Publieksjaarverslag 2020

Leuk om u te mogen begroeten!

Ook over 2020 hebben we een publieksjaarverslag gemaakt. Deze bevat een selectie van onze activiteiten die we in 2020 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 zo'n 60 lidorganisaties. Ons werkgebied is de regio Amsterdam, en in toenemende mate andere plaatsen in Noord-Holland. We werken nauw samen met zo'n 130 vrijwilligers, die van onschatbare waarde zijn voor onze belangenbehartiging.
Veel leesplezier!

Inhoudsopgave

1
Vereniging en communicatie

2
Over het jaar met corona

3
Inclusie, toegankelijkheid en mobiliteit

4
Column van Edwin van der Meer, voorzitter van de Raad van Bestuur van het BovenIJ Ziekenhuis

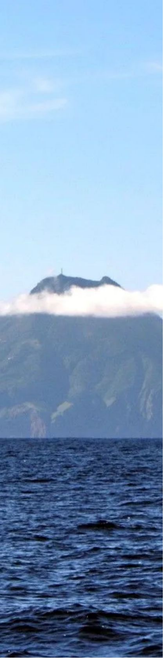
5
Onafhankelijke Cliëntondersteuning

6
Geestelijke Gezondheidszorg (GGz)

7
Rubriek 'Vrijwilliger bedankt....' met Nancy Geijssen

8
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Buurtteams

9
Jeugd en (mantel)zorg



Vertrekkend voorzitter RvT: “Cliëntenbelang is zelfbewuster geworden.”

Judith Meijer, voorzitter van onze Raad van Toezicht, vertrekt na 5 jaar. Het is ook een letterlijk vertrek: in januari emigreert ze naar Saba, het Nederlands-Caraïbisch eiland. Daar is ze aangesteld als directeur van een zorginstelling. Judith: “Er is veel gebeurd tijdens mijn voorzitterschap. Cliëntenbelang is zelfbewuster geworden en vaart nu een meer autonome koers. Ik ben blij dat ik daar voor een klein deel aan heb mogen bijdragen.”

Judith heeft nog meegemaakt dat we aan de Plantage Middenlaan zaten: “Dat had een andere sfeer dan het kantoor nu, was meer een huiskamer.” De verhuizing naar het INIT-gebouw is niet de enige verandering tijdens haar voorzitterschap. Om maar wat te noemen: een nieuwe directeur, een andere organisatiestructuur, een uitbreiding van het werkgebied (Noord-Holland) en een aangepaste strategische koers.

Unieke positie maakt het verschil
Terugkijkend ziet Judith dat Cliëntenbelang zelfbewuster is geworden en beter invulling kan geven aan haar unieke positie. “We zijn onderdeel van een landelijk netwerk van patiënten- en cliëntenorganisaties, zoals de Zorgbelang-



Cluster Verstandelijke Beperking houdt op te bestaan

Ons cluster Verstandelijke Beperking (VB) is na overleg met de directie opgeheven en werkt verder in een andere vorm. Rein Baneke is voorzitter van Kansplus Amsterdam, het belangennetwerk voor mensen met een verstandelijke beperking. Hij licht het besluit kort toe: “Onze vereniging was nog het enige lid van het cluster. We zochten juist meer samenwerking. Daarom hebben we besloten om per onderwerp deel te nemen aan allerlei samenwerkingsvormen."

Platform LVB
"Zo werken we mee aan het Platform LVB (Licht Verstandelijke Beperking), waar we goede resultaten kunnen boeken. Het platform is een ontmoetingsplek voor mensen met een LVB, beleidsmakers van de gemeente en andere maatschappelijke organisaties. Het is een fijne organisatievorm; per onderwerp zoeken we de juiste mensen bij elkaar.”

Themawerkgroep Wonen
“We zitten ook in de themawerkgroep Wonen, omdat goede huisvesting voor onze doelgroep erg belangrijk is. Verder zijn we aangesloten bij het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg. Een deel van onze doelgroep woont namelijk in een instelling. Die hebben niet zo veel met de gemeentelijke politiek te maken, maar meer met de landelijke ontwikkelingen. Werk genoeg dus!”

Overstap naar Raad van Toezicht

In september zijn onze statuten gewijzigd, waardoor we binnen de vereniging geen directeur en bestuur hebben, maar een Raad van Toezicht en een directeur-bestuurder. Deze legt sindsdien verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Deze wijziging is doorgevoerd zonder personele wisselingen.



Publieksversie Meerjarenbeleids-plan 2020 - 2023

In dit Meerjarenbeleidsplan hebben we beschreven we wat we in de periode 2020 - 2023 willen bereiken. We blijven zo veel mogelijk werken aan de keuzes die we de voorafgaande jaren hebben gemaakt. Maar we gaan ook een aantal andere onderwerpen nadrukkelijker aanpakken. Wat er in de wereld om ons heen gebeurt en van invloed is op het leven van onze doelgroepen, verwerken we zo goed mogelijk in ons plannen. En in onze dagelijkse werkzaamheden. Onze vrijwilligers en (ervarings)deskundigen hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan dit plan.

We willen de komende jaren een actieve bijdrage leveren aan een samenleving, waarin de mens centraal staat en níet de beperking. We willen ons sterk maken voor een maatschappij, waarin mensen zich verbonden met elkaar voelen. En dat doen we namens en vooral ook mét de Amsterdammers, waarvoor wij ons inzetten.

In alles wat we doen, zijn we onafhankelijk – dat is ook precies wat onze subsidieverstrekkers van ons verwachten.

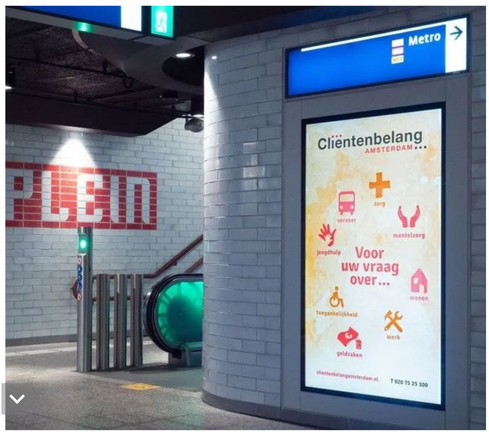
Speerpunten
Met dit alles in het achterhoofd hebben wij de volgende thema’s benoemd als de speerpunten voor ons beleid in 2020-2023:

- *Inclusieve samenleving*. We vinden dat iedereen moet kunnen meedoen, ook mensen met een beperking.
- *Goed wonen*. Een passende plek om te wonen is een belangrijke basisbehoefte en een grondrecht. Op dit moment is dit echter niet voor iedereen binnen bereik.
- *Persoonsgerichte zorg*. We blijven ons er hard voor maken dat zorg is afgestemd op iemands persoonlijke voorkeuren. En dat de zorgverlener de persoon als mens benadert, en niet als diagnose.

Lees de publieksversie

Werken aan naamsbekendheid

Ook in 2020 hebben we weer gewerkt aan het vergroten van onze naamsbekendheid. Op Social Media bijvoorbeeld met nieuwe inspirerende verhalen van cliënten, ervaringsdeskundigen en cliëntondersteuners. Ook waren we weer zichtbaar op reclameschermen op 13 metrostations. Op initiatief van de gemeente Amsterdam zijn we met de andere aanbieders in oktober de campagne 'De Ondersteuners van Amsterdam' gestart om onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht te brengen. Want iedereen moet weten dat zij hier wettelijk recht op hebben!





Ga naar volgende pagina

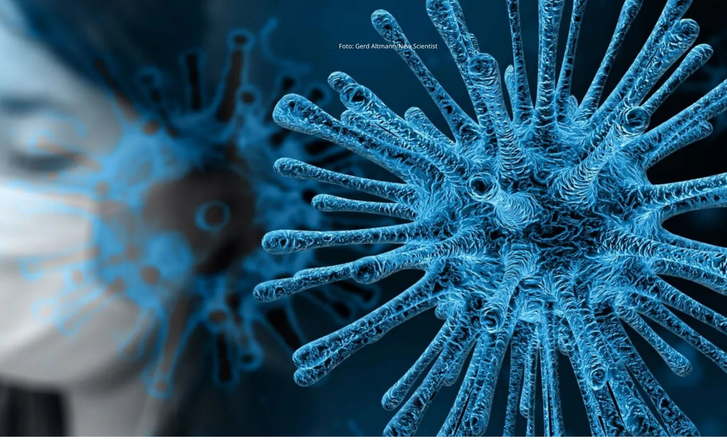


Foto: Gerd Altmann/Max Scientist

Het jaar van de coronapandemie

Ook voor ons stond 2020 natuurlijk grotendeels in het teken van de wereldwijde coronapandemie. De eerste lockdown ging in op 15 maart, en een tijd lang stond het openbare leven zo goed als stil. Corona raakte veel Amsterdammers in een kwetsbare positie, die veelal in eenzaamheid hun dagen moesten slijten. Veel cliënten kregen niet meer de zorg die ze gewend waren, en die ze nodig hadden. We kunnen zelfs stellen dat de gezondheid van veel cliënten achteruit ging door de coronamaatregelen.

Door de coronapandemie hebben we onder andere al onze bijeenkomsten moeten afgelasten. Zo ook ons jaarlijkse evenement dat in juni zou plaatsvinden. Hierdoor was het moeilijk om goed contact te houden met onze cliënten, vrijwilligers en de mensen in onze netwerken.

Signalen eerste lockdown
Tijdens de eerste lockdown kregen we diverse signalen binnen van mensen die het moeilijk hadden als gevolg van de maatregelen. Deze hebben we doorgegeven aan de gemeente en betrokken organisaties, waaronder de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd.

Eenzaamheid meest knellend
Tijdens de crisis hebben we Amsterdammers en beroepskrachten in de zorg gevraagd om hun ervaringen met ons te delen. Tegen welke problemen liepen zij aan? De meldingen hebben we gebundeld en gedeeld met de gemeente, het zorgkantoor en andere betrokken organisaties.

Het verhaal van Joop met afasie is slechts één van de vele schrijnende verhalen. Joop haalde elke dag zijn kleding uit de kast en legde deze op zijn schoot in afwachting van zijn familie. De verpleging wilde graag regelen dat Joop online contact met zijn familie kzou kunnen hebben. Helaas kwam dat er door de toenemende druk in de zorg maar steeds niet van.

