Jaarverslag 2022

Publieksversie

Open hier

Publieksjaarverslag 2022

Het doet ons een plezier u te mogen begroeten!

Ook over 2022 hebben we een publieksjaarverslag gemaakt. Het bevat een selectie van de activiteiten die we het afgelopen jaar hebben uitgevoerd. Cliëntenbelang Amsterdam is een onafhankelijke belangenbehartiger met een duidelijk doel: de kwaliteit van leven verbeteren van Amsterdammers met een (dreigende) lichamelijke, sociale, verstandelijke of psychische beperking. We komen ook op voor hun mantelzorgers.

We zijn een vereniging met 40 medewerkers en ruim 50 lidorganisaties. Ons werkgebied is de regio Amsterdam, en in toenemende mate andere plaatsen in Noord-Holland. We werken nauw samen met 180 vrijwilligers, die van onschatbare waarde zijn voor onze belangenbehartiging.

Veel leesplezier!

Inhoudsopgave

3

Inclusie

4

Geestelijke Gezondheidszorg (GGz en Jeugd)

5

Column Duco Stuurman (Stedelijk Directeur Sociaal gemeente Amsterdam)

6

Zorg en Mantelzorg

7

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

8

Toegankelijkheid en Mobiliteit

9

Onafhankelijke cliëntondersteuning (Oco)

10

Rubriek 'Vrijwilliger bedankt!' - Hans Staphorsius

11

Campagnes

Inclusie

Ons manifest 'Inclusief ben je samen'

Op 16 maart 2022 vonden de gemeenteraadsverkiezingen plaats. Daarvoor hebben wij het manifest 'Inclusief ben je samen' opgesteld. In dit manifest hebben we een aantal van onze wensen en ideeën hoe we met de politiek, het bestuur en de instellingen het werken aan een inclusieve stad in praktijk kunnen brengen.

Aan de hand van de verhalen en ervaringen van Amsterdammers, kunnen we voor bepaalde problemen samen oplossingen vinden. Zo kan Amsterdam een meer inclusieve stad worden en kunnen Amsterdammers het vertrouwen in hun overheid terugvinden. Om dat 'met hen-principe' en inclusie gestalte te geven, hebben we in dit manifest een aantal onderwerpen uitgewerkt. De hoofdpunten zijn:

- Wachten is achteruitgaan; de cliënt wil voort!
- Een inclusieve arbeidsmarkt.
- Een toegankelijk Amsterdam.
- Toegankelijke en passende huisvesting voor Amsterdammers.

Lees ons manifest

Amsterdamse politiek: slimme inzet van geld en meer bestuurskracht nodig

Met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen op 16 maart organiseerden we op 8 februari een politiek debat. Acht gemeenteraadsleden debatteerden over belangrijke thema's, zoals betaalbaar wonen voor kwetsbare groepen en het terugdringen van wachtlijsten.

Onze directeur-bestuurder Deborah Lauria was tevreden: "Er is gepleit voor een lokale aanpak voor het oplossen van grote landelijke problemen." Gespreksleider van het debat was publicist en presentator Kemal Rijken.



Deelnemers aan het debat waren Fatihya Abdi (PvdA), Remine Alberts (SP), Rogier Havelaar (CDA), Gerjan van den Heuvel (ChristenUnie), Yolanda Hoogtanders (VVD), Daniëlle de Jager (D66), Jenneke van Pijpen (GroenLinks) en Wil van Soest (Partij van de Ouderen).



Gediscrimineerd vanwege uw handicap? Stap naar het Meldpunt Discriminatie!

Na het zoveelste incident waarbij hulphond Budi op onvriendelijke wijze geweigerd werd, was de maat vol voor Annelies Boen. Op ons advies schakelde ze het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam in. Annelies: "In een grote kledingwinkel schreeuwde medewerkers mij op elke verdieping vanuit de verte toe dat mijn hond niet welkom was. Na de derde keer, ben ik ziedend naar de uitgang gegaan."

Trouwe metgezel
Hulphond Budi is sinds 10 jaar de trouwe metgezel van Annelies, die een progressieve neuromusculaire aandoening (spierziekte) heeft. Door Budi valt ze bijna niet meer tijdens het lopen. Ook helpt hij haar met allerhande handelingen in huis, zoals sokken aandoen en de was uit de wasmachine halen.

Hulphond Nederland
"Het gaat altijd hetzelfde", zucht Annelies. "Het winkelpersoneel komt op me afgestormd en begint te gillen. Tegenwoordig reageer ik niet meer, maar wijs ik op het tuigje van Budi, waarop de tekst 'Hulphond Nederland' staat. Dan nog zeggen sommigen 'Daar heb ik niets mee te maken'.

Dan vertel ik maar weer eens dat hulphonden al sinds 2017 niet geweigerd mogen worden. Na uitleg kan ik dan meestal toch naar binnen, maar het kwaad is natuurlijk al geschied."

Boze mensen
Annelies is er inmiddels helemaal klaar mee. "Boze mensen die tegen me schreeuwen, alle negatieve energie die ik over me heen uitgestort krijg. Dat is het ergste."

Lees meer

Docu 'Zoektocht naar onbeperkt werk' over arbeidsbeperking

Onze stagiair Harm Reiling rondde in maart zijn stage af met de documentaire 'Zoektocht naar onbeperkt werk'. Hierin vertellen 3 jongeren over hun ervaringen bij hun zoektocht naar 'onbeperkt werk'. Door de persoonlijke verhalen wordt het onderwerp tastbaar voor een groot publiek. Zo vertelt Vincent dat hij van zijn beperking zijn kracht maakt, want hij kan tenminste goed omgaan met tegenslagen.

Harm interviewde Vincent, Maaike en Sophie in verschillende levensfasen; als student, als iemand die net afgestudeerd is en iemand die al een paar jaar werkt.



Door middel van deze documentaire hopen we meer aandacht te krijgen voor de uitdagingen, waarvoor jongeren en jong volwassenen met een arbeidsbeperking komen te staan in het uitstippelen van hun loopbaan.

Dovenstichting blij met aandacht voor gebarentaal

Sinds 1 juli 2021 is de Nederlandse Gebarentaal een erkende taal in Nederland. Stichting Welzijn Doven Amsterdam (SWDA) merkt dat de aandacht voor doven en slechthorenden groeit. Coördinator Alexander Bosman: "We hebben baat bij het Irma-effect, genoemd naar de gebarentolk die landelijke bekendheid kreeg tijdens de coronapersconferenties."

De SWDA beheert al zo'n 40 jaar een dovenontmoetingscentrum, niet alleen voor doven maar ook voor horenden. Alexander: "Door de verhuur van onze zaal komen ook horenden hier binnen. Op die manier komen ze in aanraking met dove mensen, en met gebarentaal."

Inclusie
SWDA is dus al een hele tijd bezig met inclusie. Sinds het VN-verdrag Handicap neemt de gemeente Amsterdam ook steeds meer verantwoordelijkheid. Zo zijn samen met de SWDA een stuk of 6 stemlocaties doofvriendelijk gemaakt.

Alexander: "De medewerkers van de stembureaus hebben bij ons een training gebarentaal gevolgd, waar ze de belangrijkste woorden leerden die met stemmen te maken hebben. Meer dove mensen gaan sinds die tijd stemmen, omdat ze zich welkom voelen."

Geen mondbeeld door mondkapjes
Voor dove mensen heeft de coronapandemie meer gevolgen gehad dan voor horenden. Alexander: "Door de verplichting om een mondkapje te dragen, konden dove mensen het mondbeeld en gezichtsuitdrukkingen niet zien. Ze konden dus niet door liplezen begrijpen wat de ander zei."

Lees meer



"Juist mensen met een beperking hebben ontzettend veel baat bij sporten. Niet alleen om fit te worden en te blijven. Voor veel sporters is het ook een manier om mensen te ontmoeten."



