Publieksjaarversl ag 2019

Voor u ligt het Publieksjaarverslag 2019 van Cliëntenbelang Amsterdam, 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 70 lidorganisaties. Ons werkgebied is de regio Amsterdam, en in toenemende mate andere plaatsen in Noord-Holland. We werken nauw samen met zo'n 150 vrijwilligers, die van onschatbare waarde zijn voor onze belangenbehartiging.

Hoe wij de cliënt centraal stellen, leest u in dit verslag. Het bevat slechts een selectie van de resultaten uit 2019. We wensen u veel leesplezier!

PAGINA 1
Evenement 'Mijn plek in de samenleving'; 10 jaar Life Coach; voortbestaan Radio Signaal en Amsterdamse Lokale Inclusie Agenda (ALIA).

Ga naar pagina 1

PAGINA 2
Positie mensen met beperking verslechterd; betere informatie nodig over wonen met beperking; Manifest 'Amsterdam Autoluw' en 'Zwartwitboek openbaar vervoer'.

Ga naar pagina 2

PAGINA 4
Moeilijkere kwesties cliëntondersteuners; vragen over kosten langdurige zorg, ambulante ondersteuning en wonen; cliëntondersteuners helpen moeders met zorgenkindjes (verhaal); meer juridische procedures en strijden voor eerlijke schoonmaakuren.

Ga naar pagina 4

PAGINA 5
In de rubriek 'Vrijwilliger bedankt!' laten we onze vrijwilliger Renny van Delden aan het woord: "Als vrijwilliger zou ik graag wat meer

PAGINA 7
Kennisgroep 'Personen met onbegrepen gedrag'; mentale gezondheid; Crisiskaart hulpmiddel Wet verplichte ggz; Thrive Amsterdam; kinderen van ouders met psychische problemen; druk op mantelzorgers en het verhaal van Malène Duijst.

Ga naar pagina 7

PAGINA 8
Pgb voor mensen met veel uren ondersteuning; meer rechten cliënten met Hbh; gesprekken indicaties Hbh moeten beter; gastlessen



Van links naar rechts: presentator Funda Müdje, ervaringsdekundigen Jason Bughwandass en Rebecca Varkevisser en Kinderombudsman Anne
Martien van der Does.

Evenement 'Mijn plek in de samenleving'

Op donderdag 23 mei vond ons jaarevenement 'Mijn plek in de samenleving' in de Zuiderkerk plaats. Onder leiding van cabaretière Funda Müdje gingen de sprekers en gasten met elkaar in gesprek over armoede en de overgang van '18- naar 18+' en gevolgen hiervan voor jongeren. Ook stonden we stil bij ons 10-jarig bestaan.

Spekers waren oud-wethouder Zorg Eric van der Burg, ondernemer Annemarie van Gaal, wethouder Marjolein Moorman (Jeugd, Onderwijs en Armoede) Kinderombusman Anne Martien van der Does, ervaringsdeskundigen Jason Bughwandass, Astrid Philips en Rebecca Varkevisser en onze eigen onderzoeker Márian Vink. En er waren optredens van schrijver en dichter Marijke Groot en rapper Massih Hutak. U kunt de hele middag of delen terugzien op ons Youtube-kanaal.

In de stadsdelen
's Ochtends waren we aanwezig in de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost. Daar konden mensen deelnemen aan een programma dat we samen met met verschillende organisaties hadden georganiseerd. Deelnemers konden hun ervaringen delen en verhalen van anderen horen over het thema van de dag. Nogmaals dank aan Stichting Kringwijs, ESAN (Energieke Senioren Amsterdam Nieuw-West), De Sociale Kruidenier Noord, Alzheimercafé Noord, de stuurgroep Molenwijk, Meer Maatjes, het Platform Mantelzorg Amsterdam en het Platform Informele Zorg Amsterdam Zuidoost (IZAZO).





10 jaar Life Coach!

"Ik ben dol op glossy's", zei wethouder Zorg Simone Kukenheim, toen ze op 15 april uit handen van onze directeur Deborah Lauria het allereerste exemplaar van het Life Coach magazine in ontvangst nam. Want Life Coach bestond in 2019 10 jaar en iedereen kan nu lezen hoe waardevol dit project is.

Kukenheim: "In elke zorginstelling die ik bezoek praten mensen over het inzetten van ervaringsdeskundigheid. En u doet dat al 10 jaar! U bent uw tijd ver vooruit."

Uniek project
Life Coach is een uniek Amsterdams project: ervaringsdeskundigen die anderen met een lichamelijk ziekte of beperking coachen om beter met hun beperking om te kunnen gaan.