Lichamelijk en geestelijk achteruit
Diverse mantelzorgers gaven aan dat zij mensen die tot de risicogroep behoorden bijna niet mochten bezoeken. Veel mensen zaten daardoor de hele dag in hun pyjama en gingen er lichamelijk en geestelijk hard op achteruit. Zo erg zelfs dat ze op korte termijn zorg nodig hadden die ze eigenlijk in een verpleeghuis zouden moeten krijgen.

Ook gezinnen met een kind met een beperking dat 24 uur toezicht moet hebben, hadden het zwaar. De dagbesteding viel weg en de thuiszorg kwam niet door het besmettingsgevaar.



Gemeente moet coronarichtlijnen AOV aanpassen

In de landelijke richtlijnen voor het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) staat dat chauffeurs moeten helpen met het naar binnen duwen van rolstoelgebruikers en het vastzetten van de rolstoel. Andere cliënten moeten zelf voor assistentie zorgen. We ontvingen hierover verschillende klachten.

De landelijke coronarichtlijnen in het AOV maakten het voor veel mensen onmogelijk om ergens naar toe te gaan. Chauffeurs mochten mensen die niet in een rolstoel zitten - zoals blinden en slechtzienden - niet helpen met in- en uitstappen. Daarvoor moesten cliënten iemand vragen uit hun sociale netwerk.

Maar lang niet iedereen kon een beroep doen op een partner, kind of ander familielid. Daarom hebben we op 26 mei de gemeenteraad een brief gestuurd met het dringende verzoek om de richtlijnen aan te passen. Chauffeurs zouden beschermende middelen moeten krijgen, zodat ze alle reizigers weer zouden kunnen helpen.

Vervoer naar dagbesteding
Er was nog een andere reden, waarom het nodig was dat chauffeurs weer begeleiding konden bieden in het AOV. De locaties in de stad voor de dagbesteding gingen geleidelijk weer open. Zonder begeleid vervoer kon een groot deel van de cliënten hier niet naar toe. Gezonde reizigers konden reizen met het gewone openbaar vervoer, als dat nodig was. Wij vonden dat dit ook moest kunnen voor reizigers met een beperking.

Lees onze brief van 26 mei

Anneke (92): “Eindelijk weer een rit boeken naar vrienden”

Na de versoepeling van de maatregelen op 1 juni kwam het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) weer op gang. Daarvoor mochten cliënten alleen noodzakelijke reizen maken, tot ergernis van veel mensen. Dat gold ook voor Anneke Schmidt (92) die niet kon wachten om haar sociale leven weer op te pakken.

Anneke Schmidt, een pittige dame op leeftijd, woont zelfstandig in Amsterdam-Zuid. Het leven heeft voor haar zin door bezoekjes aan familie, vrienden en kennissen. Ook gaat ze graag naar de ouderensociëteit. Doordat ze met een rollator loopt, is ze afhankelijk van het AOV.

“Het was een triest leven dat mij als oudere maandenlang beschoren was. Vijf minuutjes buiten lopen, alleen op een bankje zitten en dat was het dan. Daarom keek ik ontzettend uit naar 1 juni.”

Lees meer

Directeur-bestuurder Lauria: “Laat rechtvaardigheid juist nu uw kompas zijn”

Begin september presenteerden de coalitiepartijen SP, GroenLinks, PvdA en D66 de nota ‘Samen Sterker uit de crisis’, met daarin ingrijpende bezuinigingsvoorstellen. Besparingen zijn noodzakelijk om het grote financiële tekort als gevolg van de coronacrisis op te vangen.

Directeur-bestuurder van Cliëntenbelang Amsterdam Deborah Lauria: “Dit college heeft zich met haar coalitieakkoord een rechtvaardig college getoond; laat rechtvaardigheid juist nu uw kompas zijn bij het maken van moeilijke keuzes.”

“Jonge mensen, volwassenen, ouderen, mantelzorgers die vanwege hun gezondheid en persoonlijke omstandigheden kwetsbaar zijn en aangewezen op ondersteuning, moeten kunnen blijven rekenen op goede zorg en goede voorzieningen. Dat is geen luxe, het is voor hen pure noodzaak om een menselijk bestaan te kunnen leiden.”

Geen budgetplafond specialistische jeugdhulp
Daarom zouden wij het een slechte keuze vinden als de gemeente het budgetplafond op specialistische jeugdhulp verder zou verlagen.

Lees meer

1,5 metersamenleving ook geschikt voor mensen met beperking?

De gemeente Amsterdam ging in de zomer aan de slag met het -al dan niet tijdelijk- aanpassen van de openbare ruimte, zodat mensen 1,5 meter afstand konden houden. Op bepaalde plekken werden terrassen uitgebreid. We voerden gesprekken met de gemeente om te zorgen dat bij het invoeren van de maatregelen genoeg oog was voor mensen met een (mobiliteits)beperking.

Bart Weggeman, beleidsmedewerker Toegankelijkheid bij Cliëntenbelang Amsterdam: “Op zich is het fijn dat er meer ruimte komt op de voetpaden en de terrassen. Daar zijn mensen met een beperking juist bij gebaat.”

Lees meer

Onderzoek naar kwetsbare mensen en corona

Het Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) deed onderzoek naar kwetsbare mensen en corona. Tijdens de coronacrisis zijn juist kwetsbare mensen gebaat bij maatwerk. Er is een zogeheten ‘Maat-ifest’ opgesteld met 5 tips.

Februari 2020. Het coronavirus bereikt ons land. In maart volgen de coronamaatregelen elkaar in razend tempo op. Al snel blijkt dat deze mensen in kwetsbare situaties keihard raken. En zij worden weinig betrokken bij de totstandkoming ervan.

Aanleiding voor het CvC te starten met een onderzoek mét mensen die zo hard geraakt werden. Mensen die hun zorgen minder goed konden delen, doordat ze een klein netwerk hebben. Mensen die kleine gehorige huizen wonen. In wijken waar ‘een frisse neus halen’ niet altijd aantrekkelijk is.

Reden genoeg om met hen na te denken over creatieve oplossingen voor een tweede golf of volgende pandemie. En om van elkaar te horen hoe het ging en wat de maatregelen voor iedereen betekende.

Tip 3 van de 5
Deze luidt: zorg en ondersteuning samen vormgeven. Dit gebeurde vaak niet. Veel routinecontroles bij huisartsen en ziekenhuizen gingen bijvoorbeeld langere tijd niet door. Dit voelde voor mensen onveilig, omdat iets wat altijd belangrijk was opeens niet meer kon.

Een deelnemer aan het onderzoek: “De assistente zei dat mijn bloeddruk nu mijn eigen verantwoordelijkheid is. Er kwam niks geen informatie over hoe en waar ik zo’n ding kon kopen. De standaardmeter past niet bij mij, ik was helemaal in paniek en ik had geen geld om een hele dure te kopen. (…) Iemand uit het onderzoeksgroepje vertelde dat je dat via de zorgverzekering kon regelen. Totaal niet aan gedacht.”

LES 4: BEGRIJPEN WAT JE MOGELIJKHEDEN ZIJN



Figuur 3: Kijk uit, kijk aan.



Spreekuur Life Coach: even bellen met een ervaringsdeskundige

Vanwege de coronamaatregelen introduceerden we een nieuwe dienst: onze life coaches waren sinds de tweede coronagolf in oktober ook telefonisch bereikbaar.

Coördinator van Life Coach Annemiek Scheijde: “Tot op heden konden mensen alleen bij ons terecht voor langdurende trajecten. Dat betekent tussen de 3 en 10 coachingsgesprekken van anderhalf uur met een vooraf bepaald doel. Sinds de tweede coronagolf hebben we een telefonisch spreekuur van een half uur aan ons aanbod toegevoegd.

De coaches hebben allemaal een fysieke beperking of chronische ziekte, en zijn getraind in luistervaardigheden.”

“We merken dat mensen nu extra behoefte hebben aan zo’n gesprek, omdat ze meer thuiszitten door de coronamaatregelen. De gesprekken zijn er om een luisterend oor te bieden; ze zijn niet per se gericht op coaching. Je krijgt iemand aan de lijn die snapt hoe het is om in deze tijd met een beperking te leven.”

Lees meer

Ga naar volgende pagina

Presentatie 10 speerpunten Lokale Inclusie Agenda

Op maandag 27 januari overhandigde onze vrijwilligster en ervaringsdeskundige Arwen Schoppen de 10 speerpunten van de Amsterdamse Locale Inclusie Agenda (ALIA) aan wethouder Simone Kukenheim. Hierin staat hoe de gemeente gaat werken aan een inclusieve samenleving, waarin iedereen zich welkom voelt.

De 10 speerpunten zijn opgenomen in de voortgangsrapportage en in dezelfde maand in de gemeenteraad vastgesteld. In het najaar zou de gemeente evalueren wat er is gedaan met de speerpunten, maar vanwege de coronacrisis is dit uitgesteld.

Inzet ervaringsdeskundigheid blijft lastig

De wethouder wil ervaringsdeskundigen nog veel meer inzetten dan nu, bijvoorbeeld het ontwerpen van nieuwe bestrating.

Een ervaringsdeskundige uit het publiek merkte op dat het heel moeilijk is om ertussen te komen als ervaringsdeskundige. Een voorbeeld hiervan is de inrichting van het Hamerkwartier.

Toegankelijkheid OV minder goed

Een van de 10 speerpunten is de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer (OV), een pijnpunt voor Arwen. Ze vertelt: "Het is er voor mij echt op achteruit gegaan. Ik moet nu vaker gebruik maken van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). En het busje 'komt helaas niet altijd zooo'. Ik begrijp niet, waarom Amsterdam de stad autoluw gaat maken en tegelijkertijd het OV minder kleinschalig maakt. Dat is toch niet logisch?"

Lees meer



Foto: Stedelijke Wmo Adviesraad



Eerste stap naar voetgangersbeleid?