Revasport wint Amsterdamse Pluim 2022

De Amsterdamse Pluim is een jaarlijkse prijs voor een sportaanbieder waar mensen met een beperking kunnen sporten. De Amsterdamse Pluim is op 19 december uitgereikt tijdens het Topsportgala Amsterdam door wethouder Mbarki. Want topsport is het. En zoveel meer dan dat. Juist mensen met een beperking hebben ontzettend veel baat bij sporten. Niet alleen om fit te worden en te blijven. Voor veel sporters is het ook een manier om mensen te ontmoeten. Medesporters en vrijwilligers.

Toegankelijker en inclusiever
Sofyan Mbarki, wethouder Sport en bewegen, reikte de Pluim uit tijdens het Topsportgala Amsterdam. Hij wees daarbij op het belang van sporten voor iedereen, met én zonder beperking. Amsterdammers moeten voldoende kunnen bewegen en sporten.

Met de Amsterdamse Pluim stimuleert de gemeente Amsterdam reguliere sportaanbieders om het sportaanbod nog toegankelijker en inclusiever te maken.

(Tekst: Uniek Sporten, foto: Topsport Amsterdam)

Lees het interview met oprichtster Roselien van Ernst

Circusbende Festival goed voorbeeld inclusief evenement

Eind juli benaderde de organisatie van het Circusbende Festival onze lidorganisatie Onbeperkt West (OW). Voor hun grote en vernieuwende circusfestival in het Erasmuspark en op het NDSM terrein waren ze op zoek naar speciale bezoekers die hen zouden kunnen adviseren over de verbetering van de toegankelijkheid van het festival. Enthousiast geworden door het leuke programma besloot OW in te gaan op hun verzoek. Op dus naar het Erasmuspark, dat is immers in West.

Kinderen behoren natuurlijk ook tot de bezoekers van het festival. Daarom hebben we de Nederlandse Stichting voor het Dove en Slechthorende Kind gevraagd of zij met een groep kinderen mee op pad wilden gaan. En dat wilden ze maar al te graag.

Plankiers huren
Vrij kort van tevoren kregen we de vraag of er plankiers nodig waren, want het Erasmuspark is eigenlijk één groot grasveld. Voor handbewogen rolstoelen is een grasveld niet begaanbaar, ook niet geduwd door een begeleider. En het park is gewoon te groot. Ons advies was dan ook om plankiers te huren. Aldus geschiedde, ondanks het beperkte budget van de Circusbende.

(Foto: Circusbende Festival)

Lees verder



Ga naar volgende pagina

GGz en Jeugd



Gee de Wilde: "Hulpverleners moeten anders worden ingezet"

Een groot deel van de wachttijden in de jeugdzorg is 'logistiek gedoe'. Dat stelde Gee de Wilde in de rubriek 'het hoogste woord' in Het Parool van 15 februari. Volgens hem moet er heel anders naar het proces gekeken worden om die wachttijden te beperken. Gee is klinisch psycholoog en zit als vrijwilliger in onze Kennisgroep voor Personen met Onbegrepen Gedrag.

Lees het artikel

Naasten van mensen met schizofrenie krijgen minder ondersteuning

Mede door de lobby van Ypsilon werden begin 2000 familievertrouwenspersonen (FVP) aangesteld voor de naasten van mensen met schizofrenie. Ypsilon is een bloeiende vereniging van en voor naasten, die al meer dan 30 jaar bestaat. Vrijwilliger Alice Wesselink: "Sinds dit jaar komen minder naasten in aanmerking voor steun van een familievertrouwenspersoon. Dat vinden we een zorgelijke ontwikkeling, want familieleden zitten vaak met hun handen in het haar."

Alice: "Ook met cliënten die (nog) geen verplichte zorg ontvangen, kan het de verkeerde kant op gaan.

Het is zorgelijk dat de naasten van deze cliënten door het aangescherpte beleid van de landelijke stichting Familie Vertrouwenspersonen (FVP) nu in de kou lijken te staan."

Radeloze familieleden
Het probleem is dat cliënten met schizofrenie vaak niet willen dat familie zich met hun behandeling bemoeit. Met als gevolg dat er geen behandeling is, of dat de familie niet weet hoe het echt met de cliënt gaat.

Alice: "Tijdens onze inloopspreekuren komen er vaak radeloze familieleden bij ons om hun hart uit te storten. Vanwege de wet op de privacy hebben ze geen toegang tot informatie over hun geliefde."

Lees meer





Geschikte behandeling in GGZ vinden met korte wachttijd

Zowel voor cliënten als voor verwijzers is het vinden van de juiste behandeling binnen de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) een ware zoektocht. Uit het onderzoek 'Zoektochten in de GGZ' bleek dat de hulp van een bemiddelaar enorm kan helpen en soms doorslaggevend is om de vraag naar een behandeling en het aanbod bij elkaar te brengen.

Het Centrum voor Clientervaringen (CvC) voerde het onderzoek uit in opdracht van het Bestuurlijk Overleg GGZ Amsterdam. Cliëntenbelang Amsterdam is één van de partners van het CvC.

Cliënten vinden het moeilijk om voor zichzelf een geschikte behandeling te vinden. En huisartspraktijken ontbreekt het aan een overzicht van al het aanbod in Amsterdam. Cliënten en verwijzers zijn dan ook heel blij met de adviezen van bemiddelingsorganisatie WegwijsGGZ.

Lees meer

Interview met Deborah Lauria in Telegraaf: 'Geluk is maakbaar, is de heersende gedachte'

Op 1 september publiceerde De Telegraaf in de Amsterdam-bijlage een interview met onze directeur-bestuurder Deborah Lauria, getiteld 'Niet verward, maar onbegrepen'.
Interview: Mascha de Jong
Foto: Richard Mouw

Lauria zet zich met Cliëntenbelang in voor meest kwetsbaren
Met een katholieke moeder, die vanuit haar geloof graag voor anderen zorgde, en een vader als arts, staat helpen centraal in het leven van Deborah Lauria.

Als directeur-bestuurder van Cliëntenbelang heeft ze oog voor Amsterdammers in een kwetsbare positie.Het lijken er steeds meer te worden. Dat roept in de rest van de maatschappij vaak angst op. Moeten we niet aan toegeven, vindt Lauria.

De scheidslijn is dun, zo houdt Deborah Lauria voor. "Je wordt ziek of je wordt aangereden. Psychisch kan er iets met een ieder van ons ieder moment van de dag gebeuren. En ineens zit je aan de andere kant van de lijn en behoor je tot de groep mensen die zich in een kwetsbare positie bevinden. Nee, we noemen ze niet zwak, want niemand kiest ervoor lichamelijk, psychisch of mentaal niet optimaal mee te draaien."

Lees meer





Jeugdplatform Amsterdam: hoogtepunten uit 2022

In 2022 het Jeugdplatform Amsterdam (JPA) veel informatie opgehaald bij kinderen, jongeren, ouders en professionals over hoe zij de jeugdhulp en passend onderwijs in Amsterdam ervaren. Met deze signalen heeft het JPA de gemeente over diverse onderwerpen kunnen adviseren om de jeugdhulp en het passend onderwijs beter te laten aansluiten bij hun wensen en behoeften.

Adviesgroep
De adviesgroep heeft veel signalen opgehaald over hoe je de (preventieve) jeugdhulp goed kunt inrichten. Ook heeft de adviesgroep kennis gemaakt met de nieuwe wethouder Jeugd Marjolein Moorman (PvdA) en Duco Stuurman (Stedelijk Directeur Sociaal Domein). Afscheid nemen van een aantal geliefde leden werd weer opgevangen door het verwelkomen van een aantal nieuwe leden.

