorgverleners: Succesvolle reeks gastlessen 'Omgangskunde' (meer dan 20 lessen aan ongeveer 175 – 200 studenten) en structurele samenwerking met opleiding Ergotherapie van de Hogeschool van Amsterdam.

## Geleerde lessen

- *Urgentie zichtbaar maken blijft lastig*  
Ambtenaren zien casuïstiek vaak als incident, terwijl deze systemische problemen betreffen. Dit vraagt voortdurend uitleg en duiding om te erkennen dat het om structurele knelpunten gaat.
- *Balans tussen escaleren en constructief blijven*  
Soms is opschaling via politiek of media rond een kwestie nodig, maar dit kan de samenwerking onder druk zetten. Het vraagt strategische communicatie om serieus genomen te worden zonder relaties te schaden.
- *Invloed op de juiste plek organiseren*  
Besluitvorming ligt verspreid (gemeente, corporaties, aanbieders). Effectieve belangenbehartiging vraagt scherp inzicht wáár beslisbevoegdheid ligt.
- *Digitalisering biedt kansen én brengt risico's met zich mee*  
Digitale zorg kan de toegankelijkheid vergroten, maar vraagt aandacht voor inclusie en eigenaarschap van data en voor vaardigheden van kwetsbare groepen.

## Uitdagingen

### *Structurele en externe belemmeringen*

- Sinds eind 2024 technische communicatieproblemen met emailadressen @raad.amsterdam.nl.
- Politieke stilstand door demissionair kabinet en naderende gemeenteraadsverkiezingen in maart 2026.
- Personele wisselingen en tekorten bij gemeente en zorgpartners, waardoor dossiers vertraging oplopen.

### *Inhoudelijke knelpunten*

- Grenzen van uitvoerbaarheid van beleid: toegang huisartsenzorg, intensieve zorg thuis en digitalisering.
- Toepassing van NEN 9120 en toegankelijk bouwen blijkt interpretatiegevoelig, wat passend wonen belemmert.
- Signalen over kwaliteit van hulpmiddelenleveranciers vragen extra alertheid.

## **(Nieuwe) samenwerking**

### *Seniorennetwerk Zuidoost*

Beleid maken en uitvoeren moet zo veel mogelijk aansluiten bij Amsterdammers met een hoger risico op kwetsbaarheid. In het ene stadsdeel is hier meer sprake van dan andere. Door de nieuwe samenwerking met Seniorennetwerk Zuidoost zijn ervaringen van bewoners daar beter bij ons én de gemeente en instanties in beeld. Tijdens een bijeenkomst in december 2024 hebben we hierover met 40 bewoners gesproken, in maart 2025 gevolgd door een grotere bijeenkomst.

### *Hogeschool van Amsterdam en ROC van Amsterdam*

Door met deze onderwijsinstellingen samen te werken kunnen we medewerkers en ervaringsdeskundigen voor de klas zetten met de zorgprofessionals van de toekomst. Zo leiden we jonge mensen op om het perspectief van de cliënt leidend te maken bij het verlenen van zorg en welzijn.

*Consortium DigiDoen*

Een nieuwe stap richting een overkoepelende inzet om ook ouderen met kwetsbaarheden te laten meedoen aan de digitalisering.

## Betrokken jongeren en ouders

### **Belangenbehartiging Jeugd & Gezin algemeen**

In 2025 hebben we gewerkt aan de inbreng van Ervaringskennis en Ervaringsdeskundigheid en de radicale inzet op preventie. Daarnaast hebben wij ingespeeld op actuele vraagstukken en in samenwerking met het Jeugdplatform Amsterdam (JPA) signalen opgehaald bij jongeren en ouders.

De belangrijkste resultaten waren:

- Een geslaagde presentatie over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid bij de afdeling Jeugd van de gemeente.
- Organisatie van 2 werkgroepen over autisme met jongeren en ouders, samen met het JPA. Hierin hebben signalen hebben opgehaald over alle levensgebieden, bijvoorbeeld rond opgroeien en ontwikkeling vanuit jeugd- en ouderperspectief met aandacht voor rechtszekerheid en bescherming.
- Deelname aan de landelijke projectgroep 'Reikwijdte', waar we een inhoudelijke bijdrage hebben geleverd aan het wetsvoorstel 'Reikwijdte' vanuit het cliëntperspectief.

### **Geleerde lessen en uitdagingen**

- Jongeren en gezinnen ervaren hun ondersteuningsvragen niet vanuit afzonderlijke domeinen, terwijl de ondersteuning in de praktijk vaak wel zo georganiseerd is. Het blijven verbinden van deze perspectieven vraagt blijvende aandacht.
- De overgang van 18- naar 18+ blijft complex door verschillen in wetgeving en ondersteuning tussen jeugd - en volwassenvoorzieningen.
- Het structureel borgen van ervaringskennis binnen beleid en uitvoering vraagt blijvende investering en bewustwording.
- Het vertalen van signalen uit de praktijk naar structurele beleidsverbeteringen is een proces dat tijd en afstemming met verschillende partners vraagt.

### **(Nieuwe) samenwerkingen**

Er zijn nieuwe of hernieuwde samenwerkingen ontstaan met het Expertisenetwerk autisme Sigra, het LVB-netwerk Sigra, de Kinderombudsman, de OnderwijsConsumentenOrganisatie, Landelijke netwerkpartners: MIND, Lederin, Oudervereniging Balans, gemeenteraadsleden.

### **Jeugdplatform Amsterdam (JPA)**

Jeugdplatform Amsterdam (JPA) bestond in 2025 tien jaar. Dit jubileum is uitgebreid gevierd met onze leden en samenwerkingspartners. Tien jaar JPA betekende ook een moment van bezinning: een pas op de plaats om terug te kijken op de afgelopen 10 jaar en vooruit te blikken op de toekomst. Daarbij zijn de inzichten en ervaringen van de leden van de adviesgroep nadrukkelijk meegenomen, onder meer via groepsgesprekken en individuele evaluatiegesprekken. Het eindresultaat van deze evaluatie zal als leidraad dienen voor de komende periode.

De doelstellingen voor 2025 zijn zo veel mogelijk nagestreefd door deel te nemen aan diverse overleggen en door zowel intern als extern intensief samen te werken. In 2025 zijn

12 bijeenkomsten van de adviesgroep georganiseerd en daarnaast 3 extra bijeenkomsten van de werkgroep rond specifieke thema's.

Tijdens deze bijeenkomsten zijn signalen opgehaald, ervaringen gedeeld en concrete voorstellen geformuleerd voor beleid en uitvoering. Door deze structurele inzet is het cliëntperspectief van jongeren en ouders op verschillende niveaus ingebracht en geborgd binnen beleidsprocessen en samenwerkingsverbanden.

We hebben onder meer aandacht gevraagd voor de aansluiting van het hulpaanbod voor volwassenen op dat voor de jeugd en voor een betere aansluiting tussen jeugdhulp en onderwijs. We dachten mee over de nieuwe aanbesteding Aanvullende Jeugdhulp en over de Aanpak Wachtenden.

De overkoepelende invloed bestond uit:

- Structureel en tijdig betrokken zijn bij beleidsontwikkeling.
- Inhoudelijke bijdragen aan de stelselherziening.
- Meerdere (on)gevraagde adviezen.
- De politieke agendering van 16+/18+.
- Thuiszitters en zorgcontinuïteit.
- Versterking van de zichtbaarheid op Social Media.
- Netwerkactiviteiten en een actieve betrokkenheid van jongeren en ouders bij beleidsbeïnvloeding.

# Werken aan vooroordelen rond cliënten GGz

## Doelen voor 2025

Afgelopen jaar werkten we aan de volgende doelen:

- Amsterdammers hebben minder vooroordelen (stigmatisering) over mensen met mentale problemen en onbegrepen gedrag.
- Beleidsmakers en professionals beter informeren over de leefwereld, ervaringen en behoeften van cliënten met onbegrepen gedrag.
- Meer passende woonvormen (met zorg) voor mensen met psychische problemen en onbegrepen gedrag.
- Gemeente en beleidsmakers adviseren over effecten van (aanpassingen) in de Wet Verplichte GGz.
- Passende hulp voor mensen in psychische nood die (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen.

## Resultaten

Resultaten die we op deze doelen boekten, waren onder meer:

- Een presentatie bij de Stedelijke Wmo – Adviesraad Amsterdam over stigmatisering van mensen met mentale problemen en met onbegrepen gedrag.
- Acties van de klankbordgroep Ervaringskennis (Zon/Mw gefinancierd project Grip op Onbegrip) die bij professionals zorgde voor bewustwording van aansluiten bij leefwereld en het belang van eigen regie.
- In november hebben we een workshop over onbegrepen gedrag gegeven aan stichting Mentorschap Amsterdam.
- De resultaten van het onderzoek 'Crisismonitor 2025' zijn gepubliceerd in december. Het onderzoek in opdracht van de GGD ging over crisishulp bij mensen die met hun 24 uursdienst van belden.
- Het Groot MO/GGz Overleg is nauw betrokken bij het opstellen van het nieuwe beleidskader Dak- en Thuisloosheid in 2026. En het heeft geadviseerd over de opvangketen en de opdracht Bemoeizorg.
- Een presentatie aan een zesttal geneesheer - directeuren, politie, Openbaar Ministerie, gemeente/GGD in het Regio Overleg WvGGz met aanbevelingen over voorstellen van wetsaanpassingen WvGGz. Hierbij waren 2 ervaringsdeskundigen betrokken.

## Uitdagingen

- Het stoppen van het platform Mokum Mentaal, nadat Gee de Wilde (vrijwilliger) zich had teruggetrokken en het tijdelijk stilliggen van het door Zon/mw gefinancierde project 'Samen Leren/ Gezamenlijke MeldRespons' door het vertrek van de projectleider.

## (Nieuwe) samenwerking

- Met de Rode Bloem voor een radio-interview bij Radio Signaal over stigmatisering van mensen met mentale problemen en met onbegrepen gedrag (22-1-2026) en voor het organiseren van de koorvoorstelling de Rode Bloem (7-2-2026) met het Centraal Kamerkoor en lidorganisatie Assadaaka.

- Het Groot MO/GGz is een nieuwe samenwerking aan het verkennen met een groot aantal partijen voor het organiseren van een hackaton Dak- en Thuisloosheid.

## Onderzoek met en door ervaringsdeskundigen

Het Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) deed in 2025 (participatief)onderzoek in opdracht van het samenwerkingsverband Amsterdam Vitaal & Gezond, andere opdrachtgevers zoals de gemeente Amsterdam en vanuit Cliëntenbelang. Doel van deze onderzoeken is altijd dat ze leiden tot nieuw beleid of verbeteringen in beleid en praktijk.

In de loop van 2025 is besloten om het CvC te ontmantelen en verder te gaan met onderzoek onder vlag van Cliëntenbelang. We blijven echter samenwerken met onze bestaande partners bij onderzoek en vergroten ons netwerk met nieuwe samenwerkingspartners.

### Doelen voor 2025

- Het bepleiten en brengen van meer ervaringskennis binnen Amsterdams onderzoek naar het Sociaal Domein en Zorg.
- Grotere zichtbaarheid voor onderzoekspartners, co - onderzoekers en opdrachtgevers.
- Het verbinden van onderzoeken aan de collectieve belangenbehartiging van Cliëntenbelang, zodat die elkaar versterken.