Het concept van de gemeentelijke notitie 'Ruimte voor de voetganger' bepaalt dat de vrije doorloopruimte op voetpaden voortaan tenminste 1 meter 80 moet zijn. Een stap in de goede richting, want voorheen was er geen minimum breedte van de Amsterdams stoepen. Hiervoor hebben veel organisaties en wijzelf lang voor gestreden. Er moet alleen nog veel gebeuren, voordat er een echt voetgangersbeleid is.

De voorgestelde 1 meter 80 moet echt beschikbaar zijn voor voetgangers. Fietsnietjes, terrassen, straatmeubilair en andere 'obstakels' horen daar niet. Daarvoor moet extra ruimte komen of er anders niet staan. Dit hebben we benadrukt in onze inspraakreactie op het stuk van de gemeente.

Nog te weinig garanties

Berry den Brinker is slechtziend en vertegenwoordiger van de Voetgangersbeweging Nederland. Op 16 januari sprak hij mede namens ons in bij de Raadscommissie Mobiliteit, Luchtkwaliteit en Duurzaamheid: "De gemeente is nog te vaag over het aanleggen van looproutes. Er zijn te weinig garanties dat stoepen echte 'loopwegen' worden zonder obstakels.

Veel medewerkers zijn niet op de hoogte van de nieuwe regels: Onze beleidsmedewerkers Toegankelijkheid & Mobiliteit Bart Weggeman: "Bij het opnieuw inrichten van de Prins Hendrikkade waren alle partijen het eens over een voetpad van 1 meter 80. Een paar maanden na de oplevering worden er opeens fietsnietjes geplaatst. Weg vrije doorloopruimte!

Lees meer

Aanpak tekort rolstoelwoningen

We hebben de gemeente aangesproken op het tekort aan rolstoelwoningen en om hier iets aan te doen. Het tekort is nog eens vergroot doordat woningcorporaties rolstoelwoningen verkopen aan niet-rolstoelgebruikers.

Gemeenten en corporaties lieten ons weten dat ze afspraken hebben gemaakt om geen rolstoelwoningen meer te verkopen. Ze gaan een programma 'Rolstoelwoningen' opstellen om meer rolstoelwoningen beschikbaar te krijgen voor huishoudens die deze nodig hebben. Onze themawerkgroep Wonen is hierbij betrokken.

De leden van onze werkgroep zijn positief over de aanpak, zoals de gemeente die toelichtte tijdens een gesprek. De gemeente probeert de corporaties aan de afspraken te houden en hen erop te wijzen dat woningen die worden verlaten als rolstoelwoning behouden blijven. Er zijn in 2020 74 woningen voor rolstoelers bijgekomen (30 in 2019) en er staan 125 minder mensen op de wachtlijst.

Wonen voor kwetsbare groepen

Vanuit het programma 'Huisvesting van kwetsbaren groepen' controleert de gemeente of corporaties inderdaad de 30% van vrijgekomen huurwoningen beschikbaar stellen aan deze groepen. In 2020 is dat bijna gelukt. Van de 1800 geplande extra woningen voor kwetsbare groepen zijn er 1785 gerealiseerd.

Helaas zijn die 1800 woningen niet genoeg. Onder andere door een toename van het aantal dak- en thuislozen is er een tekort van bijna 2000 woningen. Met als gevolg een grotere druk op de woningmarkt, dus ook voor de meest kwetsbare Amsterdammers.



Nieuw type tram: oprijplanken niet veilig genoeg

Op 5 maart hebben we met 6 ervaringsdeskundigen met verschillende beperkingen de nieuwe tram getest op toegankelijkheid. Grootste minpunt: de automatische oprijplanken zijn niet veilig genoeg, waardoor de tram niet helemaal toegankelijk is.

Het GVB heeft automatische oprijplanken laten installeren in de tram, zoals wettelijk verplicht is. Helaas zijn er geen regels, waaraan deze planken moeten voldoen. Wij zien 2 knelpunten. Op niet-verhoogde haltes is de oprit te steil. Hiervoor is een handmatige plank nodig, zoals nu in de Combinotram zit.

Deze is alleen door een GVB-medewerker te bedienen, en niet door reizigers zelf. Dit beperkt voor hun zelfstandigheid. Daarnaast is de drempel tussen de plank en de vloer van de tram zó groot dat de wieltjes van een handbewogen rolstoel er tussen blijven steken.

Andere vloerhoogte

Met dezelfde vloerhoogte als de Combinotram zouden halte en tram veel makkelijker op elkaar afgestemd kunnen worden. Een eerdere gebruikerstest toonde het haarfijn aan: hoe je de halte ook aanpast, de hoogteverschillen tussen halte en tram zijn niet te overbruggen. Oprijplanken zullen dus altijd nodig blijven. Maar dan moeten deze planken wel veilig zijn!

Herkenbaarheid voor slechtzienden matig

Ook visueel is er ruimte voor verbetering. Een aantal trams krijgt een 'R-Net beschildering', met veel zwart, grijs en rood in de huisstijl. De zichtbaarheid van vooral de deuren (rood op zwart) is een probleem. De GVB-huisstijl (met blauw op wit) heeft dat probleem niet. We vragen ons af of het kleurgebruik in de tram wel voldoet. Net als in de metro's is er veel wit, grijs en roestvrijstaal toegepast. Dat is minder goed zichtbaar voor slechtzienden dan de blauwe stangen in de oude Combinotrams.

Lees meer

Toegankelijkheid Openbaar Vervoer: bestelling nieuwe tram afzeggen?

In april en september voerden we de druk op het GVB op. In april deden we al een oproep aan de Vervoerregio Amsterdam om het GVB aan te spreken op de onveilige oprijplanken. Bart Weggeman, onze beleidsmedewerker Mobiliteit: "Het Besluit Toegankelijk Openbaar Vervoer zegt dat de Vervoerregio moet zorgen voor een onbelemmerde toegang tussen halte en voertuig. Maar de Vervoerregio heeft nu een nieuwe tram gesubsidieerd die slechter toegankelijk is dan de Combinotram."

"Onze inzet is dat de bestelling van de rest van de trams alleen kan doorgaan als er betere oprijplanken ingebouwd worden. Helaas lijkt het GVB hiertoe vooralsnog niet bereid. We zijn ons daarnaast aan het beraden over een stap naar het College voor de Rechten van de Mens, het college dat toezicht houdt op de uitvoering en naleving van het VN-verdrag Handicap"

Lees meer

Rolstoelplanken in bus defect: discriminatie rolstoelgebruiker

Het College voor de Rechten van de Mens oordeelde dat het Gemeentelijk Vervoer Bedrijf (GVB) een man in een elektrische rolstoel heeft gediscrimineerd. De persoon in kwestie kon niet met de bus reizen, omdat de elektrische rolstoelplanken defect waren en de buschauffeurs de reiziger niet voldoende hielpen.

Het GVB bood hem een mobiele oprijplaat aan om deze zelf mee te nemen. Dit voldoet niet aan de norm van zelfstandig en onbelemmerd gebruik maken van het openbaar vervoer. Wij verwachtten dat het GVB passende maatregelen zou nemen, zodat mensen met een beperking zelfstandig zouden kunnen reizen.

Lees meer

Beleidskader Inclusieve Mobiliteit vastgesteld

Op 12 mei stelde de Vervoerregio Amsterdam het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit vast. De Reizigers Advies Raad (RAR) wil dat de Vervoerregio snel begint met de uitvoering van het beleid. De meeste knelpunten zijn al jaren bekend, het is nu tijd voor actie. Ook wij zijn vertegenwoordigd in de RAR.

In het beleidskader Inclusieve Mobiliteit is vastgesteld dat de samenwerking gaat coördineren tussen alle betrokken partijen, zoals gemeenten en vervoerders. Hier zijn we blij mee.

Lees meer

Eerst OV verbeteren, dan pas bezuinigen op AOV

De kosten voor het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) zijn de afgelopen jaren flink opgelopen. Begin september bracht de gemeente opeens forse bezuinigingsvoorstellen naar buiten. Maar zonder visie ontbreekt volgens ons het verband voor een zorgvuldige afweging.

We hebben de gemeente dan ook gevraagd om eerst de Toekomstvisie AOV vast te stellen en daarna pas te bepalen hoe te bezuinigen.

Lees meer

Ga naar volgende pagina



Column Edwin van der Meer (voorzitter Raad van Bestuur BovenIJ Ziekenhuis)

Als ziekenhuis willen we altijd het beste voor onze patiënten. En het allerbeste zou natuurlijk zijn dat we geen patiënten hebben, want dan was iedereen gezond en leefde nog lang en bovenal gelukkig. Om de beste zorg te kunnen leveren, wil je samenwerken met alle andere zorg en welzijnsinstellingen in groot Amsterdam. Want alleen dan kom je tot de beste resultaten.

Het afgelopen bijzonder jaar heeft laten zien waar we samen toe in staan zijn. Maar samen met andere instellingen alleen ben je er nog lang niet! Je wilt namelijk ook de patiënt/cliënt betrekken in die samenwerking enerzijds op het niveau van de individuele patiënt/cliënt waarbij je uitgaat van samen beslissen maar anderzijds op het niveau van het verbeteren van de organisatie van zorg en welzijn.

Van onschatbare waarde
Het belang van de cliënt dat Cliëntenbelang Amsterdam vertegenwoordigt is van onschatbare waarde. Het biedt heel veel kansen voor echte verbeteringen in zorg en welzijn, gedreven vanuit dat belang en de ervaringen van cliënten en patiënten.



"Het belang van de cliënt dat Cliëntenbelang Amsterdam vertegenwoordigt is van onschatbare waarde."

"En als je dan goed luistert, hoor je de echte verhalen over hoe cliënten en patiënten zorg en welzijn ervaren."

Ik ben als bestuurder meerdere keren aanwezig geweest bij raadplegingen van Cliëntenbelang. En als je dan goed luistert, hoor je de echte verhalen over hoe cliënten en patiënten zorg en welzijn ervaren. Zeker het bekende verhaal over het sturen van het kastje naar de muur.

Ervaringen serieus nemen
Cliëntenbelang Amsterdam laat ons keer op keer zien en voelen hoe belangrijk het is om de ervaringen van cliënten en patiënten serieus te nemen en ervan te leren. Het is dan ook goed om te zien dat in het stadsbrede programma ‘Amsterdam Vitaal en Gezond’ Cliëntenbelang zo’n prominente plaats heeft gekregen naast de SIGRA, Zilveren Kruis en de gemeente Amsterdam!