De wethouder deed een beroep op Annemiek Scheijde, de trotse coördinator van Life Coach: "Ik hoop dat ik u kan inschakelen op het moment dat andere organisaties met ervaringsdeskundigheid stoeien. Want hoe doe je dat, zodat het echt een meerwaarde heeft? En niet de gaten opvult die een beroepskracht laat vallen? Het feit dat u hier al 10 jaar over nadenkt, en het concept ontwikkeld hebt, is ontzettend waardevol. Echt iets om breder te bespreken."

Magazine bestellen
Bent u geinteresseerd in Life Coach en wilt u meer over de coaching en coaches weten? Of wilt u als zorgverlener het onder de aandacht van uw patiënten brengen? Vraagt u dan een aantal exemplaren aan via ons secretariaat.

Lees het magazine

Radio Signaal kan blijven uitzenden

Maandenlang verkeerde Radio Signaal in onzekerheid over haar voortbestaan. Zou ons programma na september nog wel bestaan? Na lang gesteggel over de uitzendrechten in de stad kwam verantwoordelijk wethouder Meliani op 2 juli met het advies om deze rechten te verlenen aan de Publieke Omroep Amsterdam (POA). Op vrijdag 12 juli om half 5 's nachts stemde een ruime meerderheid in de gemeenteraad in met het advies. Dit hield in dat Radio Signaal de komende 5 jaar kon blijven uitzenden!

Informatie en discussie
Radio Signaal is ons radioprogramma met informatie en discussie over gezondheid, welzijn en belangenbehartiging in Amsterdam en Diemen. Elke uitzending bestaat uit interviews, columns, nieuwsberichten en de agendarubriek. De redactie bestaat volledig uit vrijwilligers.

Live
Elke donderdag van 14.00 tot 15.00 uur kunt u naar Radio Signaal luisteren op SALTO Stads FM. Op de radio via FM kanaal 103.3 (kabel) of FM kanaal 106.8 of 99.4 (ether). Overal ter wereld via de live stream op internet.

Promoten
Wilt u helpen Radio Signaal onder de aandacht te brengen van meer Amsterdammers? Dat kan door onze flyer te gebruiken. U kunt 'm versturen als PDF-bestand of uitprinten en uitdelen.

Mail de redactie






Arwen Schoppen (37)
Vrijwilliger Cliëntenbela

Ik ben sinds een half jaar vrijwilliger bij Cliëntenbelang Amsterdam en inmiddels ben ik met een aantal projecten bezig waaronder dit project voor meer toegankelijkheid in de stad. Mijn visuele beperking heb ik sinds ik zes ben. Op mijn zestiende had ik mijn eerste blindengeleidehond en de hond die ik nu heb is vier jaar oud en heet Edward. De training voor die honden wordt in Amsterdam gegeven, omdat ze hier tegen alle uitdagingen en beperkingen voor toegankelijkheid aanlopen."

"Aan heel veel dingen merk je dat Amsterdam niet is opgezet voor en door mensen met een beperking. Denk aan de tikkers bij een stoplicht. Je moet vaak eerst een fiets-

'Je kan borden niet zien, omdat je alleen maar tegen ruggen aankijkt'

Amsterdam toegankelijker voor iedereen, nog vi
delen Zuid, Centrum, Noord en Oost in oktober.

Een Amsterdam waarin iedereen kan meedoen

In 2019 hebben we met de gemeente Amsterdam 6 bijeenkomsten georganiseerd in het kader van de Amsterdamse Lokale Inclusie Agenda (ALIA). De bijeenkomsten waren bedoeld om te achterhalen wat Amsterdammers met en zonder beperking belangrijk vinden om 'mee te kunnen doen' in de stad (inclusie). De verhalen en reacties heeft de gemeente gebruikt om haar inclusieagenda op te stellen: met maatregelen die de gemeente zal nemen om de inclusie te verbeteren.

Onze vrijwilliger Arwen Schoppen hielp mee met de voorbereidingen, zoals het maken van een digitale vragenlijst.

"Het was een hele klus om de vragenlijst zo te maken dat iedereen zich erin kon herkennen", zei Arwen. Ze heeft een visuele beperking en doet vrijwilligerswerk. "Ik vind het fijn om te kunnen meedenken. De vragenlijst is in belangrijke mate gerealiseerd door een werkgroep van ervaringsdeskundigen binnen Cliëntenbelang Amsterdam.

Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met allerlei organisaties uit het veld, zoals Iederin, LHBT-ers, patiëntenverenigingen, werkbedrijven en opleidingsinstellingen. Ik ben tevreden over hoe de vragenlijst uiteindelijk geworden is."

Artikel in Het Parool
Na afloop van één van de bijeenkomsten is Arwen door Het Parool geïnterviewd. Het interview is te lezen in het artikel 'Elke straat is een hindernisbaan'.