### Belangrijkste resultaten

- De leden van het onderzoeksteam zijn aangesloten bij de inhoudelijke beleidsteams om vanuit het onderzoeksperspectief mee te denken (intern).
- 5 onderzoeken afgerond.
- 6 onderzoeken opgestart.
- 6 onderzoeksvoorstellen gedaan voor 2026.

### Geleerde lessen en uitdagingen

De aanloopfase naar een opdrachtbevestiging duurt vaak lang. We zijn veel tijd kwijt met opdrachtformuleringen als er geen duidelijke opdrachtgever of probleemstelling is of onvoldoende draagvlak in het veld.

Dit speelt met name bij AV&G. Het afbreukrisico is dan erg groot. We moeten blijven monitoren of de veranderkracht vanuit de opdrachtgever nog voldoende leeft, zodat de inzichten die wij ophalen ook tot verandering leiden. Het bleek en blijft nodig af te bakenen en duidelijke rolafspraken te maken met samenwerkingspartners tot waar onze verantwoording en expertise gaat bij het werken aan verandering in co - creatie.

Het is belangrijk onze urenbesteding te blijven monitoren en goed te plannen, zodat we geen stuwing van uren krijgen en mogelijk niet uitkomen met de huidige bezetting. Binnen onderzoeken moeten we duidelijke keuzes maken om binnen de uren blijven.

# Meer oog voor en passend beleid voor mantelzorgers

## Doelen voor 2025

- De diversiteit van mantelzorgers en hun belangen over het voetlicht brengen.
- Het bepleiten van beleid voor álle groepen mantelzorgers.
- Zoveel mogelijk ervaringen van mantelzorgers verzamelen om de stem van de mantelzorger te kunnen ondersteunen of te kunnen verwoorden.
- In beeld brengen van de diverse hulpvragen van groepen mantelzorgers en zoveel mogelijk meenemen 'aan tafel' voor een goede afstemming van betaalde hulpverlening op informele zorg en de inzet van maatwerk.

Naast ouderen, jongeren en mantelouders die in het actieplan van de gemeente staan zijn er nog partners, brusjes en grootouders. En er zijn nog andere belangrijke groepen of categorieën, zoals gezinnen/mensen met een lage sociaaleconomische status, minderheden waaronder LHBTIQ+, migranten en mensen met bi-culturaliteit.

De mate van beperking en de duur ervan zijn medebepalend voor de draaglast van de naasten. Evenals de leeftijd en draagkracht van de naasten, die zelf ook een cliënt kunnen zijn.

## Resultaten

- Presentatie aan de Coalitie Jeugd en Gezin van Amsterdam Vitaal & Gezond een onderzoek van Markant onder mantelouders. Wij hebben benoemd dat wij (jonge) mantelzorgers missen bij de actiepunten van de coalitie. Dat is opvallend, omdat in een gezin met zorg en zorgen alle gezinsleden daarmee te maken hebben en ondersteuning nodig hebben, zeker op de langere termijn.
- Deelname aan inspiratie dag met SEZO, mantelzorglunches, informatiemarkt met mantelzorgers.
- Plaatsing artikelen in nieuwsbrief Cliëntenbelang en Markant.
- Bijeenkomst over reizende fototentoonstelling 'Ik zorg voor jou' van de stichting Open Mind en gemeente Amsterdam bijgewoond en via de verschillende netwerken en communicatiekanalen onder de aandacht gebracht.
- 4 bijeenkomsten georganiseerd met Stichting Opbouwwerk Oud Zuid (SOOZ) over naasten van mensen met een niet - aangeboren hersenletsel.
- 4 sessies van het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam over Informele Zorg georganiseerd, met veel ruimte voor de rol van de mantelzorger. Deze hebben geleid tot het opstellen van een gesprekskaart Informele Zorg die breed verspreid is in de stad.
- Onderzoek laten uitvoeren naar de effectiviteit van het Platform Mantelzorg door Bisnez in het kader van Social Return. De resultaten gebruiken we om het platform te vernieuwen, mantelzorg breder binnen de werkorganisatie te positioneren en de diversiteit van naasten en mantelzorgers structureel over het voetlicht te brengen.

## Betekenisvolle medezeggenschap en participatie

Onder dit het hoofdstuk verzamelen we onze inspanningen om zowel formele als informele zeggenschap en cliëntparticipatie te ondersteunen in Noord - Holland. In Amsterdam doen we dit met financiering van de gemeente voor:

- Adviesraad LVB
- Adviesraad Participatiewet Amsterdam
- Stedelijke Wmo – Adviesraad Amsterdam
- Jeugdplatform Amsterdam
- Groot MO/GGz Overleg
- Kennisgroep Onbegrepen Gedrag
- Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam
- Platform Mantelzorg Amsterdam
- Amsterdam Vitaal & Gezond

En anders gefinancierd binnen Amsterdam en buiten Amsterdam voor:

- Cliëntenraden HVO-Querido Amsterdam
- Buurteams Amsterdam-Oost
- Participatiehub Amsterdam
- Het Jongerenplatform Regio Alkmaar
- De opzet van participatiehubs in de regio's Zaanstreek - Waterland, Gooi & Vechtstreek, Kennemerland en Noord-Holland Noord.

Hieronder lichten we er een aantal voorbeelden uit. Ook op andere plekken in deze jaarrapportage komt u ze tegen, onder meer in de hoofdstukken over toegankelijkheid, jeugd en gezin, GGz en mantelzorg.

De Adviesraad LVB maakte en organiseerde een rondreizende tentoonstelling in Amsterdam Oost om meer begrip te kweken voor Amsterdammers met een licht verstandelijke beperking. Het sociale vermogensfonds FNO sponsorde materialen, logistiek en vergoedingen voor leden van de Adviesraad.

Het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg organiseerde een aantal goed bezochte bijeenkomsten over informele zorg. De Stedelijke Wmo - Adviesraad heeft een heel productief jaar achter de rug. Samen met Cliëntenbelang adviseerde zij over onder meer 'Beschikken op maat' en besloot de gemeente - na meerdere ongevraagde adviezen van de raad in oktober tot het installeren van een Changes Places toilet in de verbouwde Stopera.

In Noord-Holland hebben we met onze samenwerkingspartners verder gewerkt aan de opzet van de regionale participatiehubs in 5 regio's, waaronder Amsterdam. In elke regio is een regiegroep gevormd met uiteenlopende belanghebbenden uit de regio. Zij hebben samen de focus bepaald en hun netwerk betrokken. Vervolgens zijn 2 dialoogsessies georganiseerd over de betrokkenheid van inwoners bij thema's als langer en gezond thuiswonen, digitalisering in de zorg en mentale gezondheid bij jongeren.

Met het enthousiasme van de al aangehaakte inwoners en organisaties is de vervolgfase - de expeditiefase - via actieonderzoek ingezet op concrete thema's. Op basis hiervan kunnen we een actieplan opstellen voor de uitvoering van de regionale participatiehub. Daarvoor investeren we in de verbinding met de IZA – tafels (Integraal Zorgakkoord) van de professionele zorg- welzijnspartijen en gemeenten. Zij hebben inwonerparticipatie in hun regioplan opgenomen, maar hebben daar vaak nog geen concrete invulling aan gegeven.

We zijn tot de conclusie gekomen dat de participatiehub een krachtig middel kan zijn om bewoners onderdeel te maken van besluitvorming en uitvoering op het gebied van gezondheid en welzijn en zorg. Mits de organisatie onafhankelijk flexibel en vraaggestuurd kan opereren.

Uitdagingen die we tegenkomen bij de vorming van de hubs zijn:

- Zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en corporaties zien participatie vaak als informeren en consulteren, maar zelden als co - productie of meebeslissen.
- Er is een kloof tussen de abstracte zorgvraagstukken van maatschappelijke organisaties en de concrete problemen waarmee bewoners zich bezighouden.
- Maatschappelijke organisaties in wonen, zorg en welzijn vinden het lastig om representatieve burgers te vinden die kunnen participeren in beleidsvorming.
- Professionele zorgorganisaties werken wel samen op beleidsniveau, maar minder in de uitvoering. Dit leidt tot individuele hulpverlening die 'niet - responsief en 'niet - proactief' is.
- De buurtgerichte aanpak van onderop door bewoners en de aanpak van bovenaf (uitrollen en opschalen) door professionele organisaties stroken niet met elkaar.
- Bestaande buurtcoalities werken goed, maar worden niet meegenomen op een hoger aggregatieniveau (wijk, stadsdeel, stad).

In 2025 is gestart met de opzet van een nieuwe Adviesraad Participatiewet Amsterdam die in oktober met 7 leden officieel is geïnstalleerd. Daarnaast is er een onafhankelijke voorzitter aangesteld en is er aan het eind van het jaar een achtste lid geïnstalleerd. Daarnaast heeft de Adviesraad:

- Een huishoudelijk reglement opgesteld.
- Kennisgemaakt met de wethouder Sociale Zaken, Diversiteit en Democratisering en met verschillende raadsleden.
- Contact gelegd met de adviesraden van de G4.
- Een eerste bijeenkomst georganiseerd met partijen in de flexibele schil.
- De eigen website gelanceerd.
- 3 verschillende workshops georganiseerd om de leden voor te bereiden op het lidmaatschap.
- Contact gelegd met de Landelijke Cliëntenraad en de adviesraden van de steden Utrecht, Den Haag en Rotterdam.

Eind 2025 heeft de gemeente Amsterdam haar eerste adviesaanvraag neergelegd bij de raad. De raad komt in het eerste kwartaal van 2026 met het advies.

Amsterdam Vitaal&Gezond (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 noemer 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.

Voor meer informatie over de resultaten in Amsterdam Vitaal&Gezond verwijzen we naar het jaarverslag 2025 AV&G in bijlage 2.

# Ontwikkeling van de organisatie

## Vereniging en bestuur

### De Algemene Leden vergadering

De Algemene Ledenvergadering (ALV) is in 2025 2 keer bijeengekomen: op 19 maart en 7 oktober. Beide vergaderingen zijn in fysieke vorm gehouden; leden konden van tevoren ook digitaal stemmen.

### Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is in 2025 8 keer bijeengekomen. Het aantal vergaderingen was hoger dan normaal door het verscherpte toezicht als gevolg van de opeenvolgende slechte financiële resultaten (2022, 2023 en 2024) en het aantreden van de nieuwe directeur - bestuurder Lindy van Vliet per oktober 2024.

In dit verslagjaar waren leden van de Raad van Toezicht:

1. Mevrouw Wanneke Sabatino (voorzitter)
2. De heer Aad Verveld (voorzitter van de Auditcommissie en vicevoorzitter)
3. Mevrouw drs. Angélique Tjon a Tjoen (algemeen lid en voorzitter van de Remuneratiecommissie)
4. De heer Corné Deijkers (algemeen lid en lid van de Auditcommissie)
5. Mevrouw drs. Maaïke Riemersma (algemeen lid)

### Vereniging en vrijwilligers

De vereniging is in het aantal leden relatief stabiel gebleven (61 leden) door enerzijds een opschoning van het ledenbestand (niet - actieve leden verwijderd uit de administratie) en anderzijds door de toetreding van 4 nieuwe leden in 2025.