Maar ik denk ook andere mooie initiatieven vanuit Cliëntenbelang, zoals de OV-coach, de Crisiskaart en Life Coach. Ik sluit af met mijn oprechte waardering voor het werk van Cliëntenbelang in onze stad. Jullie organisatie heeft een belangrijke toegevoegde waarde in de stad: het perspectief van cliënten en patiënten. En alhoewel we daar allemaal dagelijks mee bezig zijn, kunnen we dat samen echt nog beter doen. Door nieuwsgierig te zijn naar hun ervaringen en bovenal heel goed te luisteren.

Ga naar volgende pagina



Waardering voor onze cliëntondersteuners

Cliënten die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) en bij onze onafhankelijke cliëntondersteuners hebben aangeklopt, zijn zeer tevreden over de hulp die zij van hen hebben ontvangen. Ze geven het rapportcijfer 8,9. De meest genoemde opmerking is 'Had ik maar eerder geweten dat deze kosteloze ondersteuning beschikbaar is.'

Nog onbekend
Het Zorgkantoor stuurt regelmatig cliënten door naar onze cliëntondersteuning voor begeleiding rond de langdurige zorg. Desondanks is onze dienstverlening nog vrij onbekend. En dat terwijl wettelijk gezien alle Amsterdammers er recht op hebben. Daarom zijn we op initiatief van de gemeente en met MEE Amstel en Zaan en de Straatalliantie in oktober de campage 'De Ondersteuners van Amsterdam' gestart. Met als doel Amsterdammesr te laten kennismaken met onfhankelijke cliëntondersteuning. De gemeente Amsterdam financiert de campagne die zal lopen tot eind 2021.

Meer uren per cliënt
Iedereen met een vraag over bijvoorbeeld zorg, (beschermd) wonen, aangepast vervoer, mantelzorg of financiële tegemoetkoningen kan bij ons terecht. In 2020 hebben we 990 cliënten geholpen, een kleine daling vergeleken met 2019. Vanwege de lockdown in het voorjaar waren cliënten mogelijk terughoudend om voor ondersteuning bij ons aan te kloppen.

Daarentegen is het aantal kwesties in 2020 wel gestegen, waardoor we meer uren per cliënt hebben besteed. De afgelopen jaren hebben we gezien dat de kwesties van cliënten steeds ingewikkelder zijn worden, met name als het gaat om alle regels. En stapelen de problemen van mensen zich op.

Top 3 onderwerpen cliëntondersteuning

1. *Ambulante ondersteuning*
Bij vrij veel cliënten werd bij herindicatie hun budget voor ambulante ondersteuning gehalveerd. Volgens het Indicatie Adviesbureau kwam dat vaak doordat de gemeente bepaalde hulp niet hoeft te bieden, omdat die hulp 'gebruikelijk' is. Wanneer cliënten met behulp van onze juridische afdeling in bezwaar gingen, kwam de gemeente meestal terug op haar besluit.

2. *Hulp bij het huishouden*
Opvallend is dat ook dat de gemeente voor een grote groep cliënten bij een herindicatie het budget voor Hulp bij het huishouden halveerde. En dat terwijl hun situatie nog hetzelfde was. We hebben veel gedupeerde cliënten geholpen met een bezwaar- en beroepsprocedure.

Daarnaast bleek eind van het jaar dat de gemeente geen budget meer had voor nieuwe cliënten. Daarom stelde de gemeente in november een tijdelijke cliëntenstop in, waartegen wij bezwaar hebben gemaakt.

3. *Geschikte woning vinden*
Het enorme tekort aan woningen in Amsterdam en de soms ingewikkelde toegang tot de maatschappelijke opvang, zorgden voor veel problemen. Het aanbod van huurwoningen in de sociale huursector is veel te krap. Het is een moeilijke huizenmarkt, vooral voor mensen die dringend een woning nodig hebben. Daarbij zijn medische urgenties heel moeilijk te krijgen. De aanvraagprocedures voor beschermd wonen verlopen heel traag. Het kan zelfs 3 jaar duren, voordat iemand is ingeschreven.

Lees meer over onze cliëntenondersteuning

'Ik ben er om te helpen als de cliënt de puf niet meer heeft'

Clientondersteuner Erica is warm, goedlachs en lekker praktisch. 'Geen gezeur, aan de slag' is haar motto. Ze werkt hard en heeft intussen al heel veel cliënten blij gemaakt met haar hulp. Een fijne cliëntondersteuner en collega die het met iedereen kan vinden: "Ik heb ontzettend veel geduld." Lacht: "Soms misschien te veel. Ik vind het niet erg om iets heel vaak uit te leggen, totdat iemand het begrijpt. En ik ben eerlijk. Als ik denk dat iemand zijn Persoonsgebonden budget niet kan beheren, dan zeg ik dat ook. Ik ben niet voor niets ondersteuner."

"Ik help bij het aanvragen van voorzieningen die vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat kan bijvoorbeeld een traplift, rolstoel of hulp bij het huishouden zijn. Ik help bij het hele proces van aanvraag tot besluit. Dat betekent dat ik ook aanwezig ben tijdens de indicatiegesprekken.

En als er een negatief besluit komt, dan help ik bij het opstellen van een bezwaarschrift. Bij zulke aanvragen moet je vaak heel veel formulieren invullen. Soms zien cliënten door de bomen het bos niet meer.

Dan is het fijn als iemand erbij helpt. En als een client ontevreden is over de geleverde zorg dan gaan we samen met de instelling in gesprek. Het schrijven van een klachtbrief hoort daar soms ook bij.

Zorgvragen
Verder help ik met zorgaanvragen, bijvoorbeeld met het invullen van een zorgovereenkomst en met het voorbereiden van gesprekken met het Indicatie Advies Bureau of met een wijkverpleegkundige. Het Indicatie Advies Bureau komt in opdracht van de gemeente bij cliënten langs om vast te stellen of er recht is op hulp of ondersteuning vanuit de Wmo.

Lees het hele verhaal van Erica



Meerzorg vanwege corona

Mensen die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) vielen met een Persoonsgebonden budget (Pgb) kwamen tijdens de coronacrisis vaak niet uit met hun budget en vroegen vaak 'Meerzorg' aan.

Cliënten moesten dure thuiszorg inschakelen om de benodigde zorg te krijgen. Vóór corona was de zorg zo ingericht dat veelal zorgstudenten tegen een gunstig tarief de zorg thuis leverden. Door corona kwamen zij niet meer bij de mensen thuis. Cliënten overschreedden hun budgetten en makten zich zorgen of ze nog wel konden rondkomen van hun Pgb-budget.

Cliëntonder-steuning Jeugd

Op verzoek van de gemeente zijn we in maart ook onafhankelijke cliëntondersteuning Jeugd gaan aanbieden. Dit doen we in samenwerking met MEE Amstel en Zaan en ons Jeugdplatform Amsterdam.

Aanleiding voor de vraag van de gemeente was een onderzoek, waaruit bleek dat de onafhankelijke cliëntonder-steuning voor jeugd nog niet goed was geregeld. Onze cliëntondersteuning staat los van de Ouder- en Kindteams (OKT) van de gemeente.

Tot het eind van het jaar zijn 29 cliënten bij 66 vragen ondersteund. In het eerste kwartaal ging het vooral om vragen van cliënten die wachtten op het starten van het zorgtraject.

Problemen rond Jeugdzorg

Als gesprekken tussen jongeren en ouders en een Ouder- en Kindteam zijn vastgelopen, komt dat vaak door verschil van inzicht in wat passende zorg is en wat mogelijk is.

Voor cliënten is het belangrijk dat zij zelf gaan over welke zorg zij krijgen. Voor de zorgaanbieder is het aanbod bepalend, niet wat de cliënten willen.

Hulp en ondersteuning inschakelen voor het hele gezin is vaak moeilijk. Vooral wanneer specialistische zorg of therapie voor het kind is ingekocht, is er geen budget meer voor het ontlasten van de ouders.

Overgang Jeugdzorg naar Wlz
De overgang van jongeren van de Jeugdzorg naar de Wet langdurige zorg is problematisch. Er is veel ondersteuning nodig om deze overgang soepel te laten verlopen.

Toename juridische ondersteuning

Het aantal zaken voor onze juridische adviseur is 2020 met 30 % toegenomen. In totaal 63 bezwaarzaken, 19 beroepszaken en 14 klachtprocedures.

Net als in 2019 bestond het grootste deel (driekwart) uit Wmo-zaken. Er zijn 35 definitieve uitspraken gedaan, waarvan er 28 (80%) gegrond zijn verklaard.

Vanwege corona kwamen veel zaken stil te liggen, zowel in de aanvraag- als de bezwaar/beroepsfase. Het Indicatieadviesbureau Amsterdam (IAB) kwam bijvoorbeeld lange tijd niet op huisbezoek, waardoor onderzoek niet door kon gaan.

Ook rechtbanken hebben ruim een half jaar hun deuren voor 'gewone' zaken gesloten gehouden. Eind 2020 zagen we dat zaken weer werden pgepakt.

28 nieuwe Crisiskaarten

In 2020 hebben we 28 nieuwe Crisiskaarten gemaakt. Een Crisiskaart is een klein persoonlijk document dat in een portemonnee past, zodat iemand de kaart altijd bij zich kan dragen.

Op de Crisiskaart staat beschreven hoe een crisis bij deze persoon er uitziet, tips en adviezen voor de omgang, en welke hulp in eerste instantie nodig is. Ook staat er op welke afspraken zijn gemaakt met bijvoorbeeld behandelaar(s), crisisdienst en vertrouwenspersonen.

De Crisiskaart is voor alle mensen die graag vòòraf willen vastleggen hoe ze tijdens een psychische crisis opgevangen willen worden.

Voordelen
Met de Crisiskaart kunt u voorkomen dat anderen beslissingen over u nemen als u zelf niet kunt aangeven wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren. Omstanders en hulpverleners weten wat ze moeten doen, want dat staat op de Crisiskaart.