Lees meer over de lokale inclusieagenda

Ga door met lezen

Positie mensen met beperking verslechterd

Het VN-verdrag Handicap trad in 2016 in Nederland in werking. 3 jaar later leek het juist moeilijker te zijn geworden om volwaardig mee te doen aan de maatschappij. Dat stelde de Alliantie VN-verdrag Handicap eind 2019 in een rapportage. Cliëntenbelang Amsterdam wil dat de gemeente Amsterdam bij de landelijke politiek aan de bel trekt om de wetgeving minder vrijblijvend te maken.

Volgens de Alliantie steeg de werkloosheid onder mensen met een beperking en hadden meer van hen te maken met armoede. Er was een tekort aan betaalbare aangepaste woningen en een groeiend aantal kinderen dat vanwege hun beperking werd uitgesloten van het schoolsysteem.

Volgens onze beleidsmedewerker Toegankelijkheid Bart Weggeman gaat de landelijke overheid verkeerd te werk, waardoor het op lokaal niveau moeilijker is om 'inclusie' te realiseren. Daar is stevig overheidsbeleid voor nodig. In plaats daarvan liggen de verplichtingen uit het VN-verdrag bij gemeenten, zonder duidelijke afspraken over wat ervan terecht moet komen.

Weggeman: “In theorie zijn bijvoorbeeld alle bussen en de helft van de bushaltes nu toegankelijk. Maar er zijn geen cijfers of dat ook echt zo is in de praktijk. De haltes moeten daarnaast ook goed bereikbaar zijn. Helaas zijn op dat punt nooit afspraken gemaakt.”

Betere informatie nodig over wonen met beperking

De moeizame informatievoorziening over woonmogelijkheden voor mensen met een beperking: dat was één van de knelpunten die wij in februari hebben ingebracht tijdens een gesprek met wethouder Ivens (Wonen en Openbare Ruimte).

Niet alleen cliënten, maar zelfs beroepskrachten konden informatie over woningaanpassingen, rolstoelwoningen, regelingen, kosten en alternatieve woonvormen moeilijk vinden. Dit gold zowel voor de sociale- als de vrije huursector.

Elmy Everaert onze, beleidsmedewerker Wonen: “Amsterdammers hebben er last van dat zorg en wonen afzonderlijke beleidsterreinen zijn. En dat het ontbreekt aanaan duidelijke en goed vindbare informatie om belangrijke zaken voor je levenskwaliteit te kunnen regelen."

De wethouder erkende volmondig het belang van duidelijke informatie en beloofde beterschap. Als voorbeeld van hoe het ook kan, wezen we hem op ‘Utrecht voor later’, hét woonplatform voor senioren in Utrecht.”

Zorgaanbieders voorspelden een tekort van 900 langdurige verpleegplekken. En het ontbrak in 2019 ook al aan wisselwoningen voor 200 bewoners van zorglocaties die verbouwd worden. Everaert: “Gelukkig blijkt de gemeente volop in gesprek te zijn met bestuurders van zorginstellingen over mogelijke oplossingen. Dit verraste ons positief. Want bij onze achterban was dit niet bekend."

Lees de bespreekpunten voor het gesprek met wethouder Ivens

Autoluwe stad heeft voordelen én nadelen

Om de autoluwe plannen van de gemeente te ondersteunen, publiceerden 6 Amsterdamse organisaties met uiteenlopende achtergronden in oktober het Manifest 'Amsterdam Autoluw'. Cliëntenbelang Amsterdam was één van de opstellers van het Manifest. Volgens ons heeft een autoluwe stad veel voordelen, maar zitten er ook negatieve kanten aan.

In een autoluwe stad wordt het voor mensen prettiger om naar buiten te gaan, meer te wandelen en sporten. En het brengt minder stress met zich mee. Er komt meer ruimte voor voetganger en fietser. Dat helpt enorm om de toegankelijkheid van de (binnenstad) te vergroten. Stoepen kunnen breder worden en er kunnen looproutes worden gemaakt.

Ook nadelen
Een autoluwe stad heeft ook een aantal nadelen, waarvoor een oplossing moet komen. Bijvoorbeeld hoe mensen die slecht ter been zijn op hun bestemming komen als ze gebruik moeten maken van de auto. Ook zal het aantal parkeerplaatsen op straat minder worden. De gemeente moet er dan wel voor zorgen dat mensen met een aangepaste auto en een Europese gehandicaptenparkeerkaart kunnen blijven parkeren in autoluwe gebieden.