Het aantal geregistreerde vrijwilligers is ruim boven de 100; hiervan hebben 89 zich actief ingezet in 2025. Elf nieuwe vrijwilligers zijn in 2025 een contract aangegaan met onze organisatie en velen meer hebben zich eenmalig of meer vrijblijvend ingezet voor een activiteit. Naar aanleiding van een gesprek met de leden is een actieplan ontwikkeld om samenwerking tussen leden onderling en leden en de werkorganisatie te versterken. Dit plan heeft de volgende onderdelen:

- Acties die al zijn opgepakt zijn bijvoorbeeld het koppelen van leden aan de nieuw gevormde teams in de organisatie.
- De directeur-bestuurder heeft diverse lidorganisaties bezocht en verdere samenwerking verkend.
- De verkiezingscampagne is in nauwe samenwerking met de leden tot stand gekomen.
- Er zijn meerder overleggen met de achterban georganiseerd.

## Personeel

Het aantal medewerkers is licht gegroeid naar 40,95 fte eind december 2025 ten opzichte van 37,43 fte op hetzelfde moment een jaar eerder. De inzet op een diverse samenstelling van personeel op leeftijd, gender en ervaringsdeskundigheid blijft belangrijk. In 2025 werkten er binnen Cliëntenbelang 31,25% mannen, 67,75% vrouwen en 1 genderneutrale collega. De gemiddelde leeftijd was 47 jaar. Het aantal mensen met ervaringskennis is 12. Cliëntenbelang heeft ook 7 mensen een stage en/of werkervaringsplek aangeboden.

In 2025 was er sprake van een hoog ziekteverzuim, met name in het eerste half jaar door een griepgolf en een aantal langdurig zieken. Over heel 2025 was het verzuim gemiddeld 7,1% (t.o.v. 6,3% in 2024).

### Doelen voor 2025

- Door groei en ontwikkeling van de organisatie is er behoefte aan heldere en passende organisatiestructuur.
- Verzuimbeleid actualiseren om gezondheid en werkplezier van medewerkers te vergroten en verzuimkosten te verminderen.
- In navolging op de organisatiestructuur geven functieprofielen helderheid in taken en verantwoordelijkheden. Functiehuis updaten op basis van CAO en bestaande profielen.
- Om meer werkplezier, betere afstemming en samenwerking en meer invloed te bewerkstelligen starten we met het werken in teams.
- HR - cyclus evalueren en bijstellen.

### Belangrijkste resultaten

- Splitsing functie manager bedrijfsvoering in Manager Collectieve Belangenbehartiging en Controller.
- Bestending Officemanager en Directiesecretaresse en Evenementen ondergebracht bij Communicatie met versterking in fte.
- Door nauwer contact tussen HR, leidinggevend en arbodienst hier aandacht aan gegeven. Leidinggevend zijn meer in de regie in verzuim casuïstiek, ondersteund door HR en arbodienst. In 2026 gaan we de arbodienstverlening evalueren.
- Voorbereidingen getroffen om preventiemedewerker (formeel) te benoemen en een RI&E uit te voeren in 2026.
- Voorbereidingen getroffen voor opstart project Functiehuis in 2026, waaronder het in kaart brengen van huidige functies; een partner gevonden die ons hierbij kan ondersteunen en OR is betrokken bij het proces.
- In overleg met de OR besloten dat de HR - cyclus en het functiehuis zodanig invloed hebben op elkaar dat we de HR - cyclus aanpakken na invoering van het functiehuis (2026).

### Grootste uitdagingen

- We streven ernaar om in 2026 het verzuim weer terug te brengen naar rond de 6%.
- Aandacht besteden aan grote en meer strategische projecten die op lange termijn bijdragen aan een professionelere organisatie, in balans met de meer operationele werkzaamheden zoals het invullen van vacatures, het ziekteverzuim en personeelsmutaties.

### **Betrokkenheid van vrijwilligers en lidorganisaties**

Bij het invullen van vacatures betrekken we zoveel mogelijk de achterban.

### **Nieuwe projecten of initiatieven**

- Invoering van het werken in teams door de uitgangspunten met de OR af te stemmen. Collectieve Belangenbehartiging is (formeel) gestart met verschillende teams (Toegankelijkheid, Zorg en Welzijn, GGz, Jeugd en Mantelzorg, Onderzoek, Inwoner - en Cliëntparticipatie). Dit moet bijdragen aan meer ervaren werkplezier en effectiviteit door medewerkers.  
Ook verwachten we dat deze teams een belangrijke rol zullen als opleidingsplek plek bij vernieuwing. In 2026 zal dit verdere invulling, uitwerking en evaluatie vragen.
- Het inwerken en welkom heten van nieuwe medewerkers nieuw leven ingeblazen door de sessie 'Nieuw bij Cliëntenbelang' weer te organiseren, op te frissen en uit te breiden. Ook de workshop 'Wanneer wordt een handicap een beperking' is weer regelmatig georganiseerd om hierover te blijven leren en een grotere bewustwording te creëren.

## Bedrijfsvoering en financiën

Op het gebied van bedrijfsvoering heeft de directeur - bestuurder in nauwe samenwerking met het Management Team (MT) een viertal bestuurlijke voornemens vastgelegd met als doelstellingen:

- Financiële controle en stabiliteit.
- Een bloeiende vereniging met actieve leden en vrijwilligers.
- Een werkorganisatie (met bijbehorende werkprocessen) op orde.
- Leren en kwaliteit van dienstverlening

Doelstelling van 2025 was om consistent en scherp te sturen op een resultaat conform de begroting en een stabiele liquiditeitspositie. Intern is maandelijks gerapporteerd aan het Management Team op financieel resultaat en een aantal andere indicatoren (e.g. ziekteverzuim) om snel bij te kunnen sturen.

Gezien de stabiele ontwikkeling van het resultaat is medio juni besloten om richting Raad van Toezicht volgens een reguliere kwartaalrapportage (in lijn met rapportage richting gemeente Amsterdam) te gaan rapporteren. Voor een verdere toelichting op de financiën, zie ook de jaarrekening 2025, inclusief bestuursrapportage.

In samenwerking met een in 2025 nieuw gestarte Ondernemingsraad (OR) zijn een aantal werkprocessen bestendigd en vastgelegd, focus lag hierbij op veel HR processen (zoals de het beleid van tijdelijk naar vast contract, ZZP beleid, het vaststellen van een huidig en toekomstig (gewenst) organogram en de start van de ontwikkeling van een functiehuis). In 2026 zullen we – met de aanneming van een financiële controller ook sterker gaan focussen op andere werkprocessen. In 2025 zijn we ook in gesprek gegaan met onze leden om de samenwerking met hen te versterken (zie hierboven onder Vereniging en bestuur).

# PR en Communicatie

## Doelen voor 2025

- 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

- Organisatie jaarevenement 'Amsterdam: stad van radicale volwaardigheid 2026 – 2023' op 19 juni. Ongeveer 100 bezoekers.
- Productie pamflet en boekje met ons verkiezingsprogramma jaarevenement 'Amsterdam: stad van radicale volwaardigheid 2026 – 2023'.
- Productie van 3 video's voor onze campagne rond de Gemeenteraadsverkiezingen op 18 maart 2026 en politieke lobby erna door De Amsterdamse Mediafabriek. Materiaal is opgenomen tijdens jaarevenement.
- Ontwikkeling en concept campagnemateriaal voor de Gemeenteraadsverkiezingen en politieke lobby erna door Overhaus Ontwerp en Communicatie.
- Samenwerking gestart met de Balie voor het verkiezingsdebat.
- Aanpassingen gedaan om de website ook weer op mobiele apparaten goed te laten werken.
- Website en logo ontwikkeld voor de Adviesraad Participatiewet Amsterdam.
- Website Leerlingsteunpunt Passend Onderwijs Amsterdam en Diemen bijgewerkt.
- In 13 artikelen in onder andere de Telegraaf, Het Parool en op AT5 aan het woord gekomen of genoemd.
- 275 nieuwe aanmeldingen voor maandelijkse nieuwsbrief, 77 afmeldingen.
- 12 nieuwsbrieven verstuurd.
- 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.
- 577.162 weergaven Meta (Facebook en Instagram).
- LinkedIn: 61.811 impressies, 1.340 reacties, 63 commentaren, 49 reposts, 317 nieuwe volgers.

## Uitdagingen en geleerde lessen

- Het beschikbare budget voor corporate communicatie is niet toereikend om op korte termijn structureel écht grotere groepen Amsterdammers te bereiken en aan ons te binden. We zullen het daarom moeten hebben van specifiek doelgerichte campagnes om bijvoorbeeld kleinere groepen vrijwilligers te bereiken die verschillende rollen binnen de vereniging kunnen vervullen.
- Moeilijk om organisatie/vereniging te mobiliseren om in actie te komen. Dit desondanks het feit dat al jarenlang vanuit verschillende kanten de wens is geuit om 'meer activistisch' te werk te gaan.

## Doorkijkje naar 2026

2026 wordt voor Cliëntenbelang Amsterdam een jaar waarin we verder bouwen op alles wat we in 2025 hebben bereikt. Het afgelopen jaar liet duidelijk zien hoe groot de behoefte is aan goede cliëntondersteuning, sterke belangenbehartiging en een stad die écht toegankelijk is voor iedereen. Die lijn zetten we door. Tegelijkertijd staan we voor nieuwe uitdagingen: de druk op het Sociaal Domein blijft hoog, de wachtlijsten in de zorg nemen niet af en veel Amsterdammers vinden nog steeds niet op tijd de juiste hulp. Juist daarom is onze inzet in 2026 belangrijker dan ooit.

We verwachten opnieuw een groei in het aantal mensen dat onze ondersteuning nodig heeft. In 2025 zagen we al een sterke stijging en we verwachten dat die ontwikkeling door zet. Daarom willen we in 2026 intensiever samenwerken met partners zoals de Buurtteams, MEE/de Ondersteuners van Amsterdam en de Ombudsman Metropool Amsterdam, zodat Amsterdammers sneller op de juiste plek terechtkomen. We willen ten allen tijden voorkomen dat inwoners van het Kastje naar de Muur<sup>1</sup> worden gestuurd. Ook blijven we aandacht vragen voor knelpunten in wet- en regelgeving, bijvoorbeeld rond het Persoonsgebonden budget en de overgang van jeugd- naar volwassenenzorg en rechtmatige en effectieve maatschappelijke ondersteuning.

Op het gebied van collectieve belangenbehartiging bouwen we verder aan de stevige basis die in 2025 is gelegd, waarbij de gemeenteraadsverkiezingen en de vorming van het nieuwe college akkoord belangrijke momenten zijn. We zullen actief campagne voeren om de stem van onze achterban hoorbaar, zichtbaar en leidend te laten zijn in het maken van beloftes en in het uitvoeren daarvan in de maanden (en jaren) die daarop volgen. We willen in 2026 nog strategischer samenwerken, zodat onze signalen sneller leiden tot verbeteringen in beleid en uitvoering. Een radicaal volwaardig Amsterdam, het centrale thema van ons verkiezingsprogramma, zien wij liever vandaag dan morgen.