Diversiteit
Na gesprekken met jongeren, ouders en nieuwkomers hebben we twee adviezen geschreven over diversiteit in de (jeugd)hulp. Opmerkelijk was dat iedereen aangaf dat een klik hebben met je hulpverlener erg belangrijk is.

Lees meer

Annette Beeftink, initiatiefnemer van het Dementie Museum: "De naam is gekozen omdat je in een museum op een ander been gezet wordt. Dat is iets wat ik ook met het Dementie Museum wilde bereiken."

Dementie Museum draagt symbolisch de sleutel over

Initiatiefnemer Annette Beeftink droeg op 10 oktober de symbolische sleutel van het Dementie Museum over aan onze directeur Deborah Lauria. Cliëntenbelang Amsterdam zet de collectie in om meer bewustzijn te creëren over dementie dat steeds meer mensen treft.

Online en reizend museum
Het Dementie Museum is een online èn reizend museum. Het is een plek waar mensen die te maken hebben met dementie, zich kunnen opladen door middel van interactieve objecten. Verrassende ervaringen en inzichten geven bezoekers hernieuwde energie bij het omgaan met de gevolgen van dementie.

Tijdens de Dag van de Participatie leidde Annette Beeftink een workshop waarin ze liet zien hoe de objecten van het museum in te zetten zijn. Op kartonnen sleutels schreven de deelnemers hun ideeën voor een succesvol museum. Na afloop van de workshop overhandigde Annette deze sleutels aan Deborah Lauria, directeur-bestuurder van Cliëntenbelang Amsterdam.

Op nieuwe gedachten te brengen
Waarom een museum? Annette: "De naam is gekozen omdat je in een museum op een ander been gezet wordt. Dat is iets wat ik ook met het Dementie Museum wilde bereiken. Maar goed, nu gaat het over in andere handen. Cliëntenbelang Amsterdam kan het concept verder ontwikkelen en haar eigen ideeën gebruiken."

Lees meer





Politiek: luister beter naar ervaringsdeskundige jongeren

Dat de inzet van ervaringsdeskundigen waardevol is, staat wat ons betreft vast. We doen er dan ook veel aan om dat duidelijk te maken aan de politiek en andere organisaties. In Amsterdam en daarbuiten. Zo organiseerde Cliëntenbelang Noord-Holland op 18 oktober een netwerkbijeenkomst over ervaringsdeskundigheid. Dat deden we samen met het Jongerenplatform Regio Alkmaar, het Europees Jaar van de Jeugd 2022 Europe en RCO de Hoofdzaak.

Zelf aan de slag We hebben een filmpje over ervaringsdeskundigheid bekeken van Nooit2at Producties en hadden een open gesprek met 2 jonge ervaringsdeskundigen. Daarna mochten de deelnemers aan de hand van de World cafe-methode zelf aan de slag met verschillende vragen. Een van de vragen was: hoe kunnen ervaringsdeskundige jongeren beter gezien en gehoord worden in de politiek?

Lees meer

Ga naar volgende pagina

Column

‘Krachtige mensen in beweging’. Zo heet het boek dat in maart 2022 werd gepresenteerd over 30 jaar geschiedenis van de patiënten- en cliëntenbeweging in Amsterdam. En zo ervaren wij het ook als gemeente Amsterdam. Cliëntenbelang Amsterdam heeft een belangrijke meerwaarde als het gaat om het realiseren van een inclusieve samenleving, waarin kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met een psychische, lichamelijke of verstandelijke beperking, chronisch zieken, en hun mantelzorgers volwaardig kunnen meedoen aan de maatschappij. De signalen die jullie gevraagd en ongevraagd met ons delen, maken dat wij als gemeente in samenwerking met de uitvoerende organisaties alert kunnen blijven en handelen.

Signalen
En de signalen kwamen in 2022 volop langs bij onze opgaven in de stad. We ontvingen bijvoorbeeld bezorgde berichten van Cliëntenbelang Amsterdam over de gevolgen van de aanbesteding voor dagbesteding voor kwetsbare Amsterdammers. Jullie vroegen aandacht voor de financiële effecten van de energiecrisis op Amsterdammers met een chronische ziekte of beperking met een middeninkomen.

Er werd een beroep gedaan op de gemeente om te zorgen voor meer activiteiten in de buurt voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Cliëntenbelang Amsterdam dacht mee in het programma Amsterdam Vitaal & Gezond en pleitte voor betere samenwerking tussen mantelzorgers en zorgprofessionals. Regelmatig trekken jullie aan de bel en wijzen ons als gemeente op de ervaringen van Amsterdammers.

Sporten met een beperking
We trekken ook samen op. Bijvoorbeeld bij de Amsterdamse Pluim voor sportaanbieders voor mensen met een beperking of een chronische ziekte. In 2022 mochten we de pluim overhandigen aan Revasport, een piepjonge sportaanbieder voor mensen met reuma, hartklachten, niet-aangeboren hersenletsel en andere doelgroepen. Het is ontzettend belangrijk dat iedereen de mogelijkheid heeft om te kunnen sporten. Om letterlijk in beweging te kunnen komen. De toegankelijkheid van het sportaanbod voor mensen met een beperking wordt hiermee vergroot.

Toegankelijke zorg
Ook rond het toegankelijk maken van zorg spelen de adviezen van Cliëntenbelang Amsterdam een belangrijke rol. Jullie pleitten ervoor om toekomstige bewoners te betrekken bij het ontwikkelen van woningen en buurten; co-creatie moet leidend zijn. Een concreet voortvloeisel hiervan is de Wooncirkel. Een Wooncirkel maakt ontmoeting, zorg en ondersteuning voor alle bewoners in de buurt laagdrempelig. En daarmee wordt de zorg weer meer toegankelijk voor de Amsterdammers.

De cliënt centraal
Een samenleving met gelijke kansen voor iedereen is een gezamenlijk streven. Om dat ideaal te bereiken, werkt Cliëntenbelang Amsterdam samen met een achterban van cliënten en ervaringsdeskundigen. Dat maakt dat de signalen en adviezen actueel zijn. Dat het dan af en toe schuurt door jullie kritische blik, helpt ons als gemeente alleen maar om nog scherper te zijn. Zo blijven ook wij als gemeente in beweging.



Duco Stuurman is Stedelijk Directeur Sociaal bij de gemeente Amsterdam. Binnen het cluster Sociaal valt alle sociale dienstverlening van de gemeente, van publieke gezondheidszorg tot armoedevoorzieningen en van sportbeleid tot jeugdhulp. Hoe draagt de kritische blik van Cliëntenbelang Amsterdam bij aan deze opgaven?

Ga naar volgende pagina

Zorg en Mantelzorg

Programma Amsterdam Amsterdam Vitaal & Gezond

Gemeente Amsterdam, zorgverzekeraar Zilveren Kruis, Sigra (regionaal samenwerkingsverband van organisaties in zorg en welzijn), Cliëntenbelang Amsterdam en Elaa bundelen hun krachten in het gemeentelijke programma Amsterdam Vitaal & Gezond.

Ons doel: iedereen kan vitaal en gezond leven en gebruikmaken van passende en betaalbare ondersteuning en zorg. Door samen te werken betekenen we het meest voor de Amsterdammers en de beroepskrachten in zorg en welzijn. Vandaag, morgen en in de toekomst.

Wij nemen deel aan onderstaande coalities:

- Mentale Gezondheid.
- Jeugd en Gezin.
- Ouderen.
- Chronisch Zieken.
- Groei van de Stad.
- Digitale Zorg.

Informatiebijeenkomst lidorganisaties
Op 12 juli vond een informatiebijeenkomst AV&G voor onze lidorganisaties plaats. Hier hebben we onze ambities toegelicht, achtergrondinformatie per coalitie verstrekt en de actiepunten uitgewerkt.