Halen en brengen
In autoluwe gebieden zal het in de toekomst moeilijker worden om met de auto voor de deur te komen om iemand te halen en te brengen. Toch is dat voor sommige mensen met een mobiliteitsbeperking noodzakelijk.
We vinden dat in het programma 'autoluw' de gemeente afspraken moet maken die ervoor zorgen dat mensen met een beperking voor de deur opgehaald en afgezet kunnen worden.

Lees het manifest 'Amsterdam Autoluw'





Openbaar vervoer voor mensen met beperking slechter

In 2018 is de Noord-Zuidlijn in gebruik genomen en is veel veranderd in het lijnennet van het openbaar vervoer. Sindsdien ervaren mensen met een beperking dat het openbaar vervoer er voor hen op achteruit is gegaan. Uit onderzoek via ons digitale klantenpanel bleek 48% van de deelnemers dat vond.

Hun ervaringen en aanbevelingen hebben we gebundeld in het ‘ZwartWitboek Openbaar Vervoer Amsterdam’. Dit hebben we tijdens een vergadering van de Vervoerregio Amsterdam op 10 december aan de leden aangeboden.

De oorzaken van deze achteruitgang zijn onder meer:

- De loopafstand naar haltes van trams en bussen is in veel gevallen groter geworden. In sommige gevallen is de afstand verdubbeld van 400 naar 800 meter.
- Reizigers moeten vaker overstappen op slecht toegankelijke stations en haltes, waardoor het halen van aansluitend vervoer nog moeilijker of zelfs onmogelijk wordt.
- De inzet van oude ontoegankelijke trams door het GVB op sommige lijnen die daardoor voor veel mensen met een beperkingvolledig onbruikbaar zijn.

Gevolgen verontrustend
Het is verontrustend dat hierdoor een flink aantal mensen met een beperking niet meer op bepaalde bestemmingen komt of het openbaar vervoer zelfs helemaal mijdt. Hierdoor worden zij gedwongen om meer van het Aanvullend Openbaar Vervoer gebruik te gaan maken. Dit leidt tot minder zelfstandige zorgvragers en hogere kosten voor de gemeente.

Lees ook:

- Het artikel 'Openbaar vervoer slechter voor mensen met een beperking sinds Noord/Zuidlijn' (Parool.nl, 10 december 2019)
- Het artikel op onze website 'ZwartWitboek OV goed ontvangen door raadsleden Vervoerregio' (18 december 2019)
- De antwoorden uit het onderzoek

Ga door met lezen



Column José Manshanden (directeur GGD Amsterdam)

José Manshanden is directeur van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst Amsterdam (GGD). In verschillende projecten werkt de GGD nauw samen met Cliëntenbelang Amsterdam. Hoe beleeft zij de samenwerking?

“Als gemeentelijke dienst willen we goed verbonden zijn met de klant voor wie we ons werk doen. Als het gaat om mensen die fysiek of mentaal kwetsbaar zijn zoeken we vaak contact met Cliëntenbelang Amsterdam. Zij hebben veel ervaringskennis in huis.

In 2019 nam Cliëntenbelang Amsterdam deel aan een gemeentelijke werkgroep over de invoering van een nieuwe wet, de Wet verplichte GGZ. Door deze wet kan iemand verplicht worden om ambulante zorg toe te staan of zelfs opgenomen te worden. Alle partijen in die werkgroep, zoals politie, justitie en GGZ, vinden het belangrijk dat de stem van cliënten ook vertegenwoordigd is.



"Leuke mensen die goed kunnen meedenken."

"Ik bedoel maar: je kunt iets hebben, maar je kunt er ook van genezen."



‘Thrive Amsterdam Mentaal Gezond’ is een startende, sociale beweging vanaf 2019 door en voor alle Amsterdammers. Doel is onze mentale gezondheid en veerkracht bevorderen.

Echt luisteren
Wanneer een psychiater een gedwongen behandeling adviseert, moet de burgemeester de bewuste persoon laten ‘horen’ (‘hoorplicht’). Cliëntenbelang Amsterdam benadrukte dat voorkomen moet worden dat het werk van de psychiater overnieuw wordt gedaan. Dus geen lijstjes afvinken, maar echt luisteren naar iemand. Ze stelden voor om voor het uitvoeren van de hoorplicht ervaringsdeskundigen in te zetten. De werkgroepleden waren onder de indruk van deze en andere adviezen van Cliëntenbelang Amsterdam.

Mentale gezondheid bespreekbaar maken
Een ander project in 2019 was ‘Thrive’, het Engelse woord voor bloeien, floreren. In Amsterdam zijn verschillende partijen aangehaakt bij deze mondiale beweging om mentale gezondheid bespreekbaar te maken. Het leven in een grote stad brengt extra stress met zich mee waardoor iemands mentale gezondheid onder druk kan komen te staan. Cliëntenbelang Amsterdam is bij dit project onze ‘partner in crime’. Zij adviseren en dragen mensen aan die rolmodel kunnen zijn.