Ook binnen onze organisatie blijven we ons ontwikkelen. De nieuwe teamsamenstelling, de groei van het vrijwilligersnetwerk en de verdere professionalisering geven ons een stevige basis. In 2026 richten we ons op het versterken van werkplezier, het terugdringen van ziekteverzuim en het verder verbeteren van onze interne processen. Zo zorgen we dat we duurzaam kunnen blijven doen waar we goed in zijn: opkomen voor Amsterdammers die ons nodig hebben.

Kortom: 2026 wordt een jaar van doorpakken. We blijven strijden voor tijdige, passende hulp, voor een stad die toegankelijk is voor iedereen, en voor beleid dat uitgaat van de leefwereld van inwoners. Met de kennis, ervaring en energie van onze medewerkers, vrijwilligers, leden en partners kijken we met vertrouwen vooruit. Samen blijven we werken aan een Amsterdam waarin iedereen volwaardig kan meedoen.

---

<sup>1</sup> In 2026 zullen wij samen met andere onafhankelijke cliëntondersteuningsorganisaties verenigd in De Ondersteuners van Amsterdam een signalerende notitie onder de aandacht van politiek en bestuur brengen getiteld: *Van het kastje naar de muur, signalering van problemen in samenwerking met Buurtteams vanuit de functie van Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning in Amsterdam.*

## Bijlage 1

### Specificatie bereikcijfers collectieve belangenbehartiging

#### Activiteiten

<i>Team</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Aantal</i>
GGZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenniswerkplaats bijeenkomsten 3</li> <li>• Ervaringsdeskundigen groep 3</li> <li>• Presentatie bij Stedelijke Wmo – Adviesraad 2</li> </ul>	8
Zorg en Welzijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met wethouder Zorg</li> <li>• 2 Gastcolleges bij Hogeschool van Amsterdam</li> <li>• 2 bijeenkomsten Themagroep Wonen</li> <li>• Overleg met Eigen Haard</li> <li>• 4 sessies met PCLZA en achterban</li> </ul>	10
Mantelzorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandelijks overleg ambtenaar</li> <li>• Bijeenkomst mantelzorgambtenaren stadsdelen</li> <li>• Twee vergaderingen PMA</li> <li>• Overleg Team Zorg en Welzijn</li> <li>• Afstemmen bijeenkomst Havelaar met Mantelzorg West</li> <li>• Overleg Team Jeugd</li> <li>• Deelname bijeenkomst jonge mantelzorgers met migratieachtergrond in Amsterdam Zuid</li> </ul>	10
Onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 lopende onderzoeken</li> <li>• 7 onderzoeksvoorstellen/ aanvragen geschreven</li> </ul>	20
Amsterdam Vitaal & Gezond (AV&G)	10 onderzoeks- en participatietrajecten waarin inwoners, ervaringsdeskundigen en professionals actief betrokken zijn.	10
Jeugdplatform Amsterdam (JPA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 adviesgroepen</li> <li>• 4 werkgroepen</li> <li>• 2 oudertafels</li> </ul>	16
Toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 vergaderingen van het Toetsteam Openbare Ruimte</li> <li>• 10 vergaderingen van de Reizigersadviesraad</li> <li>• 8 'ambtelijke overleggen' met VRA, GVB, RMC en gemeente Amsterdam over inclusieve mobiliteit, sociaal- en openbaar vervoer.</li> <li>• 10 reguliere overleggen over beleid en uitvoering toegankelijkheid fysiek domein</li> <li>• 10 reguliere overleggen over toegankelijkheid en inclusie met coördinator toegankelijkheid gemeente Amsterdam</li> </ul>	162

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 trainingen sociale toegankelijkheid voor trambestuurders, conducteurs en team service en veiligheid van GVB</li> <li>• 4 trainingen sociale toegankelijkheid voor chauffeurs van RMC</li> <li>• Deelgenomen en bijdrage geleverd aan meerdere bijeenkomsten over inclusie, toegankelijkheid en beleid openbare ruimte.</li> </ul>	
Medezeggenschap & Participatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 themabijeenkomsten Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam over Informele Zorg, en 1 themabijeenkomst over Contact met de Achterban.</li> <li>• 8 bijeenkomsten Adviesraad Participatiewet</li> </ul>	13

#### *Betrokken ervaringsdeskundigen en vrijwilligers*

<i>Team</i>	<i>Aantal</i>
GGz	41
Zorg en Welzijn	39
AV&G	30
Onderzoek	112
Jeugdplatform Amsterdam (JPA)	62
Toegankelijkheid	53
Medezeggenschap & Participatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviesraad Participatiewet Amsterdam: 10</li> <li>• PCLZA: 4</li> </ul>

#### *Bereikte personen*

<i>Team</i>	<i>Aantal</i>
Zorg en Welzijn	175
Onderzoek	64
AV&G	70
Mantelzorg	90
JPA	16

Toegankelijkheid	200
PCLZA	95
GGZ	200

### Adviezen

<i>Team</i>	<i>Aantal</i>
AV&G	11
Zorg en Welzijn	6
Jeugd (CBA)	2
JPA	4
Toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Adviezen</li> <li>• Toetsteam: 280 (niet opgesteld samen met deelnemers)</li> </ul>
Mantelzorg	Maandelijks adviezen en signalen aan de gemeente Amsterdam in het overleg met de ambtenaar.
GGZ	2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klankbordgroep ervaringskennis heeft 1 advies afgegeven over inzet ED bij Amstellandgemeenten (GOO)</li> <li>• Presentatie met aanbevelingen over voorgestelde wetsaanpassing WvGGz aan GGz, politie, OM, gemeente</li> </ul>

Bijlage 2

## Jaarverslag Amsterdam Vitaal & Gezond 2025



## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	38
2. Inwoners, cliënt- en naastenparticipatie in cijfers.....	39
3. Samenwerkingen binnen Amsterdam Vitaal & Gezond.....	40
4. Activiteiten en resultaten.....	41
4.1. Coalitie overstijgend.....	41
4.2. Coalitie Mentale Gezondheid.....	42
4.3. Coalitie Ouderen.....	45
4.4. Coalitie Chronisch Zieken.....	47
4.5 Coalitie Groei van de Stad.....	49
4.6 Coalitie Jeugd en Gezin.....	52
4.7 Coalitie Acute Zorg.....	55
5. Tot slot.....	56

# 1. Inleiding

Niet iedere Amsterdammer heeft dezelfde kansen om gezond te zijn en te blijven. De gezondheidsverschillen in Amsterdam zijn groot, terwijl de zorg onder druk staat door onder meer het toenemend aantal ouderen en aanhoudende personeelstekorten. Deze urgente vraagstukken vragen om een andere manier van werken, een transformatie.

Binnen het netwerk Amsterdam Vitaal & Gezond (AV&G) werken organisaties samen aan deze verandering. Zij zetten zich in voor toegankelijke zorg en welzijn, en voor het vergroten van kansen op gezondheid, met name voor Amsterdammers in een kwetsbare positie.

Een leidend principe in deze samenwerking is het centraal stellen van de Amsterdammer. Dit betekent dat wordt uitgegaan van hun leefwereld, behoeften en mogelijkheden. Plannen worden niet óver, maar mét Amsterdammers gemaakt.

Cliëntenbelang Amsterdam (CBA) draagt actief bij aan dit leidende principe. Wij vervullen binnen AV&G zowel de rol van aanjager en kennisdrager van betekenisvolle inwonerparticipatie, als die van uitvoerder en belangenbehartiger. Daarbij zetten we diverse methodieken in om inwoners op verschillende manieren te betrekken, waaronder:

- participatief actieonderzoek,
- burgerpanels,
- dialoogsessies,
- informatiebijeenkomsten,
- en de inzet van mensen met ervaringskennis.

Daarnaast nemen wij deel aan inhoudelijke en bestuurlijke overleggen, schrijven we mee aan plannen en zoeken we actief de samenwerking met partners in de stad op.

In dit jaarverslag 2025 nemen we je mee in onze activiteiten binnen AV&G, de resultaten en onze reflecties. We starten met een overzicht van het aantal bereikte Amsterdammers en onze samenwerkingspartners, gevolgd door een verdieping op onze activiteiten en behaalde resultaten. We sluiten af met een reflectie op coalitie-overstijgende ontwikkelingen en de beweging van informeren en raadplegen naar meedoen en meebeslissen.

## 2. Inwoners, cliënt- en naastenparticipatie in cijfers

In de periode 2024-2025 hebben **meer dan 700 Amsterdammers** een bijdrage geleverd aan de prioritaire opgaven van Amsterdam Vitaal & Gezond.

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

Per coalitie ziet het cumulatieve bereik er als volgt uit:

- Coalitie Mentale Gezondheid: 181 Amsterdammers (waarvan 24 in 2025). In 2025 vooral via het participatief actieonderzoek lichte psychische klachten en de duidingssessies in werkgroep 2.
- Coalitie Ouderen: 247 Amsterdammers (waarvan 55 in 2025). Onder meer via het participatiespel, klankbordgroepgesprekken en signalen uit de stad.
- Coalitie Chronisch Zieken: 100 Amsterdammers (waarvan 40 in 2025). Onder andere via de dialoogsessie over rookvrije zorg en het participatief traject toegang tot passende zorg (COPD/hartfalen).
- Coalitie Groei van de Stad: 129 Amsterdammers (waarvan 90 in 2025). Met name via participatief actieonderzoek Zorgzame buurten en bewonersbijeenkomsten Strandeiland en Kolenkitbuurt.
- Coalitie Jeugd en Gezin: 40 Amsterdammers (2025) via het participatief actieonderzoek, excl de community based bijeenkomst van afgelopen november.
- Coalitie Acute Zorg: 20 Amsterdammers (dialoogsessie acute zorg in 2024; in 2025 geen nieuwe participatieactiviteiten).

### 3. 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 om bij te dragen aan een inclusieve stad.

Deze samenwerking omvatte in de periode 2024-2025 onder andere:

- **Zorg- en welzijnsorganisaties:**  
Amsterdam UMC, VUmc, GGD Amsterdam, Arkin, Levvel, De Sociale Maatschap, Dynamo, Elaa, Sigra, Mind Us, InGeest, Buurtteam Amsterdam, OKT, HVO Querido, Woonzorg Nederland, Sipi.
- **Gemeentelijke en maatschappelijke organisaties:**  
Gemeente Amsterdam, Ministerie van VWS, Vrijwilligersacademie, NJR, ASVA Studentenvakbond, Fonds Bijzondere Noden, Wegwijs Amsterdam, SB020, !Woon, MEE
- **Burger-, jongeren- en oudereninitiatieven:**
  - o Stadsdorpen Amsterdam, Stichting Multicultureel Centrum De Hudsonhof, Wij Ouder Wijzer, Dance Connects, Ouderenvriendelijk Buitenveldert, Energieke Senioren Amsterdam-Nieuw-West (ESAN), Moedernetwerk, Doorstroomhulp, ExpEx, Seniorennetwerk Zuid-Oost, Mentaal Klassikaal, Iets aan de Man Brengen, Stichting 'I Love My Back'.
- **Onderwijs-, kennis- en adviesinstellingen:**  
Hogeschool van Amsterdam, Vrije Universiteit, ROC Amsterdam, Leyden Academy, ACTA, Ben Sajat Centrum, New Foresight, OBS de Globe, Elance Academy.
- **Woningcorporaties en verzekeraars:**  
Rochdale, Ymere, Zilveren Kruis.
- **Overige netwerken en samenwerkingsverbanden:**  
Samenwerkingsverband primair onderwijs Amsterdam-Diemen, WeCaretoDiscover, Groot MO GGz, platform cliëntenraden langdurige zorg, jeugdplatform Amsterdam, Wegwijs Amsterdam, Platform Mantelzorg.