Op een Crisiskaart kunnen alle betrokken partijen duidelijk lezen wat ze moeten doen tijdens een crisis. De kaart is daardoor niet alleen waardevol voor u zelf, maar zeker ook voor uw omgeving.

Ga naar volgende pagina

Lintje voor Dini Glas

Al dagen loopt Dini Glas rond met een grijns van oor tot oor. Haar huis is een bloemenzee. De reden? Op 24 april belde burgemeester Halsema haar met het bericht dat het Zijne Majesteit had behaagd om haar koninklijk te onderscheiden. Vrijwilliger Dini is al 14 jaar hèt gezicht achter de Psychiatrie Cafés. Dini: "Het is een uit de kluiten gelopen hobby; ik begeleid inmiddels elke week een ander Psychiatrie Café."

Dini: "Mijn man zei die dag dat ik een telefoontje met een onbekend nummer per se moest opnemen, ook al zou ik middenin een video-bel-vergadering zitten. En inderdaad heb ik toch maar opgenomen, middenin een vergadering. Een bekende stem zei 'Je spreekt met Femke Halsema'. Ik dacht nog 'in wat voor film zit ik?'

Ik ben ontzettend blij met de onderscheiding, vooral ook omdat het een geweldig compliment is van een aantal mensen die de moeite hebben genomen om mij voor te dragen."

Van 1 naar 6 Cafés

De Psychiatrie Cafés zijn ergens rond 2004 gestart vanuit de organisatie APCP die later in Cliëntenbelang Amsterdam is opgegaan. In 2006 blies Toon van der Aa er nieuw leven in, en ging ook Dini meehelpen. "We zaten in De Boomsspijker aan de Rechtboomssloot, waar we nu nog steeds zitten. In de foyer onder het puntdak, daar is een gezellige ruimte met een barretje.

De laatste jaren hebben verschillende organisaties nieuwe Psychiatrie Cafés opgericht, omdat cliënten aangaven dat ze behoefte hadden aan een ontmoetingsplek. Inmiddels zijn er nu 6 Cafés, waarvan ik er 4 begeleid en mede-organiseer met andere vrijwilligers."

Lees verder



Nieuwe aanpak dakloosheid

De dakloosheid in Amsterdam neemt zorgwekkend toe. Dit heeft de gemeente ertoe aangezet een nieuwe aanpak te ontwikkelen. De eerste lijnen daarvan zijn in 2020 op papier gezet. De gemeente wil de overmatige regelgeving terugdringen. Prima, maar de gemeente moet zich echt anders opstellen ten opzichte van daklozen. Met meer vertrouwen in mensen en meer flexibele oplossingen.

Beleidsmedewerker bij Cliëntenbelang Amsterdam Fatima Ouariachi: "Voor veel mensen is de wereld met die hoeveelheid aan regels een valstrik, waarin zij vastlopen. De vaardigheden en vasthoudendheid die de gemeente van dakloze mensen vraagt, zijn voor velen buiten het bereik. Zonder de hulp van een doortastende begeleider of doorgewinterde cliëntondersteuner komen zij niet meer uit het web. Het maakt mensen moedeloos en murw."

Laagdrempelige faciliteiten wegbezuinigd

"In het Plan van Aanpak Dakloosheid stelt de gemeente terecht dat als iemand uitstroomt naar een nieuwe omgeving, het belangrijk is om een netwerk op te bouwen. Voor iemand die niet makkelijk met mensen in contact komt, is het niet eenvoudig om te weten waar je hulp kunt vinden."

Lees verder

Nieuw: Het Lichthuis

Amsterdammers met psychische problemen die op eigen kracht een dreigende crisis willen voorkomen, kunnen sinds vrijdag 31 juli ook in het weekend tijdens de avonduren terecht voor ondersteuning. Het Lichthuis Amsterdam vult hiermee een gat op in het zorgaanbod.

Het Lichthuis-project loopt tot de zomer van 2021, en heeft dus een jaar om zich te bewijzen. Daarom heeft het projectteam samenwerking gezocht met het Centrum voor Cliëntervaringen. Zij gaan onderzoek doen om te bekijken of Het Lichthuis 'werkt'. En wat 'de werkzame stof' is.

Petra Nieuwlaat, een van de initiatiefnemers: "Avonden kunnen beklemmend werken voor mensen die last hebben van angsten. Het is onze droom om uiteindelijk elke avond open te gaan."

Het Lichthuis-project is gestart door Stichting de Waterheuvel. Projectpartners zijn zorgorganisatie Cordaan, gemeente Amsterdam en Cliëntenbelang Amsterdam.

Lees verder

Beter luisteren naar GGz-cliënten

We hebben dit jaar verschillende cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en collega's geïnterviewd over hun ervaring met corona. Bijvoorbeeld een interview met Mirjam: moeder van een dochter met psychotische problemen. Daarnaast is ze vrijwilliger bij Ypsilon en zit ze in onze Kennisgroep 'Personen met onbegrepen gedrag'.

Rust in corona-tijd

"Voor mijn dochter was de eerste coronaperiode fijn, omdat ze heel veel rust ervaarde." Dat blijkt ook uit een onderzoek van het Trimbos-instituut.

Mensen met psychotische klachten hebben minder last van coronastress, omdat ze meer rust, minder prikkels en (sociale) stress ervaren."

Lees verder

De mens achter het label

Het Jeugdplatform Amsterdam en StigMAG organiseerden op 7 november een online TEDx-salon Amsterdam. Thema was 'De mens achter het label'.

Twee jongeren met autisme en ADHD vertelden over wat het betekent om te maken te hebben met vooroordelen. De wereld om hen heen doet een bovengemiddeld beroep op hun veerkracht en doorzettingsvermogen. Dat kan meer in balans komen als we hen leren kennen en begrijpen, als we de mens achter het label leren ontdekken.

Autisme en ADHD zijn labels die steeds meer ons taalgebruik zijn binnengedrongen. Iemand die druk en energiek is, is al gauw een ADHD-er. En iemand die het liefst iets volgens een duidelijke structuur doet, is 'een beetje autistisch'. Dit vergroot het vooroordeel rond deze diagnoses enorm.



Amsterdam Mentaal Gezond, juist nu!

Eén op de 3 Amsterdammers heeft in zijn of haar omgeving te maken met psychische klachten, van licht tot ernstig. En dat aantal neemt toe. Méér mensen geven aan niet lekker in hun vel te zitten of eenzaam te zijn. Nu we in sociale isolatie zitten vanwege het coronavirus, verdient naast onze fysieke ook onze mentale gezondheid alle aandacht. Het bespreekbaar maken van mentale gezondheid, daarvoor is de sociale beweging 'Thrive Amsterdam Mentaal Gezond' in 2019 opgericht.

Onderzoek wijst uit dat psychische klachten het beste zijn te voorkomen met steun. Praten over wat je dwarszit is heel belangrijk. Toch is dat nog niet gebruikelijk voor veel mensen. Hiervoor probeert Thrive bewustwording te creëren.

Helaas konden door de coronacrisis geen fysieke bijenkomsten worden georganiseerd in 2020. De Heavy Mental Cafés die op de planning stonden moesten worden afgelast.

Ondertussen is gewerkt aan een manier om ook in coronatijd mensen te helpen om mentaal gezond te blijven. Bijeenkomsten zijn niet mogelijk, maar inloop op afspraak, chatten en bellen wel.

Thrive Amsterdam is een samenwerkingsverband van allerlei Amsterdamse organisaties, waaronder Cliëntenbelang Amsterdam. We nemen deel aan de project- en de kerngroep.

Lees meer

Aanpak wachttijden GGz

Clientenbelang is betrokken bij de regionale Taskforce Amsterdam, die in 2020 een nieuw plan van aanpak lanceerde voor het aanpakken de wachttijden in de GGz. Een herstelgeoriënteerde aanpak en de wens van de cliënt moeten leidend zijn. 'Door de ondersteuning van mensen met GGz-klachten te verbreden kun je veel sneller mensen helpen', stelt Deborah Lauria, directeur van Cliëntenbelang Amsterdam.

Met een gemiddelde wachttijd die tussen de 14 en 16 weken ligt is Amsterdam een van de regio's waar de wachttijden voor een GGz-behandeling het hoogst oplopen. 'Dat moet echt anders, en zo snel mogelijk', stelt Deborah Lauria. 'Iedere week dat iemand te lang moet wachten is er een te veel.

De wachttijden moeten terug worden gebracht binnen de Treeknormen (door het veld vastgestelde maximaal aanvaardbare wachttijden); niet alleen nu, maar structureel. En dat lukt alleen als we er met z'n allen de schouders onder zetten en de ondersteuning en zorg voor mensen met een GGz-vraag anders organiseren.'

Dat de druk vanuit de maatschappij en politiek om met oplossingen te komen steeds groter wordt, heeft natuurlijk geholpen om tot nieuwe, concrete plannen te komen. 'Maar de motivatie van betrokken partijen is er ook intrinsiek', benadrukt Lauria. 'We willen allemaal hetzelfde: kwetsbare mensen zo snel en goed mogelijk helpen.'

Cliëntwens centraal

Een van de uitgangspunten in het nieuwe plan van aanpak is dat het cliëntperspectief centraal staat. 'Stel de mensen centraal, in plaats van de aandoening', onderstreept Deborah Lauria. 'In onze gemedicaliseerde samenleving zijn we toch snel geneigd om te focussen op ziektebeelden en de behandeling daarvan. Dat gebeurt bij jonge kinderen, maar ook bij mensen die in de knel komen.

Iemand meldt zich met onrust- of angstklachten bij de huisarts en die verwijst door naar de GGz. Of een wijkteam ziet iemand die eenzaam en depressief is en stuurt zo iemand voor hulp naar de GGz. Niet uit gemakzucht, maar omdat we jarenlang gewend zijn dat te doen.

Lees meer



Ga naar volgende pagina



Vrijwilliger bedankt!

Vrijwilliger Nancy Geijssen is één van onze 130 vrijwilligers. Zonder hun belangeloze inzet behaalt onze vereniging nooit zoveel resultaten zoals we doen. Nancy: "Mantelzorg is de rode draad in mijn leven."