We willen uitdragen dat psychische problemen bij het leven horen, en dat iemand daar in een bepaalde fase van zijn of haar leven last van kan hebben. Ik herken dat, want ik heb ooit een psychose gehad. Ik bedoel maar: je kunt iets hebben, maar je kunt er ook van genezen. Je hoeft niet altijd meteen naar een hulpverlener. Het helpt als andere mensen je steun bieden, als ze de indruk hebben dat het niet goed met je gaat. Dat kan alleen als er geen stigma is rondom mentale gezondheid.”

Ga door met lezen



Kwesties cliëntondersteuners steeds moeilijker

Cliëntenbelang Amsterdam biedt kosteloze onafhankelijke ondersteuning aan alle cliënten in Amsterdam. In 2019 hebben we 1038 cliënten geïnformeerd, geadviseerd of ondersteund via een van onze diensten in het sociale domein en de langdurige zorg. Het aantal nieuwe cliënten met een hulpvraag is toegenomen.

Dit komt onder andere doordat onze cliëntondersteuners dit jaar ook spreekuur hebben gehouden in de verschillende stadsdelen. Hierdoor zijn ze beter bereikbaar. Voordat ze bij ons aanklopten, hebben veel van onze cliënten al contact gehad met verschillende organisaties en loketten. Zonder echt goed geholpen te worden. Zij ervaren onze cliëntondersteuning als één van hun laatste kansen.

De kwesties van onze cliënten zijn de afgelopen jaren door de wet- en regelgeving steeds ingewikkelder geworden. Ze hebben daardoor veel hulp nodig en liep de ondersteuning bij een groot deel van de cliënten uit 2018 door in 2019.

Stapeling van problemen
Onze cliënten hebben ook steeds meer te maken met een stapeling van problemen en hebben moeite om het overzicht te houden. Of zijn niet in staat om bijvoorbeeld formulieren en overeenkomsten in te vullen. Ook de overgang van de Jeugdwet naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of Wet langdurige zorg (Wlz) zorgt keer op keer voor ingewikkelde situaties.

Lees meer over onze cliëntenondersteuning

Verwarring kosten langdurige zorg

Mensen met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en die nog vaak thuis wonen, hebben regelmatig contact met de gemeente en de zorgverzekering. Bijvoorbeeld over de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) of hun zorgkosten. Dan blijkt maar al te vaak dat daar niet bekend is dat ze een Wlz-indicatie hebben.

En de mensen weten vaak zelf niet dat voorzieningen eerst uit de Wet langdurige zorg (Wlz) moeten worden verstrekt. Het gevolg: kosten worden uit oneigenlijke 'potjes' betaald. Dit brengt extra kosten met zich mee voor de zorgvrager, doordat ze deze moeten betalen van het eigen risico van hun zorgverzekering. Voor deze cliënten hebben onze cliëntondersteuners de wettelijke eigen bijdrage van de zorgverzekering met succes kunnen terugvorderen.

Veel vragen over Pgb Ambulante ondersteuning en wonen

In 2019 gingen de meeste ondersteuningsvragen over het Persoonsgebonden budget (Pgb) voor ambulante ondersteuning en financiële regelingen. Cliënten hadden behoefte aan heldere informatie over de eigen bijdrage voor zorg of hulpmiddelen, toeslagen. Of wat er vergoed kan worden uit het Pgb of de ziektekosten-verzekering.

Daarnaast hebben we vergeleken met vorig jaar een toename gezien in het aantal vragen over facturen van zorgaanbieders.

Ook wonen is een onderwerp dat veel vragen heeft opgeroepen. Het aanbod van huurwoningen in de sociale huursector was ook vorig jaar veel te krap, vooral voor mensen die dringend een woning nodig hebben. Daarbij zijn medische urgenties heel moeilijk te verkrijgen. En aanvraagprocedures voor beschermd wonen verlopen heel traag. Het kan zelfs een jaar duren voordat iemand is ingeschreven.

Cliëntondersteuners helpen moeders met zorgenkindjes

Janneke en Tineke zijn beiden ouder van jonge kinderen met een zeldzame genafwijking. Zorgenkindjes, zoals ze zelf zeggen. De vrouwen voerden allebei een moeizame strijd met instanties om de intensieve zorg te regelen en een geschikte woning te vinden. Gelukkig kwamen ze in 2017 bij Cliëntenbelang Amsterdam terecht. "We hadden een lange zoektocht achter de rug naar mensen die ons konden bijstaan, en vonden ze uiteindelijk!"