Een bijzondere strategische samenwerking in 2025 was die met Stedelijke Informele Zorg Amsterdam (SIZA). SIZA's inzet in de coalitie Ouderen is gefinancierd met de IZA-SPUK middelen voor inwonerparticipatie binnen AV&G. In deze coalitie werkten zij aan het structureel verankeren van informele zorg in beleid, de transformatieplannen en initiatieven zoals de Lang Leve Thuis-flats.

In 2026 gaan we de samenwerking tussen SIZA en CBA verder verkennen en verdiepen (zie ook 4.1 project versterking inwonerbetrokkenheid en informele zorg i.s.m. SIZA).

## 4. Activiteiten en resultaten

### 4.1. Coalitie overstijgend

#### *Van informeren en raadplegen naar meedoen en meebeslissen*

In 2024 lag de focus van Cliëntenbelang Amsterdam op het bereiken van zoveel mogelijk inwoners en het zichtbaar maken van hun stem binnen de coalities van AV&G. Met verschillende methodieken bereikten we ruim 550 Amsterdammers. Dit leverde een rijk palet aan ervaringen en signalen op, waarmee we concreet konden bijdragen aan de besluitvorming binnen de coalities. Tegelijkertijd merkten we dat sommige participatieactiviteiten moeilijk op gang kwamen en dat de opbrengsten van participatietrajecten lastig te verankeren waren in de bredere besluitvorming.

In 2025 hebben we, naast het voortzetten van de participatietrajecten in de coalities, belangrijke stappen gezet om deze ervaringen te vertalen naar bredere inzichten, gezamenlijke leermomenten en concrete activiteiten voor betekenisvolle participatie. Ook intern, binnen Cliëntenbelang Amsterdam, was dit een jaar van ontwikkeling: we namen afscheid van collega's, verwelkomden nieuwe collega's, volgden een SIGRA-training over samenwerkingsvraagstukken en versterkten onze interne samenwerking.

Belangrijke activiteiten in 2025, waarmee we verder werkten aan het fundament voor betekenisvolle inwonersbetrokkenheid, waren:

- **Interne evaluatie inwonerparticipatie**

We voerden een analyse uit van onze inzet en resultaten in 2024 en 2025. De bevindingen en adviezen zijn vastgelegd in het document "*Naar duurzame inwonersbetrokkenheid in Amsterdam Vitaal en Gezond – Analyse, perspectief en vervolgstappen*", dat op 24 november is gepresenteerd aan de AV&G stuurgroep. In deze analyse vragen we aandacht voor drie voorwaarden:

1. Participatie als een integraal onderdeel van de reguliere werkwijze van de coalities
2. Duidelijke rollen, mandaten en verantwoordelijkheden
3. Structurele ondersteuning in tijd, middelen, expertise en terugkoppeling

De analyse laat zien dat de basis voor inwonerparticipatie binnen AV&G is gelegd, maar dat de praktijk nog kwetsbaar is. Participatie leunt vaak op een relatief kleine groep bevlogen betrokkenen en blijft in veel gevallen steken bij informeren, raadplegen en adviseren.

- **Project Versterking inwonerbetrokkenheid en informele zorg ism SIZA**

Samen met het samenwerkingsverband Stedelijke Informele Zorg Amsterdam (SIZA) schreven we een projectvoorstel om inwonerbetrokkenheid en informele zorg binnen AV&G te versterken. Eind 2025 ontvingen we hiervoor middelen vanuit de ZonMw-subsidie voor het ontwikkelen en versterken van de regionale samenwerkingsstructuur Integraal Zorgakkoord.

Waar het lopende AV&G project – gefinancierd vanuit de IZA-SPUK middelen –

ruimte geeft voor het aanjagen, de uitvoering en de opvolging van participatieactiviteiten, maken deze aanvullende middelen het mogelijk om samen met de AV&G partners te werken aan bredere randvoorwaarden voor betekenisvolle participatie.

- **Trekker ‘aanscherping Amsterdam Vitaal en Gezond’**

Onze bestuurder, Lindy van Vliet, is mede-trekker van de gesprekken over de ‘aanscherping Amsterdam Vitaal en gezond’, waaronder de herinrichting van de governance. Vanuit de overtuiging dat betekenisvolle inwonerp participatie geen randvoorwaarde maar het uitgangspunt moet zijn van alle activiteiten binnen AV&G, zet zij zich in om de stem van inwoners structureel te verankeren in besluitvorming, werkwijzen en samenwerking. Met als doel de beweging te maken van participatie als losse interventie naar een werkwijze waarin de leefwereld van inwoners richtinggevend is voor beleid en uitvoering.

## 4.2. Coalitie Mentale Gezondheid

De coalitie Mentale Gezondheid richt zich op het versterken van de mentale veerkracht van Amsterdammers, het bevorderen van sociaal-medische samenwerking via het Mentale Gezondheidsnetwerk Amsterdam (MGN), en het realiseren van een passend zorglandschap dat beter aansluit bij de behoeften van mensen met ernstige psychische aandoeningen.

### **Inzet – coalitiebreed**

De bestuurder van Cliëntenbelang Amsterdam nam in 2025 deel aan de kerncoalitie-overleggen en heidagen. De beleidsmedewerker GGz vervulde de rol van verbindingsregisseur, hield overzicht op de werkgroepen en was betrokken bij werksessies.

In de coalitie Mentale Gezondheid hebben we onder meer participatief actieonderzoek uitgevoerd, input geleverd aan het transformatieplan, inhoudelijke expertise gedeeld tijdens werksessies en deelgenomen aan bestuurlijke overleggen waarin we de belangen van cliënten en naasten centraal stelden. Daarbij positioneerden wij ons niet als exclusief verantwoordelijk voor participatie, maar als gelijkwaardige partner die samen met alle AV&G-deelnemers optrekt vanuit gedeeld eigenaarschap.

### Werkgroep 1: De collectieve mentale veerkracht van Amsterdammers duurzaam versterken

**Aantal ervaringsdeskundigen dat deelneemt aan de werkgroep: 2**

**Aantal deelnemende inwoners: 109**

### **Activiteiten en resultaten**

In 2024 zijn in vier Amsterdamse buurten – Nieuw-West, Centrum, Zuidoost en Noord – 109 inwoners geïnterviewd over wat Amsterdammers helpt om mentaal in balans te blijven. Het onderzoeksrapport [In Balans zijn](#) is begin 2025 opgeleverd en tijdens diverse bijeenkomsten gepresenteerd.

Tijdens het onderzoek hebben we verkend hoe inwoners omgaan met uitdagingen en op welke wijze zij veerkracht ontwikkelen. Hieruit blijkt dat mentale gezondheid voor veel mensen een gevoelig onderwerp is, waardoor openheid hierover niet vanzelfsprekend is. Tegelijkertijd geven de meeste respondenten aan goed te weten wat hen helpt en terug te kunnen vallen op een steunend sociaal netwerk. Daarnaast komt naar voren dat er behoefte is aan meer bewustwording, onderlinge verbondenheid en ondersteuning bij bestaansonzekerheid.

Aanvankelijk was afgesproken om in de vier buurten dialoogbijeenkomsten voor inwoners en professionals te organiseren. Tijdens deze bijeenkomsten zouden de onderzoeksresultaten worden besproken en gezamenlijk worden gezocht naar oplossingen in de wijk. Deze bijeenkomsten hebben uiteindelijk geen doorgang gevonden, omdat onvoldoende duidelijk was welke vervolgstappen hieraan verbonden konden worden.

Er was geen budget of capaciteit beschikbaar om uitvoering te geven aan mogelijke oplossingen die uit de gesprekken naar voren zouden komen. Inwoners betrekken zonder helder vervolgperspectief kan leiden tot weerstand en teleurstelling. Daarnaast ontbrak vanuit de wijken voldoende commitment, mede omdat er reeds diverse initiatieven op het gebied van veerkracht liepen.

Deelnemers aan het onderzoek hebben per mailing de resultaten ontvangen, met daarbij de mededeling dat later in het jaar mogelijk alsnog een gelegenheid zou worden georganiseerd om hierover verder in gesprek te gaan.

Ten behoeve van de organisatie van de bijeenkomsten was een projectleider aangesteld. Vanwege het ontbreken van voldoende perspectief op opvolging heeft CBA uiteindelijk besloten geen actieve rol te vervullen in het betrekken van inwoners. <https://vitaalgezond.amsterdam/nieuwsbericht/avg-mijlpalenmagazine/>

## Prioritaire opgave 2: Sociaal-medische samenwerking

**Aantal deelnemende inwoners: 24**

### **Activiteiten en resultaten**

- **Participatief actieonderzoek: zoektocht naar hulp bij lichte psychische klachten**

Werkgroep 2 van de coalitie mentale gezondheid (AV&G) zet zich in om de sociaal-medische samenwerking in Amsterdam te verbeteren. De werkgroep weet door verschillende onderzoeken zoals Zoektochten in de GGZ (2022), AHTI (2024) en In Balans Zijn (2025) dat sommige Amsterdammers moeite hebben om voor een bepaald probleem de juiste hulp te vinden, terwijl het anderen juist lukt om zeer specifieke, soms gespecialiseerde hulp te organiseren. De werkgroep wil weten hoe de zoektocht naar GGZ-hulp er bij Amsterdammers uit ziet, en wat er voorafgaat aan een aanmelding bij verzekerde ambulante GGZ. Zo wil de werkgroep aanwijzingen krijgen hoe de zoektocht te verkorten zodat mensen eerder op de juiste plek geholpen kunnen worden.

Op verzoek van werkgroep 2 heeft Cliëntenbelang Amsterdam een participatief actieonderzoek uitgevoerd naar hoe Amsterdammers tussen de 30 en 50 jaar met lichte psychische klachten — zoals vermoeidheid, burn-out, somberheid of angst —

hulp zoeken vóór behandeling binnen de professionele GGz, en wat daarbij helpend of belemmerend is. In totaal zijn 22 respondenten geïnterviewd in diepte-interviews. In december zijn twee duidingssessies georganiseerd (één in het Nederlands, één in het Engels) waar 8 respondenten aan deelnamen. Het onderzoek werd samen met ervaringsdeskundigen en twee co-onderzoekers vormgegeven en uitgevoerd. Het rapport wordt in 2026 opgeleverd.