Onze lidorganisaties hebben ook meegedacht over het bepalen van onze koers binnen het programma.

De hoge opkomst weerspiegelde de interesse in het programma. De deelnemers gaven aan hierover in gesprek te willen blijven. Hetgeen ook gebeurde tijdens onze vrijwilligersdag op 15 september.

Invloed
Door structureel het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen en het werken in co-creatie te benadrukken, zien we binnen het programma het een en ander veranderen. Alle deelnemers zien meer en meer de toegevoegde waarde ervan.

Lees meer



"Door het steeds ouder worden van de bevolking en de personeelstekorten in de zorg, komt deze steeds meer in de knel. De verwachting is dat binnen 5 jaar 30% van de ondersteuning digitaal zal plaatsvinden."

Rol cliëntenraad bij innovatie in de zorg

Op 14 november organiseerde het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam (PCLZA) een themabijeenkomst over innovatie in de zorg. Op technologie en digitale hulpmiddelen wordt tegenwoordig vol ingezet. Het uitgangspunt daarbij moet altijd zijn dat het moet gaan om waardevolle zorg mogelijk te maken.

Iets wat alleen haalbaar is door met elkaar samen te werken. Doordat de bevolking steeds ouder wordt en de personeelstekorten in de zorg, komt deze steeds meer in de knel. De verwachting is dat binnen 5 jaar 30% van de ondersteuning digitaal zal plaatsvinden.

Rechten om mee te beslissen
Tiske Boonstra van LOC Cliëntenraden was een van de sprekers tijdens de bijeenkomst. Ze vertelde dat een cliëntenraad (CR) verschillende rechten heeft bij de planvorming over technologie in de zorg. Technologie heeft een directe relatie met de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. Op dit onderwerp heeft een CR instemmingsrecht. Bij belangrijke wijzigingen in de organisatie van de zorgverlening heeft een CR adviesrecht.

Dankzij techniek geen gesloten afdelingen meer
Romy Claasen en Marcel Fokker van Amstelring kwamen met het nieuws dat daar vanaf 2023 geen gesloten afdelingen meer zijn. De technologie maakt dat mogelijk, zoals bijvoorbeeld bij de zogeheten Leefcirkel.

Lees meer



Deborah Lauria: "Laat mensen meebeslissen over passende zorg"

In het zomernummer van MUG Magazine (pagina 9) betoogt onze directeur-bestuurder Deborah Lauria dat meer mensen moeten kunnen meebeslissen over de zorg die ze krijgen. Deborah: "Te vaak lukt het niet om mensen in een kwetsbare positie passende zorg en ondersteuning te bieden. Bij mensen die minder kwetsbaar zijn en over meer middelen beschikken, lukt het vaker wel.

De verschillen tussen bevolkingsgroepen in Nederland groeien en dat is een slechte zaak. Tijdens de coronacrisis werd steeds duidelijker wat dit betekent: dat er mensen zijn die dubbel getroffen worden door externe en sociale omstandigheden. Word je geboren in armoede, in een buurt met een 'lage sociaal economische status' en/of heb je een fysieke, verstandelijke of psychische beperking?"

Dan is het extra moeilijk om je plek in de samenleving te vinden, je een gezonde leefstijl eigen te maken, de weg naar hulp en de juiste zorg te vinden en zelfs een opleiding op het niveau dat bij jou past.

Bij Cliëntenbelang Amsterdam kennen we de verhalen van veel mensen die een lange en moeizame weg hebben moeten bewandelen naar de juiste school, (betaald) werk en de eigen plek in de samenleving.

Mensen die het gevoel hebben steeds degene te zijn die zich aan de rest moet aanpassen. Mensen die telkens ergens niet kunnen binnenkomen. Voor wie informatie niet toegankelijk is en die steeds worden geconfronteerd met wat ze niet (gemakkelijk) kunnen."

Lees meer

Proefproject verpleegkunde: leren denken vanuit cliëntenperspectief

De Hogeschool van Amsterdam startte een uniek proefproject om studenten verpleegkunde te leren denken vanuit het cliëntenperspectief. Wij hebben met docent Claudia Bronner meegedacht over de opzet van dit 'buddyproject'. Op 7 februari trapten we af met een 'inspiratiesessie'.

Onze beleidsmedewerker Kwaliteit van Zorg Herman Klein Tiessink: "Studenten worden 'buddy' (maatje) van een cliënt, en mogen daaraan met de cliënt invulling geven. Het is een proef om te kijken of de gekozen vorm de juiste is.

Het proefdraaien begint met een groep van 12 studenten en 12 cliënten die 20 weken lang maatjes van elkaar zijn."

Persoonsgerichte benadering
Herman is enthousiast over het project: "Kern van het verhaal is het verbinding maken met de leefwereld van cliënten, zodat je kunt handelen vanuit hun wensen en behoeften. Dit noemen we 'werken vanuit een persoonsgerichte benadering'.

Daarvoor moeten studenten leren om een vertrouwensrelatie op te bouwen, en oprecht aandacht te hebben voor de mensen. Mensen horen en zien, en leren werken zonder oordeelsvorming."

Lees meer





Verhalen van mantelzorgers

Dé mantelzorger bestaat niet. Er zijn zoveel verschillende situaties, waarin zo veel verschillende mensen voor anderen zorgen. Deze groep laat zich niet in één woord vangen. In een reeks interviews lieten we verschillende mantelzorgers aan het woordgeven, ieder met een eigen verhaal. De interviews zijn van de hand van Wim Koning, lid van ons Platform Mantelzorg Amsterdam.

Geen mantelzorger, maar zorgvrager
Tijdens een Zoom-vergadering van het Platform Mantelzorg Amsterdam vertelt Frank hoe het gesteld is met de mantelzorg in Suriname. Dat wekt mijn nieuwsgierigheid en ik vraag hem of we daarover op een ander moment wat meer kunnen praten. Frank is ook lid van het platform. Zijn belangrijkste bijdrage is het aandacht vragen voor de verschillende culturen en hoe hiermee om te gaan.

Vertel eens Frank, waar ben je geboren, wat doe je?
"Ik ben in '53 geboren in Zanderij in Suriname en opgegroeid in een gezin met 9 kinderen. Na mijn middelbare school ben ik naar Nederland gegaan om te studeren.

Ik wilde acteur worden, maar mijn vader zei: 'Jongen, je weet het, acteurs zijn gekke mensen en hebben nooit geld. Ga naar de hogere hotelschool, begin daarna een restaurant, dan komen er allemaal bekende mensen bij je eten en dan word je ook beroemd.'

Ik ben toch theatermaker geworden en heb de stichting Seven Arts opgericht. Nu ben ik in Suriname voor het project 'Recycling With a Twist'. In Nederland gedoeneerde goederen worden door die stichting in Suriname verkocht. De 'twist' is dat het niet alleen om tweedehands goederen gaat, maar ook bijvoorbeeld om kunst, theater en voordracht.

We zorgen er dus voor dat het geen grote kringloopwinkel wordt, maar veel meer een kunstbeurs. Met de opbrengst steunen we weer goede doelen in Suriname. Als je hierover meer wilt weten, kun je dat vinden op Facebook.

Lees meer

In gesprek met deskundigen over betere positie mantelzorgers

De rechten en plichten van cliënten en zorgverleners zijn goed omschreven, maar voor mantelzorgers niet. Wat is er nodig om de mantelzorger een meer 'formele' positie te geven in het zorgdomein? Op 7 juli ging ons Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) hierover in gesprek met landelijke en regionale deskundigen.

Ondersteuning voor mantelzorgers is heel erg nodig, omdat de druk op hen nog steeds toeneemt. De nadruk moet liggen op het voorkomen van overbelasting van de mantelzorger (preventie). Wat we vooral missen is respijtzorg (tijdelijke vervangende zorg) en goede samenwerking tussen de formele (professionele) en informele (mantel)zorg. Aandacht voor kinderen en jonge mantelzorgers is nog minimaal, zeker als het gaat om preventie.