Janneke Osenga en Tineke de Jong hebben elkaar ontmoet via hun kinderen en zijn bevriend geraakt. Janneke met haar tweeling Ivy en Lou en de zoon van Tineke heet ook Lou. De kinderen hebben de genafwijking GNAO-1. Ze kunnen hun spieren niet besturen, niet lopen en praten en hebben bij alle handelingen hulp nodig. Tineke: "Het geeft mij hartenpijn dat Lou nooit zal kunnen spelen, rennen en lopen met andere kinderen. Dat hij een ander leven zal leiden en dat ik niet met hem kan praten."

Super ondersteuning!
Tineke vertelt over de 'super ondersteuning' door cliëntondersteuner Marieken Wattel. "Lou lag drie maanden op de Intensive Care, een enorm zware tijd. Er moesten allerlei formulieren ingevuld worden, maar ik zag geen mogelijkheid om naar Cliëntenbelang te komen. Dus kwam Marieken naar het ziekenhuis, twee keer zelfs!

Eenmaal thuisgekomen van het ziekenhuis kwamen Marieken en een zorgkantoormedewerker langs en hebben we meer zorg naast ons huidige budget via de Wet langdurige zorg (Wlz) kunnen regelen voor sondevoeding en 24-uurstoezicht. En toen we naar Marken verhuisden, attendeerde Marieken me op de mogelijkheid om een verhuisvergoeding aan te vragen bij de gemeente Amsterdam. Dat had ik anders nooit geweten."

Lees de rest van het verhaal



Juridische afdeling: 44 % meer procedures

Cliënten die een bezwaar- of beroepsprocedure willen beginnen, kunnen een beroep doen op onze juridische afdeling. 2019 was het 3e jaar op rij met een forse toename van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures. Onze juridische afdeling heeft in totaal bij 72 bezwaar- en beroepszaken en bij 10 klachtprocedures ondersteuning geboden. Een stijging van 44%. De stijging laat zien dat Amsterdammers ons steeds beter weten te vinden.

Ruim driekwart (55 procedures) van alle bezwaar- en beroepsprocedures ging over Wmo-zaken. Het aantal zaken over hulp bij het huishouden bleef gelijk (15). Het aantal zaken over ambulante ondersteuning is flink toegenomen: van 3 in 2018 naar 13 in 2019.

Op de 3e plaats staan zaken over vervoersvoorzieningen, met 8 procedures. Ook Wlz-procedures zijn flink toegenomen sinds 2018: van 3 naar 9.

Helaas zien we ook dat ruim een kwart van alle zaken wordt gesloten, omdat cliënten zich noodgedwongen terugtrekken, termijnen laten verlopen en niet reageren op onze berichten. Dat is zorgelijk, omdat juist deze groep uit de meest kwetsbare Amsterdammers bestaat.

Dat heeft deels te maken met de beperkte fysieke belastbaarheid van deze doelgroep, waardoor cliënten vaak te weinig energie hebben om de strijd aan te gaan. Voor een ander deel uit hun specifieke, vaak psychische, problematiek. Zo zijn de 3 afgeronde zaken over de Maatschappelijke Opvang allemaal gearchiveerd, omdat wij niets meer van de cliënt hebben vernomen.

33 nieuwe Crisiskaarten

In 2019 hebben we 33 nieuwe Crisiskaarten gemaakt, waardoor we totaal 186 kaarten in beheer hebben. We hebben van alle 186 kaarten de informatie bijwerkt. 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.

Voor wie?
De Crisiskaart is voor alle mensen die graag vóóraf 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.

Wilt u meer weten of is de Crisiskaart misschien iets voor u? Belt u ons dan op (020) 57 77 999 of stuur een e-mail.

Mail ons



Eerlijke schoonmaakure n: hoe een lange adem loont

Er staat een evaluatiegesprek gepland over de 6 uur huishoudelijke hulp die thuiszorgorganisatie Cordaan levert. Terwijl je gezondheid verder is verslechterd, maar nog geen reden om je zorgen te maken. Totdat je een telefoontje krijgt met de boodschap dat de hulp wordt gehalveerd. Reden genoeg om dan zo snel mogelijk Cliëntenbelang Amsterdam in te schakelen.

Na driekwart jaar van juridische strijd, afwijzingen van bezwaar, slapeloze nachten, lichamelijke pijn en een vervuild huis, ligt er eindelijk een positief besluit. Het overkwam Nicolette Besemer, cliënt en één van onze medewerkers. Eind goed, al goed, maar het heeft Nicolette veel kracht gekost.

Evaluatiegesprek blijkt afrekening op uren
In maart 2018 kreeg Nicolette bezoek van een thuiszorgmedewerker. "De enige informatie die ik vooraf kreeg, was dat het gesprek zou gaan over hoe het tot dan toe ging met de huishoudelijke hulp. De thuiszorgmedewerker was echter alleen geïnteresseerd in de schoonmaaktijd. Het formulier dat hij gebruikte, was leidend hierbij."