Van jongs af aan was Nancy Geijssen (1946) mantelzorger van haar moeder, die psychische problemen had. Inmiddels zet ze zich alweer 16 jaar in voor het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA). In de jaren negentig begon ze als vrijwilliger bij Markant, het Amsterdamse expertisecentrum voor mantelzorg. Nancy: “Toen was het begrip mantelzorg net in opkomst. Nota bene mijn eigen moeder maakte me attent op het bestaan van Markant. Ik realiseerde me opeens dat mantelzorg mijn grootste expertise is.”

Over de mantelzorglunches: “Ongelooflijk gezellig. Het contact met de mensen was heerlijk."

Pittig om mantelzorger te zijn
"Mantelzorg, het is er altijd geweest. Het was best pittig om een moeder met psychische problemen te hebben. Maar daar had je geen erg in. Ik was enig kind, dat deed je gewoon. Niemand die zich druk maakte of het wel goed met je ging. Ik had een leven ernaast, met vriendjes en vriendinnetjes. Pas veel later besefte ik dat het niet gewoon was, wat ik deed.”

"Ik realiseerde me opeens dat mantelzorg mijn grootste expertise is"

Leuke dingen zijn nooit voor ‘ons’
“In mijn studententijd woonde ik op kamers bij een mevrouw in een rolstoel met polio. Dat heeft diepe indruk gemaakt. ‘Als jou ooit iets gaat mankeren’ zei de hospita, ‘houd er dan rekening mee dat het geld gaat kosten. En ‘leuke dingen, zoals het beoefenen van yoga, zijn nooit voor ons weggelegd’. Hiermee bedoelde zij de mensen met een beperking. Zo kreeg ik steeds meer besef van wat het betekende om invalide te zijn.”

Blij met Cliëntenbelang Amsterdam
Toen Nancy in de jaren '90 voor het eerst bij het APCP (Amsterdamse Patiënten en Consumenten Platform) binnenkwam (red: één van de voorgangers van Cliëntenbelang Amsterdam) merkte ze meteen dat er iets was veranderd sinds de jaren '70: “Het kwartje viel. Nu is er kennelijk een organisatie die zich inzet voor zulke mensen als mijn hospita. Én voor mantelzorgers. Het kón niet beter.”

Geen dood paard
“Het werk verveelt me nog helemaal niet. Dat komt ook, doordat we resultaat boeken met onze belangenbehartiging. Het is geen dood paard waaraan je trekt. In 2019 schreven we bijvoorbeeld een advies over de inzet van kinderen bij de indicatie voor Hulp bij het huishouden. Wij vinden dat kinderen ‘kind’ moeten kunnen zijn om gezond te kunnen opgroeien. Zij hoeven niet meer te doen in het huishouden dan kinderen van gezonde ouders. Diverse partijen waren het met ons eens, en dienden moties in om te zorgen dat kinderen vrijgesteld zouden worden. Dat vind ik juist zo leuk, als je iets doet en het heeft effect, daar krijg je een goed gevoel van.”

Mantelzorglunches
Tot een paar jaar geleden ging Nancy, met een collega van het PMA, naar alle mantelzorglunches. “Ongelooflijk gezellig. Het contact met de mensen was heerlijk. Onderwerp van gesprek was bijvoorbeeld waarop mantelzorgers moeten letten tijdens keukentafelgesprekken. Vooral het signaleren van knelpunten is hier belangrijk voor het PMA. Deze knelpunten geeft het PMA door aan de gemeente.”

Sinds Nancy moeilijker loopt vanwege een kunstknie, is het lastiger om op locatie te komen. Daarom werkt ze nu meer vanuit huis, bijvoorbeeld aan de redactie van de PMA-nieuwsbrief. Al mist ze wel het persoonlijk contact sinds de coronamaatregelen.

Ga naar volgende pagina



Meedenken over de Buurtteams

De voorbereidingen voor de nieuwe Buurtteams waren in 2020 in volle gang. Op 1 april jl. zijn de eerste Buurtteams gestart. Met de Buurtteams wil de gemeente bereiken dat Amsterdammers voor alle zorg- of ondersteuningsvragen op één locatie in hun eigen buurt terecht kunnen. Wij staan natuurlijk achter de wens om cliënten met hulpvragen beter te helpen. In de Klankbordgroep Buurtteams van de gemeente hebben we meegedacht over de inrichting en werkwijze van de teams. Tegelijkertijd hebben we onze zorgen geuit.

Ingrijpende reorganisatie

Onze directeur-bestuurder Deborah Lauria zat in de klankbordgroep: "Deze reorganisatie is een keuze van de gemeente en is heel ingrijpend. Het is nog maar 5 jaar na de decentralisatie. Wij hadden op dit moment liever een verbetering het bestaande systeem met wijkzorgnetwerken gezien. Desondanks denken we natuurlijk hard mee."

4 randvoorwaarden staan centraal

Voor ons stonden bij deze ingrijpende verandering 4 randvoorwaarden centraal:

- *Zorg moet gewoon doorgaan*
  We hebben de gemeente gevraagd om echt heel zorgvuldig te zijn bij het overgaan van de wijkzorgnetwerken naar de Buurtteams. De ondersteuning aan bestaande cliënten moet gewoon doorgaan. Dit betekent onder andere dat er extra geld nodig zal zijn om Amsterdammers niet in de kou te laten staan.
- *De gebouwen moeten toegankelijk zijn*
  Een bezoek aan een Buurtteam moet voor iedereen mogelijk zijn. Ze moeten zich daarom bevinden in gebouwen met meerdere functies, waar Amsterdammers met verschillende vragen en behoeften terecht kunnen. De locaties moeten daarnaast toegankelijk en goed bereikbaar zijn.

In het verleden is dat bij het inrichten van de stadsloketten helaas niet goed gegaan. Met als gevolg dat sommige locaties moeilijk te bereiken zijn vanaf haltes van het Openbaar Vervoer of dat het Aanvullend Openbaar Vervoer er geen bezoekers kan afzetten.

- *Zelf kiezen voor een Buurtteam*
  Amsterdammers moeten zelf kunnen kiezen naar welk Buurtteam ze gaan, al dan niet in hun eigen buurt. Als je vertrouwde zorgverlener in een ander Buurtteam komt te werken, moet je daarheen kunnen gaan. Of als je liever naar een Buurtteam gaat dat dichter bij je werk of school is. Net zoals mensen bijvoorbeeld kunnen blijven kiezen naar welke locatie voor de dagbesteding ze gaan.
- *Gemeente moet kwaliteit goed meten*
  We vinden dat de huidige kwaliteitsonderzoeken van de gemeente nog niet genoeg klantgericht zijn. Het liefst zien we dat een onafhankelijke organisatie de onderzoeken uitvoert. Die cliënten bijvoorbeeld ook vraagt wat hun eisen zouden zijn voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening.



Soepel overstappen naar een andere hulpverlener

Duizenden cliënten die thuis ambulante ondersteuning krijgen, moeten volgend jaar overstappen naar een andere hulpverlener. Dit komt doordat de gemeente de zorg vanuit de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) in Amsterdam heel anders gaat organiseren. Een te snelle verandering kan een kwetsbare cliënt ernstig ontregelen. Hoe dat zo zorgvuldig mogelijk kan gaan, is het onderwerp van onze notitie 'Een warme overdracht'. Het vraagt tijd en zorg om mensen bij zo'n verandering te begeleiden, zodat ze niet teveel ontregeld raken.

Fatima Ouariachi, onze beleidsmedewerker Wmo: "Vanaf volgend jaar komen er in elk stadsdeel meerdere Buurtteams. Deze Buurtteams bieden straks 80% van de ambulante ondersteuning. Daardoor zullen veel cliënten die nu ambulante ondersteuning krijgen, van hulpverlener moeten wisselen. Dat kan voor mensen een afscheid betekenen van hun vertrouwde hulpverlener."

Vertrouwensrelatie belangrijk

Voor cliënten is de vertrouwensrelatie met hun hulpverlener belangrijk. Als die verandert, kan het mensen onzeker maken of zelfs in verwarring brengen. Daarom hebben we op papier gezet, waaraan een warme overdracht naar een nieuwe hulpverlener volgens ons moet voldoen.

Dit bespreken we in de projectteams met de gemeente en zorgorganisaties. We nemen vanaf het begin actief deel aan de projectgroepen, zodat we de gemeente en zorgaanbieders kunnen adviseren. Ook zij erkennen het belang van een zorgvuldige overgang voor cliënten.

Dit zijn volgens ons de voorwaarden voor een zorgvuldige overdracht:

- Cliënt heeft zeggenschap over overdrachtsproces.
- Goed afstemmen van de planning.
- Een goede klik tussen cliënt en hulpverlener.
- Dossieroverdracht.

Lees meer

Mantelzorger weinig zichtbaar in plannen buurtteams

De mantelzorger ontbrak helaas op veel plaatsen in het uitvoeringsdocument Buurtteams. Dat stelde ons Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) in een brief aan Hilde Reints, directeur Zorg van de gemeente Amsterdam.

Met welzijnsorganisatie Alliantie West hebben we haar gevraagd het belang van de samenwerking met mantelzorgers duidelijker te benoemen in het uitvoeringsdocument.

Malene Duijst (coördinator van het PMA) lichtte toe: "We zijn er niet gelukkig mee dat mantelzorgers en vrijwilligers in één adem worden genoemd. Ze vallen beide onder het kopje 'informele zorg'; zorg die onbetaald is.

Maar ze verschillen echt van elkaar. Mantelzorgers geven zorg niet vanuit een keuze, maar vanuit een emotionele band. Het overkomt mensen, ze kunnen er niet zomaar mee stoppen. Wij willen dat de mantelzorgers als ervaringsdeskundige worden gezien die serieus aandacht verdienen voor hun bijdrage."

Ervaringsdeskundigen werken mee in buurtteams

In de buurtteams komen naast beroepskrachten ook ervaringsdeskundigen te werken. Zoals een medewerker aan het proefproject 'Buurtteam Dapperbuurt' zegt: "Ervaringsdeskundigen zijn de bewakers van ons doel om voortdurend vanuit het belang van de cliënt te handelen."