- **Kwartiermakersoverleggen Verkennende gesprekken**

De kwartiermakersoverleggen zijn erop gericht de Verkennende Gesprekken (VG's) — open gesprekken waarin een inwoner samen met een GGZ-professional en een professional uit het sociaal domein verkent wat er speelt en welke ondersteuning passend is— inhoudelijk en procesmatig vorm te geven. Een beleidsmedewerker GGZ van Cliëntenbelang Amsterdam heeft in 2025 vier overleggen bijgewoond en geadviseerd over de inzet van ervaringsdeskundigen bij de VG's.

In de overleggen is besloten een pilot te starten waarbij ervaringsdeskundigen uit beide domeinen als derde professional aansluit en na training als vervanger van een domeinprofessional de gesprekken gaan voeren.

## Vervolg

In 2026 worden, de resultaten van het actieonderzoek *zoektocht naar hulp bij lichte psychische klachten* uitgewerkt in een eindrapport en besproken met de opdrachtgever, waarna de resultaten worden gedeeld met de werkgroepen waar deze informatie relevant voor is, zoals de transfertafels, de digitale voordeur en informatie over en toeleiding naar zorg en welzijnsaanbod en wachttijden.

## Prioritaire opgave 3: De zorgketen voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen

- In werkgroep 3 heeft een onderzoeker van HVO Querido gekeken naar witte vlekken in het woonlandschap voor mensen met EPA. Hierin zijn, zover wij weten, geen ervaringsdeskundigen bij betrokken.
- De beleidsmedewerker GGz is deelnemer van de regiegroep Samenwerking GGz (deze functie valt onder de Mentale Gezondheidsnetwerken). Hier worden 10 samenwerkingsconcepten uitgewerkt die de samenwerking tussen GGz-aanbieders, inclusief de vrijgevestigden moeten bevorderen. Daarnaast wordt een transfermechanisme ontwikkeld voor het terugdringen van de wachttijden in de GGz.

## Vervolg

- Doorkijkje naar 2026: Er wordt een IZA SPUK aanvraag ingediend voor het ontwerpen van een crisisondersteuningsteam. Het cliëntenpanel van HVO Querido wordt in alle fases meegenomen.
- De verschillende mentale gezondheidsnetwerk functies worden verder vormgegeven en opgestart. Cliëntenbelang en ervaringsdeskundigen denken actief mee vanuit cliëntenperspectief.

## 4.3. Coalitie Ouderen

De Coalitie Ouderen streeft naar meer vitaliteit voor ouderen, naar passende zorg en ondersteuning voor wanneer dat nodig is – in wijken waar mensen naar elkaar omkijken.

### **Inzet – coalitiebreed**

De bestuurder van Cliëntenbelang neemt samen met twee ouderenadviseurs (ervaringsdeskundigen) deel aan het bestuurlijk overleg. De beleidsmedewerker Ouderen vervult de rol van verbindingsregisseur.

**Aantal ervaringsdeskundigen dat deelneemt aan de coalitie: 5**

**Aantal inwoners bereikt: 55**

### Versterken burgerparticipatie

Om te komen tot structurele en betekenisvolle burgerparticipatie binnen de coalitie Ouderen is Cliëntenbelang in 2025 gestart met een herijking. Dit heeft geleid tot het *Verbeterplan Betekenisvolle Burgerparticipatie Coalitie Ouderen*, dat is afgestemd met onder meer de verbindingsregisseurs, de ouderenadviseurs, de klankbordgroep en de coalitievoorzitter.

Vanaf het vierde kwartaal is de uitvoering van het plan gestart met een verkenning binnen de coalitie. Belangrijke stakeholders worden één-op-één gesproken over hun visie op participatie en over wat volgens hen nodig is voor effectieve en betekenisvolle implementatie binnen de coalitie. Daarbij bewaken we de samenhang met het ZonMw project 'Versterken Inwonerparticipatie en informele zorg binnen AV&G', dat later is gestart maar inmiddels gelijk oploopt in planning.

Vanzelfsprekend worden ervaringsdeskundigen betrokken in dit proces. Er vindt structureel apart overleg plaats met de twee ouderenadviseurs in het bestuurlijk overleg, Marjan Stomph en Twie Tjoa. Daarnaast is in vijf bijeenkomsten gesproken met een kleine klankbordgroep, bestaande uit drie (sinds Q4 twee) ervaringsdeskundigen.

In 2026 worden de gesprekken voortgezet. In het tweede kwartaal van 2026 wordt een bredere bijeenkomst over dit thema georganiseerd.

### Signalen uit de stad versus de coalitie

Samen met het Seniorennetwerk Zuidoost organiseerden wij op 21 november een bijeenkomst met circa 40 aanwezigen om uiteenlopende signalen op te halen bij Amsterdamse ouderen. Onderwerpen die naar voren kwamen waren onder meer negatieve ervaringen bij de huisarts, lange wachttijden voor ondersteuning en onveiligheid op fietspaden voor ouderen.

Deze input is waardevol voor Cliëntenbelang. Binnen de Coalitie is echter nog geen vanzelfsprekende plek om dergelijke signalen van bewoners te adresseren en op te pakken. Het streven om hierin verandering te brengen wordt meegenomen in het *Verbeterplan Betekenisvolle Burgerparticipatie Coalitie Ouderen*.

## Prioritaire opgave 1: Samen vitaal ouder worden

### Activiteiten 2025

- Binnen de prioritaire opgave is in 2025 gestart met herijken van de opgave en het versterken van de bestuurlijke betrokkenheid. Hiervoor is gezocht naar twee betrokken bestuurders die de opgave gezamenlijk trekken. Dit traject is gestart met CBA directeur-bestuurder Lindy van Vliet en wordt in het eerste kwartaal van 2026 voortgezet met betrokkenheid van SB020.
- Binnen de opgave wordt onderzocht hoe meer aandacht gegeven kan worden aan kleinschalige burgerinitiatieven in stadsdelen Nieuw-West, Zuidoost en Noord, gericht op gezond leven, zoals bewegen en samen eten. Centraal staat de vraag hoe een betere verbinding kan worden gelegd tussen soms abstracte ambities van de gemeente en de behoeften van groepen Amsterdammers die wat meer op afstand staan van de overheid;
- Als onderdeel van de maatschappelijke dialoog is in 2025 het participatiespel over ouder worden met een kleine beurs afgerond. De eindversie is op 1 december gepresenteerd bij ontmoetingsplek NoordAs in Banne Buiksloot. Het spel is ontwikkeld om op een laagdrempelige manier het gesprek te voeren over ouder worden, gebaseerd op verhalen van Amsterdammers zelf. En om beleidsmakers mee te nemen in het perspectief van oudere Amsterdammers en de dilemma's die zij meemaken, met name als zij beperkte financiële ruimte hebben. Bij de eindpresentatie speelden ruim tien buurtbewoners en twee beleidsmakers van de GGD (programma Vitaal Ouder Worden) het spel. De uitwisseling van ervaringen werd als waardevol ervaren en maakte duidelijk dat de beleidspraktijk niet altijd aansluit bij de dagelijkse realiteit in Amsterdamse buurten. Deze inzichten worden benut om beleid beter te laten aansluiten bij de dagelijkse realiteit van veel Amsterdammers.
- Op verzoek van de GGD heeft Cliëntenbelang twee adviserende gesprekken gevoerd om participatie een plek te geven in het programma Vitaal Ouder Worden. Daarbij is het belang van succesvolle burgerparticipatie en de randvoorwaarden hiervoor benadrukt. De GGD neemt de inzichten mee in de verdere ontwikkeling en mogelijke vernieuwing van het programma.

## Prioritaire opgave 2: Langer Thuis wonen

### Activiteiten 2025

- Op bestuurlijk niveau is in 2025 verkennend gesproken over deelname aan het initiatief Lang Leve Thuisflats en de doorontwikkeling naar lang leve thuis buurten. Een eerste afstemming hierover vond plaats in juli, met als doel te onderzoeken hoe Cliëntenbelang Amsterdam kan bijdragen aan een participatieve quickscan en de versterking van burgerparticipatie binnen dit woon- en zorgconcept.

## Prioritaire opgave 3: Passende ondersteuning en zorg in de wijk

### Activiteiten 2025

- Cliëntenbelang brengt de blik van ouderen in bij de overleggen van de werkgroep Valpreventieketen van de GGD. Daarbij staat centraal dat het beleid aansluit bij de belevingswereld van Amsterdammers. Dit betekent zo min mogelijk bureaucratische drempels en goede afspraken met het zorgkantoor, zodat valpreventiecursussen betaalbaar en toegankelijk blijven. In 2025 vonden vijf overleggen plaats over deze nieuwe valpreventieketen. Deze overleggen krijgen in 2026 vervolg.

## 4.4. Coalitie Chronisch Zieken

In de coalitie Chronisch Zieken werken we samen aan nicotinevrije zorg, laagdrempelig beweegaanbod en betere toegang tot passende zorg voor alle Amsterdammers.

### Inzet – coalitiebreed

De beleidsmedewerkers zorg van Cliëntenbelang Amsterdam zijn als verbindingsregisseur betrokken bij twee werkgroepen. Daarnaast nemen in 3 werkgroepen één tot twee ervaringsdeskundigen deel (passende zorg, preventiestrategie en medisch sociale samenwerking). De bestuurder van Cliëntenbelang Amsterdam neemt deel aan het bestuurlijk overleg van de coalitie.

**Aantal deelnemende inwoners:** 40

## Passende Zorg/ Juiste Zorg op de Juiste Plek

Binnen de werkgroep *Passende Zorg/ Juiste Zorg op de Juiste Plek* wordt gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen huisartsen, ziekenhuizen en apothekers. De werkgroep wil versnippering tegengaan en richt zich op randvoorwaarden zoals gegevensuitwisseling, communicatie, logistiek en autonomie van de patiënt. Uitgangspunt is dat zorg georganiseerd moet zijn rond de mens, niet rond het systeem.

### Activiteiten

In 2025 hebben de CBA verbindingsregisseur en de ervaringsdeskundigen deelgenomen aan vier bijeenkomsten over de opdrachtformulering van de opgave 'toegang tot passende zorg'. Dit heeft geleid tot een co-creatie opdracht gericht op het versterken van de ketensamenwerking voor inwoners met complexe en chronische COPD of hartfalen.

In afstemming met de bestuurlijke opdrachtgevers van AV&G, de verbindingsregisseurs, twee ervaringsdeskundigen en de projectleider van SIGRA heeft Cliëntenbelang Amsterdam als uitwerking van deze opdracht een participatieplan opgesteld. Doel was om samen met patiënten en professionals te komen tot concrete verbeterpunten voor de samenwerking in de zorgketen. De focus lag op Amsterdammers met complexe en chronische COPD of hartfalen in Noord, Nieuw-West en Zuidoost — mensen die zorg ontvangen van meerdere aanbieders en knelpunten ervaren in medicatie, overdracht en continuïteit van zorg. In het tweede kwartaal is een projectleider gestart met het uitvoeren van het plan. Het plan liep vertraging op omdat het lastig was om professionals te vinden die deel konden nemen aan de actiegroep.