Budget voor mantelzorgers
De aanwezigen waren het erover eens dat landelijke en regionale overheden geld moeten vrijmaken voor de ondersteuning van mantelzorgers. Omdat er zoveel verschillende soorten mantelzorgers zijn, zouden alle mantelzorgers een budget moeten krijgen.

Hiermee kunnen ze keuzes maken die aansluiten op hun situatie. Maatwerk is van groot belang om de verschillende mantelzorgers te kunnen ondersteunen.

Laagdrempeliger
De hulp voor mantelzorgers moet laagdrempeliger worden dan nu het geval is. De aanwezigen hadden het over een soort consultatiebureau, waar mensen met al hun vragen terecht kunnen.

Lees meer



Vertoning film 'Wei. Zorgen voor pap'

Ons Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) heeft op 3 november jl. de film 'Wei. Zorgen voor pap' vertoond. Na de film is het publiek in gesprek gegaan met de maker Ruud Lenssen. Hij is tevens de zoon van de hoofdpersoon in de film.

Zijn vader is dement geworden en met de camera volgt hij hem in dat proces. Zijn vader heeft een weide en hoe leger het in zijn hoofd is, hoe leger de weide. 'Wei' is niet alleen een film over mantelzorg en dementie, maar bovenal een liefdevol verhaal over de vergankelijkheid van het leven.

Alleen staan
De deelnemers aan het gesprek na afloop hebben allemaal ervaring met dementie en mantelzorg in hun omgeving of een andere vorm van zorg voor hun ouders. Veel mantelzorgers voelen zich alleen staan, omdat het ingewikkeld is als een familielid lijdt aan dementie.

Door het onvoorspelbare van de ziekte bieden buitenstaanders minder snel hulp. Dat is vaak heel anders dan wanneer iemand lichamelijk ziek is; dan vinden mensen in de omgeving het veel makkelijker om hulp te bieden.

Informatie over dementie
1 op 5 mensen krijgt dementie. Een aanzienlijke groep in onze samenleving. Daarom vinden we het belangrijk om er aandacht aan te besteden. Om zo meer mantelzorgers en omstanders te bereiken met informatie over dementie en de verhalen over de mensen om wie het gaat.

Film bekijken
Het PMA heeft de video aangeschaft. Vrijwilligers die de film een keer willen bekijken bij ons in de vergaderzaal, kunnen een mail sturen naar platformmantelzorg@clientenbelangamsterdam.nl.

Bekijk documentaire op 2Doc.nl

Ga naar volgende pagina

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)



Gemeente gaat wachtlijst huishoudelijke hulp aanpakken

Om de wachtlijst voor Hulp bij het huishouden (Hbh) te verkorten, besloot de gemeente Amsterdam om cliënten met een hoger inkomen te ontmoedigen om huishoudelijke hulp via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan te vragen.

De Buurtteams en zorgaanbieders moesten dit met nieuwe aanvragers gaan bespreken. Wij zagen liever dat de gemeente mensen met een hoger inkomen in een campagne zou oproepen om zelf huishoudelijke hulp in te huren.

Het aantal wachtenden op de wachtlijst voor HbH was opgelopen tot 1550. Iemand die begin 2022 een aanvraag deed, moest maar liefst 2 jaar wachten op hulp. De wachtlijst was het gevolg van het toegenomen zorggebruik door mensen met hoge en middelhoge inkomens. Daardoor konden mensen met lagere inkomens moeilijk hulp krijgen.

Ontmoedigen
Onze beleidsmedewerker Wmo Fatima Ouariachi*: “Nu er een wachtlijst is vinden wij het ook reëel, dat mensen met een hoger inkomen zelf betalen voor een huishoudelijke hulp. Zo komt de hulp van de gemeente terecht bij de mensen die het niet zelf kunnen betalen.”

**Fatima is niet meer werkzaam bij Cliëntenbelang Amsterdam (red.).*

Lees meer

"Veel Amsterdammers moeten nog steeds elk jaar opnieuw het hele traject van de herindicatie doorlopen. Vaak onnodig, omdat hun zorgvraag jarenlang stabiel blijft en alle informatie over hun situatie beschikbaar is in de dossiers."

Kamerbrief Staatssecretaris Van Ooijen (VWS) over toekomst Wmo

Eind maart stuurde staatssecretaris Van Ooijen van het ministerie van Volksgezondheid een brief over de toekomst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan de Tweede Kamer. In deze brief schetst hij in hoofdlijnen zijn visie op de toekomst van de Wmo en hoe hij deze kabinetsperiode met gemeenten wil werken aan vernieuwing en verbetering. Daarbij acht hij een goede samenwerking met brancheorganisaties en cliëntenorganisaties ook van belang.

Indicaties met langere duur
Wij vonden met name het punt belangrijk dat gemeenten gestimuleerd moeten worden om indicaties voor langere tijd af te geven voor mensen met een langdurige ondersteuningsvraag. De gemeente Amsterdam doet dat soms al, maar niet vaak.

Veel Amsterdammers moeten nog steeds elk jaar opnieuw het hele traject van de herindicatie doorlopen. Vaak onnodig, omdat hun zorgvraag jarenlang stabiel blijft en alle informatie over hun situatie beschikbaar is in de dossiers.

Het kost deze groep mensen veel energie en tijd en levert hen spanning en onzekerheid op. De lange wachttijden bij het Indicatieadviesbureau Amsterdam zouden hierdoor ook worden opgelost.

Eerste ervaringen met de Buurtteams onderzocht

Sinds 1 april 2021 kunnen Amsterdammers bij een van de 34 Buurtteams terecht. De Buurtteams ondersteunen bij vragen over zorg, gezondheid, wonen, geld, werk en veiligheid. Een verkennend onderzoek heeft de eerste ervaringen van Amsterdammers met de nieuwe Buurtteams in kaart gebracht. Het Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) en Meetellen Amsterdam hebben het onderzoek in opdracht van de gemeente uitgevoerd.

Opzet onderzoek
Het ging om ervaringen met toegankelijkheid, je welkom voelen, gehoord worden en vertrouwen in de voorgestelde ondersteuning. Het onderzoek richtte zich niet op de kwaliteit van de hulp. Ervaringsdeskundige onderzoekers van het CvC en Meetellen maakten deel uit van het onderzoeksteam.

T**oegankelijkheid verbeteren** Een meerderheid van de deelnemers aan het onderzoek voelde zich welkom bij de Buurtteams, maar soms moesten mensen lang wachten op antwoord of vervolgacties. En het Buurtteam kon niet elke vraag zelf oppakken. Wat in ieder geval moet verbeteren is de toegankelijkheid van een aantal locaties.

Tips voor de gemeente
De deelnemers hadden ook tal van tips voor de gemeente. Een greep eruit:

- Laat andere organisaties meer naar de Buurtteams verwijzen.
- Maak de Buurtteams beter bereikbaar voor mensen die overdag werken.
- Stel een telefoon en computer beschikbaar waarvan bezoekers gebruik kunnen maken. Het bellen zonder beltegoed was voor verschillende mensen een probleem.
- Nodig iemand in een rolstoel uit om samen te kijken naar het verbeteren van de toegankelijkheid.

Bekijk de infographic of lees de eindrapportage.





Gemeentelijke bezuinigingsplannen op zorg leiden tot minder welzijn

In oktober hebben we de gemeenteraadsleden opgeroepen om de voorgestelde bezuinigingen op de zorg niet te steunen. De gemeente wilde het budget voor Wmo-voorzieningen - zoals Hulp bij het huishouden (Hbh) - nog meer verlagen. En dat terwijl het budget al te laag was. Zelfs kwetsbare Amsterdammers die met spoed worden aangemeld voor huishoudelijke zorg kregen die zorg heel vaak niet.