Wij hebben de afgelopen jaren meegedacht over de ontwikkeling van de nieuwe buurtteams, en gepleit voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in de teams. Dit is gelukkig in de concrete plannen overgenomen. Ook een initiatiefvoorstel van GroenLinks om ervaringsdeskundigen breder in te zetten heeft hieraan bijgedragen.

Praktijkopleiding

De Vrijwilligersacademie Amsterdam ontwikkelde met het Amsterdamse Netwerk Ervaringskennis (ANE) een praktijkopleiding voor mensen die zich willen scholen tot ervaringsdeskundig medewerker van een buurt- of wijkteam.

Onduidelijk over uren huishoudelijke hulp

In een belangrijke notitie over de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) in 2020 vermeldde de gemeente niet dat Amsterdammers te horen moeten krijgen, hoeveel uur huishoudelijke hulp ze krijgen. Wij hadden juist geadviseerd om dit wél te doen. De rechter heeft vorig jaar immers bevestigd dat Amsterdammers recht hebben op deze informatie.

In de 'Wmo Nadere regels 2020' legt de gemeente jaarlijks vast, wanneer iemand aanmerking komt voor hulp vanuit de Wmo. En waar de hulp (of voorziening) uit zal bestaan. De gemeente vindt dat de kwaliteit van die hulp goed is, als het resultaat voldoet aan de definitie 'een schoon en leefbaar huis'. Wij vinden dat dit niet duidelijk genoeg is, net zoals de rechter in zijn uitspraak van december 2018.

Lees meer

Zorgen over inkoop Wmo-ondersteuning deels weggenomen

In februari reageerde de gemeente op onze kanttekeningen bij het Uitvoeringsbesluit Inkoop aanvullende Wmo-ondersteuning. De gemeente nam een aantal van onze zorgen weg, maar er was nog veel onduidelijk. We zijn blij dat de gemeente goede kennis van zorgvraag en aanbod als eis meeneemt bij het aannemen van medewerkers van de buurtteams. Wel missen we afspraken over wanneer iemand wordt doorverwezen naar specialistische hulp.

De medewerkers van de Buurtteams schatten voor veel verschillende cliënten in welke ondersteuning ze nodig hebben. Daarvoor moeten ze de juiste ervaring hebben en goed zijn opgeleid. De gemeente heeft toegezegd daar op te letten.

Doorverwijzen

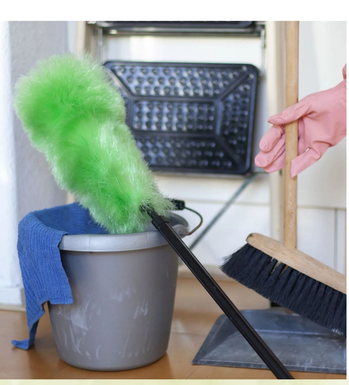
Als een medewerker een cliënt niet kan helpen door een gebrek aan kennis, dan kunnen ze iemand doorverwijzen naar een specialistische hulpverlener. Voor deze doorverwijzing ontbreken duidelijke afspraken. Medewerkers moeten zelf inschatten, wanneer het nodig is. We zijn bang dat hierdoor minder goed onderbouwde keuzes gemaakt worden in de toewijzing van zorg en het leidt tot onduidelijkheid voor de cliënten.

Cliënten laten uitstromen

Bij de bekostiging van de buurtteams let de gemeente erop dat zorgaanbieders ook cliënten laten 'uitstromen' uit de zorg. Het is namelijk niet de bedoeling dat iedereen langdurig zorg krijgt. Er komen steeds meer cliënten bij en het budget stijgt niet mee. Toch hebben wij er moeite mee wanneer de gemeente aandringt op het stoppen van zorg: het kan betekenen dat ondersteuning vroegtijdig stopt, terwijl iemand nog wel ondersteuning nodig heeft.

Lees meer





Tijdelijke stop nieuwe cliënten voor Hbh

Vanaf 1 oktober plaatst de gemeente Amsterdam vrijwel alle nieuwe cliënten die Hulp bij het huishouden (Hbh) nodig hebben op een wachtlijst. Nieuwe cliënten moeten minstens tot januari 2021 wachten op zorg, ondanks het feit dat zij nu een zorg nodig hebben waarvoor geen oplossing is.

Alleen cliënten in schrijnende situaties zal de gemeente direct Hbh bieden. De gemeente neemt deze maatregel als gevolg van financiële tekorten door de toegenomen vraag. Hoe lang de maatregel van kracht zal blijven, is onduidelijk. In een brief aan wethouder Zorg Simone Kukenheim hebben we onze zorgen geuit.

Deze maatregel is ingrijpend en alarmerend. Ook de snelheid waarmee de maatregel is ingevoerd, vinden we zorgwekkend. De gemeente heeft immers een compensatieplicht naar haar inwoners, die niet vervalt op het moment dat het financiële problemen heeft. Daarom moet de gemeente er alles aan doen om te voorkomen dat Amsterdammers die nu zorg nodig hebben, niet maandenlang zonder hulp komen te zitten.

Toegenomen vraag

Sinds 1 januari heeft de Rijksoverheid een vast tarief voor de eigen bijdragen aan voorzieningen binnen de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) ingevoerd. Dit heeft geleid tot een grotere vraag naar huishoudelijke hulp. Het verzoek van de gemeente aan de Rijksoverheid om financieel bij te springen, ondersteunen wij volmondig.

Lees meer

Ga naar volgende pagina



Gastlessen cliënten in I

Het Denk Anders Debat

Op 6 februari jl. vond 'Het Denk Anders Debat' plaats dat wij met Ieder(in) hebben georganiseerd. Ruim 100 jongeren, beroepskrachten en bestuurders kwamen bij elkaar om het te hebben over onderwijs, stage en het vinden van werk. Veel jongeren met een beperking lopen tegen belemmeringen op. Ze vinden dat er echt meer moet gebeuren om een gelijke kans te geven; op scholen en bij werkgevers. Wij spraken met Wessel en Rebecca.

Visuele beperking
Wessel Kuiten is 20 jaar en economiestudent aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. Het had weinig gescheeld of hij had helemaal niet de kans gehad om op een universiteit te belanden. Wessel vertelt: "Op mijn middelbare school in Eindhoven dachten ze dat ik met mijn visuele beperking - ik zie met beide ogen niet meer dan 15 procent - niet geschikt was om VWO te doen. Het was mijn scheikundeleraar op de HAVO die zich bewust was dat ik met behoorlijk gemak door de stof heen ging.

Hey, you just created a text paragraph! S

Deze docent moest echter veel moeite doen om zijn collega's te overtuigen dat ik echt het VWO-niveau aan kon." En zo geschiedde, Wessel ging van 3 HAVO naar 4 VWO en rondde niet alleen zijn opleiding naar tevredenheid af, inmiddels zit hij dus op de Radboud Universiteit. Wessel: "Het probleem is dat als je een beperking hebt, mensen geneigd zijn om voor je te denken en te handelen."

Niet-aangeboren hersenletsel
Daar heeft ook Rebecca ter Mors (28) veel ervaring mee. Ze heeft niet-aangeboren hersenletsel en die daarmee gepaard gaande concentratie- en geheugenproblemen: "Ik ben begonnen op de MAVO, daarna HAVO en toen ik verder wilde werd me verteld dat HBO toch echt te hoog gegrepen was", vertelt ze tijdens het debat.

Niettemin rondde ze 5 jaar geleden haar opleiding af op de Fontys Academy For Creative Industries in Tilburg.

Lees meer



Project Over mij = met mij! van gestart

In 2020 zijn we in Noord-Holland gestart met het project 'Over mij = met mij'. Om de begeleiding van jongeren met een hulpvraag rond de overgang naar volwassenheid (16-27 jaar) te verbeteren, moeten we beter luisteren naar deze jongeren zelf. Wat heeft hen goed geholpen? Wat had hen nog beter kunnen helpen? In dit project ondersteunen wij kwetsbare jongeren om zich te organiseren en voor hun belangen op te komen.

Narita werkt bij Cliëntenbelang mee aan het project. Ze bracht bijvoorbeeld het politieke landschap in kaart: "Ik ben in alle gemeenten in Noord-Holland nagegaan hoeveel raadsleden ze hebben onder de 30 jaar en hoeveel dat er in verhouding zijn. In het algemeen is 2,7 % onder de 30 jaar. Dat is bizar weinig.

Ik heb van alle partijen uitgezocht wie deze jonge raadsleden zijn, zodat we ons project specifiek bij hen onder de aandacht kunnen brengen. Bij hen maken we de meeste kans, omdat zij graag iets voor deze doelgroep willen doen."

Wat gaan we doen?
Twee jaar lang trekken we samen op. Samen ontdekken en versterken we goede manieren van belangenbehartiging, invloed en inspraak. Niet uit de boekjes, maar in de praktijk.

We delen goede voorbeelden met elkaar, bekijken wat er anders of beter kan, geven elkaar adviezen en helpen elkaar verder te komen. De agenda bepalen we samen. Als dat nodig is, regelen we kennis van buiten/, bijvoorbeeld een trainer of een spreker die ons een zetje in de goede richting geeft. Maar we maken vooral gebruik van elkaars kennis en ervaring, omdat we samen al heel veel weten!

Waarom?
Belangenbehartiging is best lastig. Samen leren we over goede manieren van belangenbehartiging, invloed en inspraak. Om zo het beleid van gemeenten en de praktijk van organisaties beter aan te laten sluiten bij wat jongeren met een zorgbehoefte nodig hebben. Omdat we 1,5 jaar samen optrekken, bouwen we echt iets op, ook voor daarna.

Lees het verhaal van Narita

Ontwikkeling zorgtechnologie met de cliënt

De bevolking wordt steeds ouder. Daarmee neemt ook het aantal cliënten met een ingewikkelde hulpvraag toe. Met een personeelstekort in de zorg en het feit dat dat cliënten langer thuis (moeten) wonen, is de inzet van zorgtechnologie steeds meer een goed alternatief. Onze eigen testgroep met ervaringsdeskundigen en cliënten werkte ook dit jaar mee aan projecten.

De afgelopen tijd heeft de groep de gemeente geadviseerd bij de ontwikkeling van de website 'Mijnamsterdam.nl'. Hierop krijgen mensen onder meer inzicht in de voorzieningen die ze kunnen aanvragen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Extra aandacht ging uit naar de vraag of de informatie geschikt is voor laaggeletterden en mensen die blind of slechtziend zijn.