De werving van respondenten verliep hierdoor ook moeizaam. Er zijn uiteindelijk 10 diepte-interviews gehouden. Daarnaast is er een co-creatie sessie geweest over de resultaten waar het commitment van professionals laag was. In 2026 zal er nog een co-creatie sessie plaatsvinden en het eindrapport worden opgeleverd. De bevindingen zullen ook gekoppeld moeten worden aan de in het najaar opgestarte samenwerking met Cardio4Cities, een initiatief van de Novartis en de Philips Foundation waar opnieuw gekeken gaat worden hoe moeilijk te bereiken groepen in de volledige preventie en zorgketen op hartfalen kunnen worden ondersteund.

*Leerpunt:* Door de specifieke doelgroep was actieve toeleiding via zorgprofessionals nodig, maar het draagvlak/de inzet om patiënten actief te benaderen bleek niet overal aanwezig. Ook het betrekken van professionals bij het participatietraject bleek lastiger dan voorzien. Ondanks een strakke planning en heldere communicatie was het commitment bij enkele belangrijke stakeholders (bijv. Transmuraal Platform Amsterdam, Amsterdamse Huisartsen Alliantie, Farmaceutisch Bureau Amsterdam) in eerste instantie onvoldoende. Het stevig vastleggen van committeringen in tijd en opvolging door betrokken stakeholders is een voorwaarde voor het slagen van dergelijke co-creatie trajecten. Cliëntenbelang heeft hier sterk op ingezet bij het Cardio4Cities project.

### **Reflectie**

Toegang tot passende zorg vraagt inzet en samenwerking van iedereen binnen de zorg, maar ook daarbuiten. Amsterdammers met een complexe zorgvraag lopen onder andere tegen knelpunten aan bij passend vervoer en geschikte woonvoorzieningen. Niet iedere Amsterdammer kan hier vanzelfsprekend gebruik van maken.

Zorgaanbieders en overheid hebben gezamenlijk verantwoordelijkheid om mensen toe te rusten met voorzieningen zoals digitale zorg, beschikbaarheid van gegevens en technologie, goede vervoersregelingen en geschikte woonoplossingen. Hier valt nog veel in te verbeteren. Aan deze opgave zijn duidelijke randvoorwaarden verbonden, met een sterke focus op samenwerking tussen ziekenhuis, huisarts en apotheker. Als Cliëntenbelang Amsterdam willen we onze belangenbehartiging binnen AV&G in 2026 op dit punt verder verbeteren.

### **Preventiestrategie: Amsterdam Nicotinevrij**

De werkgroepen brede preventiestrategie en nicotinevrije zorg en welzijn werken aan een nicotinevrij Amsterdam door te voorkomen dat mensen – vooral jongeren – beginnen met roken of vaperen, en door ondersteuning te bieden bij het stoppen. In 2025 zijn alle AV&G-partners rookvrij volgens de 8 pijlers van een rookvrije zorg.

### **Activiteiten 2025**

- We hebben actief deelgenomen aan verschillende werksessies en bijeenkomsten (1 werksessie systeemaanpak nicotinevrij, 1 bijeenkomst Ketenaanpak Amsterdam Nicotinevrij, 3 werksessies transitiedenken, 8 bijeenkomsten werkgroepen preventie strategie en nicotinevrije zorg en welzijn).
- Cliëntenbelang Amsterdam en New Foresight is een dialoogsessie georganiseerd over rookvrije zorg binnen de context van *Nicotinevrij Amsterdam*. De bijeenkomst vond plaats in De Tagerijn (Amsterdam-West) en bracht 15 deelnemers samen – rokers, ex-rokers en niet-rokers. In dialoog met elkaar is besproken hoe een rookvrije

zorgomgeving eruit kan zien en welke stappen professionals en organisaties kunnen zetten om dit te realiseren. De input uit deze sessie wordt in 2026 verder uitgewerkt.

## Reflectie

De inwonersparticipatie komt binnen de werkgroep langzaam op gang. De verdere ontwikkeling hiervan wordt in 2026 en daarna voortgezet en verder vormgegeven. Het werken vanuit het aanbod van de zorgprofessional c.q. het systeem maakt geleidelijk plaats voor werken vanuit het perspectief van inwoners die willen stoppen met roken.

Het organiseren van dialoogsessies over de hele stad vormt hiervan een belangrijk onderdeel, en sluit aan bij de bredere vraag hoe inwonersparticipatie steviger verankerd kan worden als gedeelde verantwoordelijkheid — waarbij begin 2026 de inzet van alle partners en de rol van CBA en SIZA verder worden verkend in het kader van het ZonMw-project 'Versterken inwonersbetrokkenheid en informele zorg binnen AV&G' (zie 4.1.).

## Overig

### Signaleren en agenderen mondzorgproblematiek

De toegang tot mondzorg voor mensen met een chronische aandoening die leven in armoede moet verbeteren. Wij signaleren en agenderen (blijvend) binnen de coalitie dat de gemeentepolis niet goed aansluit op de werkelijke behoefte van deze inwoners, en dat dit een plek moet krijgen binnen de stedelijke uitvoeringsagenda.

### Dilemma: aansluiting ontwikkeling van de 'digitale voordeur'

Vanuit onze rol binnen de coalitie Chronisch Zieken zoeken wij actief de samenwerking met de ontwikkeling van 'de digitale voordeur', met nadrukkelijke aandacht op het cliëntenperspectief. Deze aansluiting komt moeizaam tot stand. Vanuit het belang voor de inwoners blijven wij dit onderwerp echter agenderen en ons inzetten om deze verbinding te realiseren.

## 4.5 Coalitie Groei van de Stad

Amsterdam groeit continu, en met die groei verandert de stad. Geluidsoverlast, luchtvervuiling en hitte-gevoeligheid zijn hoger dan elders in het land. Tegelijkertijd is er een tekort aan geschikte woon- en zorgplekken – nu én in de toekomst. Vastgoed verduurzamen gaat te langzaam, en zorg- en welzijnspartijen missen vaak invloed op gebiedsontwikkeling. Daarom werkt deze coalitie aan een inclusieve, gezonde stad samen met bewoners, ontwikkelaars en beleidsmakers.

In april 2025 heeft de gemeente besloten dat de coalitie niet in de huidige vorm wordt voortgezet. De samenwerking tussen de partners is gecontinueerd binnen drie thematische vraagstukken:

1. Een stedelijke, ruimtelijke visie op zorg, welzijn en gezondheid
2. Het vormgeven en faciliteren van Zorgzame Buurten
3. Het continueren van het pilotgebied Strandeiland

Cliëntenbelang Amsterdam heeft in 2025 met name ingezet op de thema's 2 en 3.

Onze inzet richtte zich daarbij op:

- De concretisering van het thema Zorgzame Buurten
- Het verdiepen van bewonersperspectieven in gebiedsontwikkeling
- Het versterken van de structurele inbreng van ervaringskennis in ruimtelijke besluitvorming
- Het cliëntenperspectief, met aandacht voor toegankelijkheid, nabijheid en gemeenschapskracht

**Aantal deelnemende inwoners: 90**

## Participatief actieonderzoek ‘Zorgzame buurten’

### Activiteiten

Cliëntenbelang Amsterdam en het Ben Sajat Centrum voeren gezamenlijk participatief actieonderzoek uit naar de ontwikkeling van zorgzame buurten, in aansluiting op het gemeentelijk project ‘Versterken Zorgzame Buurten’. Het doel is om diepgaander inzicht te krijgen in de opvattingen, wensen en behoeften van diverse groepen bewoners rond zorgzaamheid. Daarnaast wordt onderzocht wat er gebeurt in de samenwerking tussen betrokken partijen, welke rollen zij vervullen en welke relevante plekken (‘stenen’ en de woonomgeving) bijdragen aan zorgzaamheid in de buurt.

In 2025 zijn we gestart met de Nieuwmarktbuurt en hebben we 82 bewoners en 16 professionals en ondernemers gesproken door middel van straatinterviews. Daarnaast vonden twee-wekelijkse reflectiebijeenkomsten plaats met de aanjager. Twee ervaringsdeskundigen hebben deelgenomen als co-onderzoeker. In het eerste kwartaal van 2026 wordt de tussenrapportage voor de Nieuwmarktbuurt opgesteld en start het onderzoek in Tuindorp Nieuwendam.

## Strandeiland

### Activiteiten

- Begin juni vond de werksessie ‘*Van Ketenkaart naar Woonzorgconcepten*’ plaats, waarin is verkend hoe ouderen en mensen met een psychische kwetsbaarheid in de toekomst passend kunnen wonen op Strandeiland. Woonzorg Nederland en HVO Querido deelden inzichten over de rol van sociale cohesie en collectieve woonvormen bij het bevorderen van kwaliteit van leven. Deze inzichten krijgen een vervolg in het programma van Strandeiland waarin corporaties, zorgpartijen, Cliëntenbelang en gemeente samenwerken aan inclusieve gebiedsontwikkeling.
- **Participatief actieonderzoek Co-creatie op Strandeiland.** Eind juni presenteerden we, in opdracht van de coalitie Groei van de Stad, de eerste opbrengsten van een participatief actieonderzoek onder 6 sleutelfiguren op Strandeiland, 2 ervaringsdeskundigen en 2 experts op het gebied van burgerparticipatie. Vijf aanbevelingen zijn gedeeld met betrokkenen:
  1. Vergroten van bewustzijn bij ambtenaren over aanvullende kennis van bewoners;
  2. Meer fysieke nabijheid van beleidsmakers in wijken;
  3. Herwaardering van menselijkheid in contact;
  4. Verminderen van complexiteit in regelgeving;
  5. Verbeteren van communicatie en informatievoorziening.

Deze inzichten worden betrokken bij de verdere gebiedsontwikkeling op Strandeiland.

- In september organiseerde Cliëntenbelang een themasessie over toegankelijkheid voor de werkgroep Strandeiland. Tijdens deze bijeenkomst, met gemeente en corporaties, zijn gedeelde vraagstukken en oplossingsrichtingen verkend. Dit leidde tot concrete vervolgspraken:
  - Corporaties kiezen gezamenlijk een voorbeeldgebouw op Strandeiland met expliciete aandacht voor ontmoeting en toegankelijkheid;
  - Gemeente en AFWC plannen een verdiepend gesprek over toepasbaar bouwen;
  - De rol van ontwerpteams in het VO (Voorlopig Ontwerp) en DO (Definitief Ontwerp) wordt nader verkend, zodat toegankelijkheid al in de planvorming geborgd wordt;
  - De bestaande checklist voor VO en DO van Grond & Ontwikkeling wordt herzien en gedeeld met marktpartijen;
  - Gemeente en Cliëntenbelang Amsterdam bieden aan om toegankelijkheidsadviseurs te betrekken;
  - De Leidraad Toegankelijk Bouwen wordt actief verspreid onder corporaties en architecten.

## Signalen uit de wijk – Kolenkitbuurt

### Activiteiten

In februari heeft Cliëntenbelang Amsterdam in de Kolenkitbuurt (Nieuw-West) een bewonersbijeenkomst georganiseerd over sloop/nieuwbouw aan de Sinjeur Semeijnstraat. In samenwerking met Doorstroomhulp, Rochdale en de gemeente zijn signalen opgehaald van bewoners die zich niet serieus genomen voelen, en aangeven dat plannen onduidelijk zijn en zorgen oproepen over gezondheid, leefomgeving en bestaanszekerheid. Vanuit

Cliëntenbelang is voorgesteld om samen met betrokken partijen ervaringen van bewoners systematisch op te halen en te benutten bij de verdere besluitvorming. Dit heeft geen concrete doorgang gekregen omdat de corporatie is zee was gegaan met een externe partij die zich met signalen vanuit de bewoners bezig gaat houden. Doorstroomhulp heeft haar inspanningen wel beloofd zien worden met een project binnen het doorstroomoffensief van de gemeente.