Zonder overleg kruiste de medewerker veel huishoudelijke werkzaamheden aan die door 'mevrouw' gedaan konden worden, terwijl 'mevrouw' had aangegeven dat ze dat helemaal niet kan. Nicolette tekende ten einde raad het ondersteuningsplan, want anders zou ze helemaal geen hulp meer krijgen.

Op tijd actie ondernemen
Onze jurist Christiaan Dol, die ervaring heeft met het bezwaar aantekenen tegen vaak forse urenvermindering, staat Nicolette bij. Christiaan: "Het huidige beleid is zodanig dat het ondersteuningsplan óók het formele besluit is voor hulp. Weinig mensen weten dat je hiertegen in bezwaar kunt. Maar als je te laat bent, neemt de gemeente het bezwaarschrift niet in behandeling.

Als je een ondersteuningsplan hebt ondertekend waar je het niet mee eens bent, moet je daarom meteen actie ondernemen. "We zijn nog steeds met de gemeente aan het bakkeleien over indiceren in eerlijke uren en minuten, ondanks het proefproces dat we vorig jaar wonnen."

Lees het hele verhaal

Ga door met lezen



Vrijwilliger bedankt!

Renny van Delden is één van de ruim 150 vrijwilligers die voor Cliëntenbelang Amsterdam actief zijn. Zonder hun belangeloze inzet kan onze vereniging niet.

Renny, een kwieke bijna 80-er, heeft haar leven lang gewerkt in een politiek-bestuurlijke omgeving, en heeft daardoor een groot netwerk opgebouwd. Ze hielp onder meer bij de oprichting van het CDA en werkte voor de Tweede Kamer-fractie.

Haar hartafwijking en reuma houden haar niet tegen om volop vrijwilligerswerk te doen. In 2002 werd ze als vrijwilliger onderscheiden met de Zilveren Speld van Verdienste van de Stad Amsterdam.

“Ik heb een brede interesse, en volgde daarom vanaf 2008 de openbare themabijeenkomsten bij Cliëntenbelang. De discussies over belangenbehartiging spraken me zeer aan. In 2011 begonnen de voorbereidingen voor de decentralisatie/transitie van zorg- en welzijnstaken van het Rijk naar de gemeenten. Dat is mijn pakkie-an, dacht ik, als dochter van een bestuurder. In dat jaar ben ik officieel gecontracteerd als vrijwilliger bij Cliëntenbelang Amsterdam. Dat officiële vind ik belangrijk, want je wilt een band hebben met datgene waar je mee bezig bent.”

"Ik leef in een positieve wereld"

“Later ben ik lid geworden van diverse werk- en themagroepen. De werkgroep 'Kwaliteit van zorg' heeft een brede invalshoek. Het project 'Meer tijd en Informatie voor de Cliënt' en de website Mijnamsterdam.nl heb ik als zinvol ervaren. Toen de gemeente onder andere besloot voor meer openbare toiletvoorzieningen voor vrouwen, zeiden wij dat gehandicapten ook nergens terecht kunnen. Ze worden vaak geweigerd in horecagelegenheden, dus nu worden 2 nieuwe openbare toiletgelegenheden naast de toiletten in de Stadskantoren toegankelijk voor iedereen, ook voor gehandicapten. Daar hebben we samen met de Werkgroep Toegankelijkheid mooi mee gescoord.”

“De themagroep 'Wonen' bestaat nog niet zo lang, maar we hebben al veel resultaten bereikt. Zo hebben we het tekort aan rolstoelwoningen succesvol aangekaart bij de gemeente. De verkoop van appartementen op de begane grond door woningcorporaties is ons ook een doorn in het oog. De gemeente en de corporaties hebben het gelukkig goed opgepakt en gaan nu een Programma Rolstoelwoningen opzetten.”

“Als vrijwilliger zou ik graag wat meer contact hebben met de medewerkers. Ze zijn altijd welkom om advies te vragen. Of gebruik te maken van mijn landelijke netwerk. Als je bijvoorbeeld Bruno Bruins (voormalig minister) nodig hebt, dan mail ik hem gewoon!”

"Als vrijwilliger zou ik graag wat meer contact hebben met de medewerkers. Ze zijn altijd welkom om advies te vragen"

Ga door met lezen



Campagne naamsbekendheid

Een van de belangrijkste doelstellingen van onze organisatie is het bereiken van meer Amsterdammers. In maart 2019 zijn we daarom begonnen met de ontwikkeling van een campagne. Om er zo voor te zorgen dat meer mensen ons kennen en weten te vinden.