Bij sommige zorgaanbieders was in april geld voor de Hbh voor het hele jaar al op. Zij hanteerden daarom zeer strenge urgentiecriteria. Er was alleen nog ruimte voor cliënten ouder dan 85 jaar, cliënten in de terminale fase en cliënten met verzamelwoede, waardoor hun huis brandgevaarlijk is.

‘Wat is welzijn u waard?’
We spraken op 12 oktober in bij de Raadscommissie Onderwijs, Zorg en Armoedebestrijding (OZA). Onze boodschap was dat we ons grote zorgen maakten over de gevolgen van de keuzes van de gemeente voor het welzijn van kwetsbare Amsterdammers, die toch al veel te lijden hebben. Wij vroegen de raadsleden: wat is het welzijn van de Amsterdammers u waard?

Urgentiecriteria te streng
Dessie Lividikou, onze beleidsmedewerker Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): “Veel kwetsbare mensen vallen nu al buiten de boot. Met de voorgestelde bezuinigingsplannen wordt die groep alleen maar groter.

De Buurtteams moeten steeds vaker ‘nee verkopen’ aan huisartsen, ziekenhuizen en revalidatiecentra die mensen met spoed aanmelden voor huishoudelijke hulp.

Lees meer

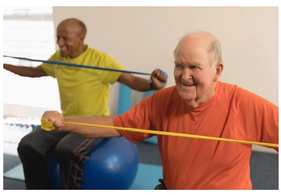
Locaties dagbesteding voorlopig niet sluiten

We maakten ons grote zorgen over de gevolgen die de aanbesteding voor dagbesteding zou hebben voor 810 kwetsbare Amsterdammers. Daarom drongen we in onze inspraakreactie bij de Raadscommissie Zorg op 14 december jl. bij de raadsleden erop aan om de wethouder Zorg te vragen geen enkele locatie voor dagbesteding op te heffen, voordat alle nieuwe plekken voor dagbesteding klaar zouden zijn.

De aanbesteding voor dagbesteding leidde tot grote onzekerheid bij cliënten en ook bij het personeel. Belangrijke vraag: hoe wil de wethouder Zorg Rijxman cliënten overdragen als de nieuwe plekken voor dagbesteding nog ontbreken?

Te weinig passende plekken
Er waren al te weinig plekken voor dagopvang. Bovendien verwees de wethouder voortdurend naar de grote personeelstekorten als oorzaak van allerlei problemen in de zorg. Hoe konden we er dan op vertrouwen dat de gegunde aanbieders voldoende personeel zouden hebben om èn nieuwe plekken te creëren èn extra cliënten dagbesteding te bieden?

Lees 'Ruim 800 kwetsbare Amsterdammers moeten naar andere dagbesteding' in Het Parool



Ga naar volgende pagina

Toegankelijkheid en Mobiliteit

Oproep aan gemeente: stel voetgangersnota vóór de verkiezingen vast

Het beleidskader 'Ruimte voor de Voetganger' (vanaf nu voetgangersnota genoemd) lag al bijna 2 jaar te wachten op vaststelling door de gemeenteraad. Daarom deden wij met de Voetgangersvereniging Nederland een dringend beroep op wethouder De Vries (Verkeer) om de voetgangersnota vóór de gemeenteraadsverkiezingen van 16 maart te behandelen.

De gemeente moest echt werken aan een stad waar het goed toeven is, ook voor voetgangers. Want straten waar geen mensen meer wandelen en alleen trams, fietsers en e-steps 'op weg zijn', zijn spookstraten.

Zaken als 'veilig oversteken', 'voldoende vrije loopruimte op de stoep' en 'prettige verblijfsgebieden' kunnen pas na het vaststellen van de voetgangersnota worden gerealiseerd.

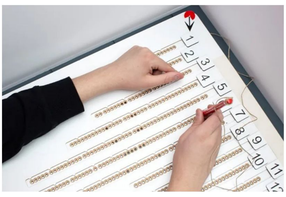
Amsterdam loopt achter
In alle grote internationale steden is er een voetgangersbeleid voorhanden, behalve in Amsterdam. Amsterdam maakt voornamelijk visies, waarin bijvoorbeeld staat dat voetgangers van groot belang zijn zijn voor de stad (Omgevingsvisie 2050).

Maar voor het uitvoeren van die visies is een vertaling nodig naar beleid, dat de gemeente moet baseren op een vastgestelde voetgangersnota.

Lees meer



Onze beleidsmedewerker Petra Huidink heeft een visuele beperking: "Mijn eigen ervaring was dit jaar positief. Ik stemde met de speciale stemmal voor blinden en slechtzienden. Op stadsdeelkantoor Noord werd ik prima ontvangen."



Toegankelijkheid stemlocaties is verbeterd

Op woensdag 16 maart konden we weer stemmen voor de gemeenteraad en de bestuurscommissies van de stadsdelen. Voor veel mensen is zelfstandig stemmen nog niet vanzelfsprekend. Ruim voor de verkiezingen betrok de gemeente ons bij het toegankelijk maken van stemlocaties. De gemeente Amsterdam is op de goede weg!

Zo regelde de gemeente rolstoelplanken en bij de stadsdeelkantoren kwamen stemmallen (foto Koninklijke Visio) te liggen voor mensen met een visuele beperking. Ook zochten ze contact met Stichting Welzijn Doven Amsterdam en Stichting Prokkel (organisatie van mensen met een verstandelijke beperking) om hun behoeften te peilen.

Lijst met toegankelijke stemlocaties
Om iedereen op de hoogte te brengen van deze ontwikkelingen had de gemeente een lijst met toegankelijke stemlocaties opgesteld. Nog niet elk stadsdeel had evenveel toegankelijke locaties, maar dat zal in de toekomst veranderen. Er zijn ook animatiefilmpjes gemaakt met een duidelijke uitleg over de verkiezingen.

Een arm of een elleboog?
Onze beleidsmedewerker Petra Huidink heeft een visuele beperking: "Mijn eigen ervaring was dit jaar positief. Ik stemde met de speciale stemmal voor blinden en slechtzienden. Op stadsdeelkantoor Noord werd ik prima ontvangen."

Lees meer



Op OV-safari met D66-kamerlid Lisa van Ginneken

Op 11 maart reisden Lisa van Ginneken (Tweede Kamerlid D66) en Bouke van Hilten (fractiemedewerker D66) met ons mee tijdens een rit met verschillende trams en de metro. Zo konden ze zelf ervaren wat je tegenkomt als je reist met een beperking. Bijvoorbeeld dat één van ons het station niet kon uitkomen, omdat de lift stuk was.

Lees verder



OV-safari voor ambtenaren

Ervaringsdeskundigen maakten op 31 mei met 3 groepjes ambtenaren van de gemeente een reis met het Openbaar Vervoer. De ambtenaren hebben allemaal 'vervoer' in hun takenpakket. Eric Groot Kormelink (foto), onze beleidsmedewerker Mobiliteit: "We gaan dit nog veel vaker doen. Bewustwording over toegankelijkheid creëren is heel belangrijk, al is het jammer dat je het elke keer opnieuw moet uitleggen."

Lees verder

Bart Weggeman, onze beleidsmedewerker Toegankelijkheid: "De problemen met liften op stations moeten snel opgelost worden. Net als het probleem met de oprijplanken van de nieuwe trams."

100-jarige Verkeerscommissie houdt op te bestaan

De Centrale Verkeerscommissie (CVC) heeft maar liefst 100 jaar bestaan, en moest nu plaatsmaken voor andere overlegvormen. In de commissie bespraken de leden herprofileringen van straten en pleinen om te bekijken of deze aan alle voorwaarden voldeden. Het aspect toegankelijkheid werd getoetst door onze verkeersadviseurs uit de stadsdelen. Voor al hun werk kregen ze een bedankbrief en een bos bloemen van wethouder Egbert de Vries (Verkeer en Vervoer).