Daarnaast hebben we gewerkt aan zorg op afstand voor mensen dien thuis wonen met een ingewikkelde zorgvraag, en 'medicatieveiligheid' en 'therapietrouw' voor mensen die (veel) medicatie gebruiken.

Andere projecten waaraan we hebben meegewerkt:

- Een project rond ondersteunende technologie voor mensen die hun handen niet kunnen gebruiken. Met extra aandacht voor hoe deze technologie kan bijdragen aan hun dagelijks leven.
- Een project rond het geven van toestemming op het delen van medische gegevens. Is dat veilig en wat kun je doen met je eigen gegevens? En wat zijn je rechten?
- Ervaringsdeskundigen staan voor de klas bij de opleiding Ergotherapie van de Hogeschool van Amsterdam de opleiding Verpleegkunde van het ROC over de inzet van zorgtechnologie vanuit het perspectief van de client.

Nieuw beleid hulpmiddelen Zilveren Kruis

Klanten van zorgverzekeraar Zilveren Kruis moeten incontinentie- en verbandmaterialen met of diabeteshulpmiddelen sinds 2021 online bestellen bij een gecontracteerde leverancier. Ze hebben geen recht meer op een vergoeding als ze hun hulpmiddelen via de apotheek geleverd willen krijgen.

Wij vreesden voor de gevolgen van dit nieuwe beleid voor kwetsbare cliënten die minder zelfredzaam zijn. We hebben Zilveren Kruis gevraagd om met een oplossing te komen voor deze specifieke groep.

Een groot deel van de verzekerden kan prima zelf digitaal of telefonisch hulpmiddelen regelen.

Maar een beperkte groep (kwetsbare) cliënten - bijvoorbeeld laaggeletterden en mensen die digitaal niet vaardig of (beginnend) dementerend zijn - dreigt tussen wal en schip te vallen.

Deze groep zal toch zorg nodig hebben van de huisarts en apotheker in de eigen wijk, van een vertrouwd gezicht op een vertrouwd adres.

Veel dozen in huis
Onze beleidsmedewerker Zorg Herman Klein Tiessink: "Mensen die klein wonen krijgen straks voor 3 maanden vele dozen met hulpmiddelen in huis. Kwetsbare mensen die voor het eerst hulpmiddelen krijgen, moeten met een onbekende bellen voor uitleg. Dat zullen ze niet snel doen."

Lees verder



Blog: gezonde ouderen in verpleeghuizen met corona

Mickey Oudkerk Pool schreef deze blog over haar moeder in het verpleeghuis, getiteld 'Hoe goed te zorgen voor gezonde ouderen in verpleeghuizen met Corona?' Mickey is een bekende uit het netwerk van ons Platform Mantelzorg Amsterdam.

Maandag, mei 11 2020

Je stuurde een handkus op die foto die ik vorig jaar van jou maakte. We waren toen onderweg naar de supermarkt, jij in je rolstoel en ik krachter. Die foto had ik gisteren, op moederdag, op mijn telefoon in handen. In gedachten stuurde ik jou een dikke pakkerd terug. Afgelopen weken kon ik twee keer op raambezoek bij jou. De eerste keer met het hoogwerkers bedrijf Riwal uit Dordrecht.

Belangeloos kwamen deze mannen voor veertien bewoners langs zodat hun dierbaren één voor één omhoog konden met de hoogwerker. Zelfs een hondje mocht mee naar de derde verdieping, om een dame, die op die dag 97 werd, te kunnen begroeten bij het raam. Jouw raam spiegelde zo erg dat ik je nauwelijks kon zien door de zon die erin scheen.

Jij kon mij wel goed zien en het was heel leuk om mee te maken. Een paar weken later mocht ik nog eens bij je op raambezoek. Dit keer in het bakkie dat aan de hijskraan van de brandweerauto vastzat. Ook de brandweermannen hesen meerdere mensen naar boven, om hun dierbaren bij het raam te kunnen begroeten.

Die blik op jouw smoeltje, toen ik in het bakkie van de brandweer omhoog gehesen werd richting jouw raam, sprak boekdelen. Wat is er veel veranderd hè mams? En, oh wat is alles dubbel nu er Corona heerst.

Lees de hele blog

Nieuw: manifest voor jonge mantelzorgers

Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) schreef het Manifest jonge Mantelzorgers ,dat in juni uitkwam. Het PMA pleit hierin voor een (jeugd)beleid van de gemeente met voorwaarden, waardoor de belangen van jonge mantelzorgers en hun gezin beter verankerd zijn. Jonge mantelzorgers moeten volgens het PMA deel uitmaken van het preventief jeugdbeleid.

De aanleiding voor het Manifest was een bijeenkomst over 'Kinderen van Ouders met Psychische Problemen' (KOPP) en 'Kinderen van Ouders met Verslaving' (KOV). Uit onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat deze jonge mantelzorgers aandacht krijgen, met name als ze ogenschijnlijk geen problemen hebben. Vaak krijgen zij op latere leeftijd psychosomatische klachten; 70% komt met een hulpvraag in de GGZ terecht.

Ondersteuning voor alle gezinsleden
Het PMA is van mening dat er voor de gezinnen waarin iemand langdurig ziek, beperkt of verslaafd is, altijd ondersteuning nodig is op zowel het praktische als het psychische vlak. Voor alle gezinsleden.

Door de coronacrisis konden het PMA de bezoeken in de stadsdelen niet voortzetten. Daarom is zo veel mogelijk individueel en digitaal contact gehouden met mensen in het veld en mantelzorgers om signalen uit de praktijk te verzamelen.

Niet alleen hadden mensen met beperkingen het zwaar tijdens de coronacrisis, maar ook hun mantelzorgers. Malène Duijst, coördinator van het PMA: "We wisten natuurlijk al dat de zorg en ondersteuning tekortschoot voor mensen met een beperking en hun verwanten. Door de coronapandemie is dat nog maar eens benadrukt. In het aanbod zit geen rek en het maakt eens te meer duidelijk, hoe kwetsbaar de sociale basis is."

Uitspraak proefproces Jeugdzorg: Pgb moet in perspectiefplan

De Rechtbank van Amsterdam heeft uitspraak gedaan in het proefproces dat begin maart mede door ons tegen de gemeente was aangespannen. Inzet van het proefproces was de werkwijze van de gemeente bij het vaststellen van de hulp aan jongeren en hun ouders. Een van de uitkomsten is dat ouders een Persoonsgebonden budget niet langer apart hoeven aan te vragen, omdat dit in het perspectiefplan wordt opgenomen.

Een Ouder-Kind-Team (OKT) onderzoekt welke zorg en ondersteuning een kind of jongere nodig heeft en legt dit in een zogeheten perspectiefplan vast. Hierin staan allerlei doelen en activiteiten benoemd, maar niet welke concrete ondersteuning de jongere nodig heeft.

Ouders kunnen tegen het perspectiefplan – dat zij zelf moeten ondertekenen – bezwaar aantekenen als ze bijvoorbeeld vinden dat er te weinig hulp wordt geboden, maar dit is voor veel ouders niet duidelijk.

Geen gelijk
Helaas hebben we niet op alle punten gelijk gekregen. Zo vindt de rechtbank dat de gemeente het perspectiefplan als besluit mag beschouwen. Daarnaast hoeft het geen probleem te zijn te zijn als de omvang (in uren) van de jeugdhulp er niet in staat vermeld.

Wij vinden dat de werkwijze niet volgens wet- en regelgeving verloopt, omdat er een concreet besluit met aanduiding van het aantal uren moet zijn. Op basis hiervan kan iemand ertegen bezwaar maken.

Volgens de rechtbank kunnen ouders met het Ouder- en Kindteam in gesprek gaan op het moment dat er problemen met de omvang van de jeugdzorg zijn.

Platforms: veel vragen over voorstel nieuwe Jeugdverordening

Zowel het Jeugdplatform Amsterdam als het Platform Mantelzorg Amsterdam hebben gereageerd op het voorstel van de gemeente voor een nieuwe Jeugdverordening. Belangrijk minpunt is de ambtelijke taal, waardoor de nota moeilijk te begrijpen is voor ouders en jongeren. Dat wordt versterkt, doordat sommige begrippen (nog) niet goed zijn uitgewerkt.

In de jeugdverordening geeft de gemeente de kaders aan voor het Amsterdamse jeugdbeleid vanaf 2021. Zoals welke hulp en ondersteuning de gemeente betaalt en wie van deze voorzieningen gebruik mag maken.

Zarina Kallan van het Jeugdplatform Amsterdam (JPA): "In onze zienswijze benadrukken wij het belang van goede informatievoorziening en duidelijkheid.

We zijn blij met het integraal plan, want het Ouder- en Kindteam van de gemeente als verwijzer, de jongere en ouder en de hulpverlener zitten samen aan tafel. Maar we hebben nog wel vragen over de vorm van het integraal plan en hoe het concreet tot stand komt."

Aandacht nodig voor jonge mantelzorgers
Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) heeft het in zijn zienswijze over het ontbreken van preventief beleid voor jonge mantelzorgers. Malène Duijst, coördinator van het PMA: "Wij willen graag dat de jonge mantelzorgers worden genoemd in de Jeugdverordening en dat er meer aandacht komt voor hun, vaak onzichtbare, hulpvragen."

Cliëntondersteuners inzetten
In het nieuwe stelsel gaan aanbieders en verwijzers nauwer samenwerken. Malène vraagt zich af of de verwijzers dan nog onafhankelijk kunnen doorverwijzen: "Aanbieders hebben hun eigen belangen en moeten zich volgens ons niet met verwijzen bezighouden."

Dank voor het lezen van ons Jaarverslag 2020!

Wilt u meer weten over ons werk en de organsatie? Neemt u dan gerust contact met ons op via info@clientenbelangamsterdam.nl
of op (020) 75 25 100.

Colofon

Redactie: TekstOnline
Vormgeving en eindredactie: Jan Philip Korthals Altes
Fotografie: Nathalie Hennis Photography

Cliëntenbelang AMSTERDAM

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.