In 2026 staat dit vraagstuk ook op de agenda van overleggen met !Woon en Buurtteams.

## 4.6 Coalitie Jeugd en Gezin

Gelijke kansen voor alle Amsterdamse kinderen. Met focus op preventie, samenwerking en steun voor gezinnen bouwen we aan een gezonde toekomst voor de jeugd in Amsterdam.

### Inzet – coalitiebreed

Cliëntenbelang is coalitiebreed betrokken geweest als verbindingsregisseur, met specifieke inzet voor werkgroep 1 en werkgroep 3.

### Werkgroep 1: Van zorg naar gewoner leven

Een van de belangrijke opgaven die bijdraagt aan gelijke kansen voor alle Amsterdamse kinderen is: vitale en krachtige gezinnen en jongeren, van zorg naar het gewone leven. In de werkgroep wil men kijken wat de mogelijkheden zijn voor oplossingen binnen het gewone leven en in sterkere gemeenschappen.

## **Activiteiten en resultaten**

### ***Participatief actieonderzoek 'Zorg in het Alledaagse leven'***

In dit onderzoek hebben we verkend hoe ouders van jonge kinderen tussen de 0-7 jaar steun ervaren in moeilijke tijden en wat ze nodig hebben om zich gesteund te voelen. Het onderzoek werd ondersteund door een klankbordgroep van professionals vanuit de GGD, OKT, Gemeente Amsterdam, het samenwerkingsverband primair onderwijs Amsterdam-Diemen en MEE.

#### *Aanpak*

- In 2025 hebben we 6 klankbordgroep bijeenkomsten georganiseerd waarin de professionals hebben meegedacht met het onderzoek zodat het goed aansluit bij de vraag uit de praktijk.
- In het tweede kwartaal zijn via 39 gesprekken met ouders, 1 grootouder en 12 professionals in Noord, Nieuw-West en Zuidoost de eerste inzichten opgehaald. Er hebben ook twee duidingsessies met ouders plaatsgevonden.
- In het derde kwartaal is de conceptrapportage opgesteld en vond een goed bezochte dialoogbijeenkomst plaats waarin ouders en professionals gezamenlijk aanbevelingen formuleerden. Vanwege de grote belangstelling konden enkele aanmeldingen helaas niet worden gehonoreerd.
- In het vierde kwartaal is het rapport afgerond met de aanbevelingen. De resultaten zijn gepresenteerd aan de stuurgroepleden en vier ouders hebben hun ervaringen persoonlijk gedeeld en zijn in gesprek gegaan met bestuurders. Er zijn voorbereidingen getroffen hoe de aanbevelingen samen met ouders verder kunnen worden opgepakt in 2026. Daarnaast is gestart met een oriëntatie op hoe ouderparticipatie structureel kan worden vormgegeven binnen de coalitie Jeugd & Gezin.

#### *Bevindingen*

Uit de verhalen van ouders blijkt dat zij vaak al alles binnen hun mogelijkheden doen: zij doen hun best om goed voor de kinderen te zorgen, maar kunnen de vele uitdagingen niet alleen dragen. Meer van ouders vragen is riskant, omdat veel ouders al overbelast zijn en kinderen al minder kans hebben op een positieve ontwikkeling. De aanbevelingen richten zich op samenhangende ondersteuning rond het hele gezin, vroege en praktische ontzorging, een passende ontwikkelplek voor ieder kind, het versterken van informele steun en ervaringskennis, en relationeel en cultuursensitief werken. Het complete onderzoeksrapport is te vinden via [Rapport-Zorg-in-het-alledaagse-leven DEF.pdf](#).

## **Vervolg**

In 2026 wordt met een vervolg actieonderzoek gewerkt aan het verder brengen van de aanbevelingen in de praktijk. Daarnaast wordt gewerkt aan een duurzame structuur voor ouderparticipatie binnen de gehele coalitie.

## Werkgroep 2: Kindcheck voorbij

### Activiteiten 2025

In het kader van opgave 2 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Cliëntenbelang Amsterdam en de betrokken projectleider, gericht op mogelijke inbreng rondom het thema Kindcheck voorbij. Hoewel dit gesprek nog niet heeft geleid tot concrete vervolgstappen, is afgesproken dat Cliëntenbelang Amsterdam later in het traject aanhaakt waar relevant.

## Werkgroep 3: Community based werken

### Activiteiten 2025

- In het tweede kwartaal organiseerden we samen met het OKT een stedelijke bijeenkomst over 'community based werken' in de Amsterdamse context. De bijeenkomst bracht perspectieven bijeen van ervaringsdeskundigen, beleidsmakers en uitvoerders. Er was brede herkenning en inspiratie, en draagvlak voor het belang van werken met gemeenschappen in plaats van voor doelgroepen. Vanuit Cliëntenbelang leverden we als voorzitter inhoudelijke bijdragen aan het gesprek en reflecteerden we op de betekenis van collectieve benaderingen in relatie tot preventie, publieke waarden en toegankelijke zorg.
- Op 18 november organiseerden we samen met GGD, OKT, Sipi, OBS de Globe en Elance Academy een verdiepende bijeenkomst met drie doelen: het concretiseren van community based werken aan de hand van praktijkervaringen en actuele inzichten, het delen van bestaande experimenten en werkvormen, en het leggen van de basis voor een uitvoeringsplan voor 2026. Cliëntenbelang maakte deel uit van de werkgroep, droeg bij aan de voorbereiding – met inbreng vanuit het ouder- en cliëntenperspectief-, en droeg financieel bij aan de locatiekosten. Het programma bestond uit een keynote, vier praktijkgerichte pitches en interactieve werksessies. Daarbij werd gewerkt vanuit gedeeld eigenaarschap: ook de deelnemende organisaties namen hun eigen achterban en doelgroepen mee in het programma. De bijeenkomst leverde een gezamenlijke duiding op van community based werken binnen Jeugd & Gezin: ongelijkwaardigheid actief adresseren en bewoners en ouders vroegtijdig betrekken, voordat keuzes worden gemaakt en besluiten worden voorbereid.

### Vervolg

Voor 2026 zijn drie ontwikkelpunten benoemd:

- betere verbinding tussen bestaande initiatieven en leerpraktijken, met expliciete uitwisseling tussen Zuidoost en Nieuw-West;
- heldere werkafspraken over wie we betrekken, hoe we signalen ophalen en hoe we altijd terugkoppelen wat ermee is gedaan;
- versterking van houding en werkwijze in de lijn: leren in de praktijk met casuïstiek, gericht op uitvoering én middenmanagement.

Hiervoor zijn de volgende vervolgstappen afgesproken:

- het maken en delen van een korte video van de bijeenkomst met kernquotes en een oproep tot actie, in samenhang met de notulen en de opbrengsten;

- het opstellen van een jaarkalender 2026 met momenten om community based werken via bestaande overlegstructuren verder te brengen;
- het verkennen van koppelkansen met relevante stedelijke programma's en leerpraktijken, zodat inzichten sneller kunnen landen in beleid en uitvoering.

## 4.7 Coalitie Acute Zorg

In 2025 heeft Cliëntenbelang Amsterdam geen actieve inzet gepleegd binnen de coalitie Acute Zorg. De coalitie bevond zich gedurende het hele jaar nog in een oriënterende fase, waarin een gedeelde inhoudelijke agenda en concrete participatievoorstellen ontbraken. Mede daarom heeft Cliëntenbelang Amsterdam bewust gekozen om de beschikbare participatiemiddelen te richten op coalities waar bewonersbetrokkenheid al verder ontwikkeld was en waar onze inzet meer impact kon maken.

Cliëntenbelang Amsterdam blijft bereid om aan te sluiten zodra de inhoudelijke agenda en governance binnen de coalitie verder zijn uitgekristalliseerd.

## 5. Tot slot

Terugkijkend op de afgelopen twee jaar zien wij een duidelijke ontwikkeling in hoe inwoners betrokken worden bij de prioritaire opgaven binnen AV&G. Deze beweging is geen rechte lijn, maar een proces van voortschrijdend inzicht, waarin we kritisch kijken naar onze eigen rol en die van onze partners en voortdurend leren hoe participatie betekenisvoller kan zijn.

In 2024 stonden bereik en zichtbaarheid centraal; in 2025 lag – naast uitvoering en opvolging – de nadruk op kritische reflectie. Samen met ruim 700 Amsterdammers, 55 partnerorganisaties en een groeiende groep ervaringsdeskundigen hebben wij binnen de coalities stappen gezet waar we trots op zijn. Tegelijkertijd laten deze twee jaar zien dat losse activiteiten hun grenzen kennen: zonder gedeeld eigenaarschap, duidelijke randvoorwaarden en verankering in de coalities blijft de impact beperkt.

Dit beeld wordt bevestigd door de herijking die wij in november presenteerden. De basis voor inwonerparticipatie binnen AV&G is gelegd – Amsterdam is de enige regio waar inwonerparticipatie een vaste plek heeft in het bestuurlijke netwerk – maar de praktijk is nog kwetsbaar. Betekenisvolle participatie vraagt om meer dan methoden, middelen en instrumenten. Het vraagt bovenal om eigenaarschap, regie, houding en cultuur: de bereidheid om ruimte te maken voor inwoners en hun perspectieven zichtbaar te laten meewegen in besluitvorming. Participatie is in die zin ook een werkwoord dat om ons als netwerkpartners zelf gaat: in hoeverre sluiten wij aan bij de leefwereld en initiatieven van Amsterdammers, in plaats van andersom?

Vanuit de SPUK-middelen geven wij hier in 2026 samen met onze samenwerkingspartners verder invulling aan. Deze inzet vormt de basis van ons werk. Het ZonMw-project Versterking inwonerbetrokkenheid en informele zorg sluit hierop aan en biedt een aanvullende impuls om de inzet verder te verdiepen. Met verkennende gesprekken en de concrete acties die daaruit volgen (waaronder aanpassingen op de governance, het verzamelen en vastleggen van concrete tools, en praktijkexperimenten in wijken) werken we verder toe naar structurele, betekenisvolle inwonerbetrokkenheid.

We sluiten dit jaarverslag af met een woord van dank aan iedereen die met ons werkt aan het *centraal stellen van de Amsterdammer* binnen AV&G: de Amsterdammers die hun ervaringen deelden, de ervaringsdeskundigen én onze samenwerkingspartners. We zijn bovendien dankbaar voor de IZA-SPUK-financiering, die dit werk tot en met 2026 mede mogelijk maakt.

Om de opgedane kennis en het momentum ook na 2026 te behouden, zullen we in de loop van het komend jaar samen met onze partners verkennen hoe deze inzet structureel kan worden verankerd in de reguliere samenwerking en financiering van AV&G.

Samen zetten we de volgende stap: van informeren en raadplegen naar inwoners die meedoen, meedenken en daadwerkelijk meebeslissen over hun stad.