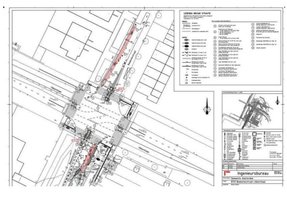
De CVC is een instituut in de ambtenarenwereld: een overlegorgaan dat 100 jaar bestaat is uniek! Desondanks besloot het college van burgemeester en wethouders om dit instituut op te heffen en op een andere manier de ruimtelijke plannen te toetsen.

De afgelopen 5 jaar was Cliëntenbelang Amsterdam adviserend lid van de CVC. Nicolette Besemer en Eric Groot Kormelink woonden de vergaderingen bij, en werden bij hun werk bijgestaan door adviseurs uit de stadsdelen.

Kennis toegankelijkheid gegroeid
Nicolette: "Het was veel werk om al die stukken en tekeningen te beoordelen, maar we hadden een efficiënte werkwijze en konden gebruik maken van het secretariaat van de CVC. Sinds Eric en ik zitting hebben in de CVC, wordt er veel serieuzer naar toegankelijkheid gekeken. En is ook de kennis over toegankelijkheid gegroeid."

Dank aan onze verkeersadviseurs
Bedankt Ton Blans (Centrum), Frits Wegenwijs en Dror Cohen Rapoport (†) (Oost), Bonny Alberts, Marianne van der Veen en Wilhelmien Blankesteijn (Amsterdam Noord Toegankelijk), Eric Groot Kormelink (Zuid, Zuidoost, Weesp), Nicolette Besemer (West, Nieuw West, Westpoort)!

Lees meer





Uiterlijk in 2040 openbaar vervoer volledig toegankelijk

Diverse landelijke en regionale partijen tekenden op 7 november jl. een bestuursakkoord om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren. Hoe dit landelijke akkoord in Amsterdam precies vorm zal krijgen, is nog niet duidelijk. Maar wij hebben wel een helder verlanglijstje.

Bart Weggeman, onze beleidsmedewerker Toegankelijkheid: "De problemen met liften op stations moeten snel opgelost worden. Net als het probleem met de oprijplanken van de nieuwe trams. We zijn hierover in gesprek met diverse partijen, maar het is nog steeds niet duidelijk welke kant het op gaat. Er is een moeizame afstemming. Iedereen vindt het belangrijk, maar niemand wil ervoor betalen."

Lees meer

Ga naar volgende pagina

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

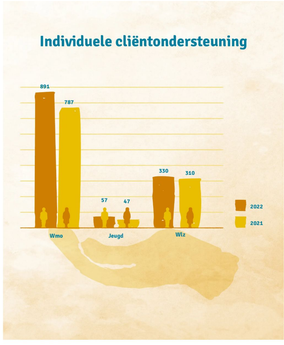
Signalen vanuit de cliëntonder-steuning leiden tot effectieve collectieve acties.

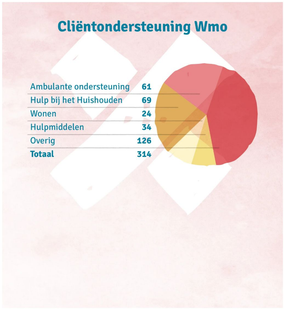
Onze Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) richt zich op de ondersteuning van mensen die het moeilijk vinden om regie over hun leven te nemen of daarbij vastlopen, om passende zorg en ondersteuning te krijgen of zelfstandig deel te nemen aan de samenleving. Hierbij hanteren we de eigen regie van de 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.

Zo bieden we onafhankelijke cliëntondersteuning, zowel telefonisch als op locatie om mensen te adviseren over en begeleiden bij het maken van keuzes binnen de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet en het Sociaal Domein.

In 2022

- Is het totaal aantal cliënten (Wmo) die we in Amsterdam ten opzichte van 2021 met 11% gestegen.
- Is het aantal cliënten dat we met onze juridische dienstverlening hebben ondersteund gestegen met 22% ten opzichte van 2021.
- Is het aantal cliënten voor cliëntondersteuning Jeugd met 21% gestegen.
- Is het aantal cliënten voor de Wlz nagenoeg gelijk gebleven vergeleken met 2021.





Te veel en te snel

We kregen veel vragen over Ambulante Ondersteuning. Bij relatief veel cliënten werd bij herindicatie hun budget verminderd. De gemeente verwees te veel en te snel naar gebruikelijke hulp en/of voorliggende voorzieningen. Daarnaast zijn Amsterdammers geconfronteerd met het feit dat hun oude aanbieder niet meer gecontracteerd was en zijn doorverwezen naar het Buurtteam.



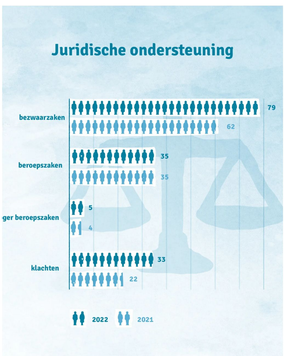
Waardering cliënten: een 9

De cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz) bestaat uit de diensten:

- Informatie en advies.
- Ondersteuning bij opstellen van een persoonlijk plan
- Het kiezen van (een) passende Wlz zorg(aanbieder)
- Het ondersteunen bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan.
- Bemiddeling
- Hulp bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep en bij herindicatie.

Op basis van een steekproef hebben 50 cliënten onze dienstverlening beoordeeld. Op een schaal van 1 tot 10 waardeerden cliënten ons met een 9.





Cliëntondersteuning bij bezwaar- en beroepsprocedures

2022 was het zesde jaar op rij dat een forse toename (21,9%) in de bezwaar- en beroepsprocedures liet zien. Aan de ene kant is dat gunstig, omdat Amsterdammers ons steeds beter weten te vinden. Verder zagen we wij - net als voorgaande jaren - dat bijna de helft van alle zaken werd gesloten, omdat cliënten zich noodgedwongen terugtrokken, termijnen lieten verlopen en/of niet reageerden op onze berichten. Dat is zorgwekkend, omdat juist deze groep uit de meest kwetsbare Amsterdammers bestaat.

Ga naar volgende pagina

Vrijwilliger bedankt!

Hans Staphorsius (72 jaar) is voorzitter van Multiculturele Huiskamer 'De Brug' in Amsterdam Geuzenveld en als vrijwilliger actief in ons cluster Algemeen. Hans woont al 66 jaar in hetzelfde huis in de Dolhaantjestraat in Geuzenveld. Als kind van 5 verhuisde hij met Heit (vader) en Mem (moeder) en 2 jongere broertjes van Gorredijk in Fryslân (Friesland) naar de zogeheten nieuwe Tuinstad in Amsterdam.



"Na de lagere school, LOM school en de LTS ging ik in 1967 naar de bedrijfsschool van het GEB (Gemeentelijk Energiebedrijf). Daar heb ik in verschillende functies tot 1997 gewerkt. Daarna ben ik overgestapt naar het welzijnswerk bij Impuls, in een facilitaire managersfunctie. Daar ben ik in 2012 op mijn 62ste ontslagen vanwege bezuinigingen.

Stadsdeelpolitiek
Sinds 1981 was ik als vrijwilliger actief in de vredesbeweging, de vakbond en het Wijkopbouworgaan Geuzenveld, onderbroken door 21 jaar in de lokale (stadsdeel)politiek. Sinds 2014 zit ik in het bestuur van De Brug. Mijn voorgangster Cor van Drongelen zat jarenlang in het cluster Algemeen, haar ben ik daar opgevolgd.

Realiseren afspraken
Binnen het cluster Algemeen hebben we ons afgelopen jaar vooral bezig gehouden met inclusie, mantelzorg en dementie. Ik breng er ervaringen vanuit De Brug in, vraag door als iets niet helemaal duidelijk is en zoek naar praktische manieren om afspraken te realiseren.

Mijn aandachtspunten zijn vooral de samenwerking van formele en informele zorgpartners, het samenbrengen van diverse culturen, het voorkomen van zinloos vergaderen en het opnieuw uitvinden van dingen die ergens anders al goed werken.

Te afgelegen
Als vrijwilliger bij de Brug probeer ik mijn steentje bij te dragen zonder mij in een leidende rol te laten drukken. Cliëntenbelang Amsterdam zorgt goed voor haar vrijwilligers met voldoende faciliteiten en kostenvergoeding. Mijn advies is en blijft dat Cliëntenbelang goed zichtbaar gehuisvest moet zijn in alle stadsdelen en te afgelegen zit op de Jacob Bontiusplaats. Dus meedenken over goede locaties in de diverse stadsdelen doe ik graag!"

Ga naar volgende pagina

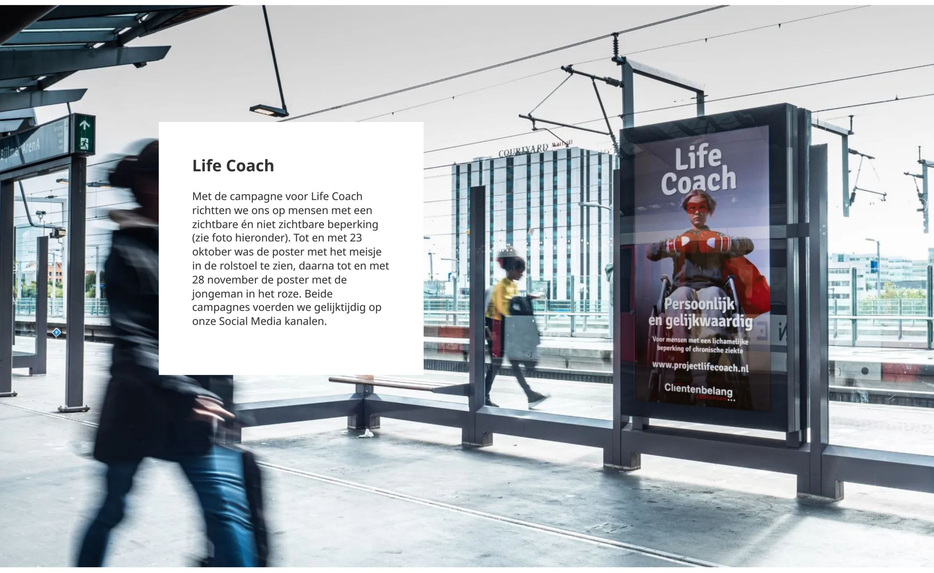
Campagnes



Campagne Toegankelijkheid en Life Coach op metrostations

Van 5 september tot en met 28 november kon u op 11 grote metrostations op 28 schermen 60 keer per dag 2 campagnes van ons zien. Met een daarvan brachten we Life Coach onder de aandacht van reizigers en met de andere vroegen we aandacht voor het vrijhouden van de stoep en geleidelijnen voor blinden en slechtzienden.

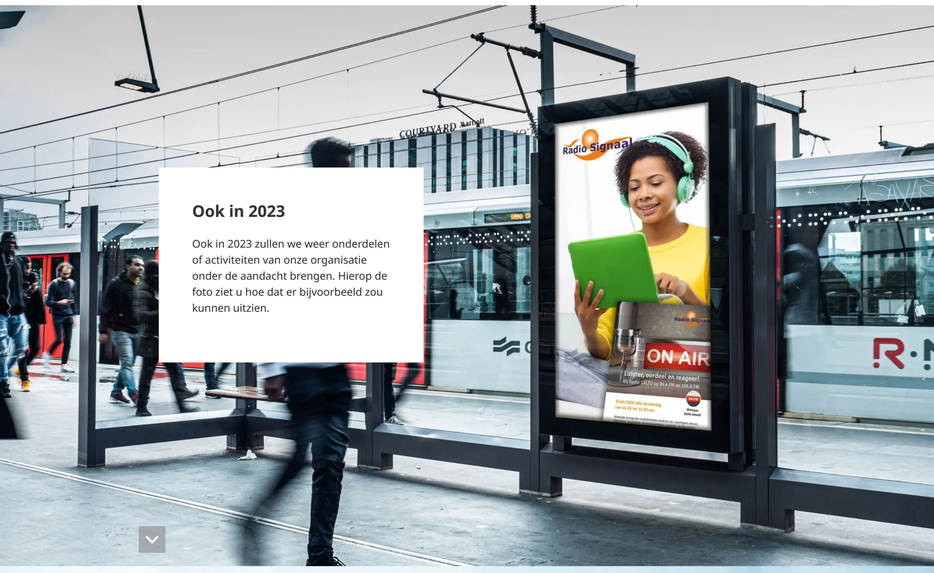
De stations waren: Centraal Station, Zuid/WTC, Nieuwmarkt, Waterloo- en Weesperplein, Wibautstraat, Strandvliet, RAI, Van der Madeweg, Amstelveeenseweg en Spaklerweg.



Life Coach

Met de campagne voor Life Coach richtten we ons op mensen met een zichtbare én niet zichtbare beperking (zie foto hieronder). Tot en met 23 oktober was de poster met het meisje in de rolstoel te zien, daarna tot en met 28 november de poster met de jongeman in het roze. Beide campagnes voerden we gelijktijdig op onze Social Media kanalen.





Ook in 2023

Ook in 2023 zullen we weer onderdelen of activiteiten van onze organisatie onder de aandacht brengen. Hierop de foto ziet u hoe dat er bijvoorbeeld zou kunnen uitzien.

Wilt u meer weten over ons werk en de organisatie? Neemt u dan gerust contact met ons op via info@clientenbelangamsterdam.nl.

U kunt ons bellen tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag op (020) 75 25 100. Of kijk op www.clientenbelangamsterdam.nl.

Wilt u onze maandelijkse nieuwsbrief ontvangen? Meldt u zich dan via het aanmeldformulier op onze website aan: klik hier.

Onafhankelijke clientondersteuning (OCO)

Cliëntenbelang Amsterdam biedt kosteloze onafhankelijke ondersteuning aan alle cliënten in Amsterdam. Cliënten die vastlopen bij het vinden van passende zorg, ondersteuning of voorzieningen kunnen bij ons terecht. We adviseren onafhankelijk van de gemeente, wijkzorg, behandelaren, zorgaanbieders en indicatiestellers. Wij staan naast een cliënt, en komen op voor zijn of haar belang. Wij staan naast u, en komen op voor ùw belang.

Welke cliëntondersteuning zoekt u?
Wij bieden twee soorten onafhankelijke cliëntondersteuning:

- *Cliëntondersteuning zorg, welzijn, wonen, werk, inkomen en vervoer*
  Voor Amsterdammers die vastlopen bij het regelen van zorg of voorzieningen of behoefte hebben aan ondersteuning. U kunt een mail sturen naar steunpunt@clientenbelangamsterdam.nl of bellen met één van onze cliëntondersteuners op (020) 57 77 999 (op werkdagen van 10.00 - 16.00 uur).
- *Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)*
  Voor cliënten die aangewezen zijn op 24 uurs zorg of toezicht. Bent u woonachtig in Amsterdam, dan kunt u mailen naar steunpunt@clientenbelangamsterdam.nl of bellen op (020) 57 77 999.

Woont u in Noord-Holland, dan kunt u bellen naar 085 400 08 06 of mailen naar clientondersteuning@clientenbelang.nl.