In de campagne stonden de persoonlijke verhalen van Amsterdammers om wie het gaat centraal. Dat heeft u kunnen zien op onze website en de Social Media. Daar delen onder andere Sherry, Stella en Katrien hun ervaringen. De komende tijd blijven we bijzondere verhalen met u delen.

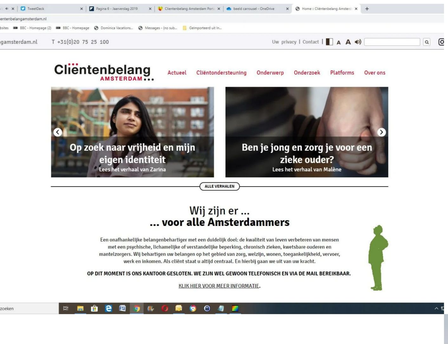
Vernieuwing huisstijl

Toen het idee voor de campagne er lag, was het in mei tijd voor de volgende stap. We vonden dat onze huisstijl wel een frissere en modernere uitstraling mocht krijgen. Inclusief het logo. Aldus geschiedde en zijn we begonnen met het aanpassen van ons briefpapier, flyers en folders.

Niet alles in een keer, omdat we niet het bestaande materiaal zo maar in de prullenbak willen kieperen. Daardoor kan het zijn dat u zo nu en dan nog folders of visitekaartjes in de oude huisstijl in handen krijgt. Totdat we alles hebben aangepast.







Aanpassen website

Een van de belangrijkste middelen in de campagne is onze website. Daarvoor hebben we een ontwerp in de nieuwe huisstijl laten maken. Het zou geen hele nieuwe website worden, want de website dateerde uit 2017.

In het ontwerp hebben persoonlijke verhalen een belangrijke plek gekregen. De website zou ook overzichtelijker worden, waardoor bezoekers informatie makkelijker zouden kunnen vinden.

Tijd voor de productie

In september was het tijd om met de bouw van de nieuwe website te beginnen. aan de slag te gaan met de nieuwe huisstijl.

Inmiddels hadden we ook besloten om te starten met onze campagne. Middels een korte animatie op LCD-schermen op een aantal metrostations en met verhalen van kwetsbare Amsterdammers.





Start campagne 18 november

Op 18 november was het dan zo ver: onze animatie was te zien op 9 grote metrostations: Amsterdam Centraal (perron), Weesperplein, Waterlooplein, Nieuwmarkt, Wibautstraat, Lelylaan, Rai, Zuid/WTC en Spaklerweg.

De animatie was er te zien tot 13 januari 2020. Daarnaast hebben we ons gezicht gedurende diezelfde periode goed laten zien op de Sociale Media. Met name op Facebook, Instagram en Twitter.

Verhalen groot succes

Tijdens onze campagne bleek één ding overduidelijk: de verhalen van de verschillende cliënten sloegen heel goed aan bij het grotere publiek. Verhalen van echte mensen over hun zorgen, uitdagingen en mogelijkheden. Met mooie sprekende foto's.

Met het ophalen van deze verhalen onder onze cliënten zijn we daarna doorgegaan. De verhalen blijven een centrale plek innemen in onze communicatie en campagnes.



Ga door met lezen



De leden van de commissie, achterste rij van links naar rechts: Anna Diouf, Edo Paardekooper Overman, Annette de Graça, Jaap Peeters, Angelien Hoffenaar-Dessing en Gee de Wilde. Vooraan: Arnold Folkerts, Merijn Marcus (filmmaker) en Renée van Maardingen (gemeente Amsterdam). Elmi Minoek van de kennisgroep staat niet op de foto.

Klankbordgroep verder als Kennisgroep 'Personen met onbegrepen gedrag'

Ook in 2019 adviseerden ervaringsdeskundigen van Cliëntenbelang Amsterdam vanuit cliënt- en naastenperspectief de gemeente en ketenpartners over de omgang met personen met onbegrepen gedrag. Eerst als klankbordgroep, daarna als kennisgroep.

Onze ervaringsdeskundigen maakten onderdeel uit van het programma van de gemeente om de aanpak van personen met onbegrepen (verward) gedrag te verbeteren. Ze pleitten met succes voor het gebruik van de term 'onbegrepen gedrag' in plaats van 'verward gedrag'.

Projectleider bij Cliëntenbelang Amsterdam Esther Kok vertelt dat de kennisgroep een brede opzet had: "Er zaten ook een oud-hulpverlener en een buurtbewoner in. Zo waren verschillende invalshoeken vertegenwoordigd."

Met studenten praten over mentale gezondheid

Op World Mental Health Day (10 oktober) waren we te gast op de Hogeschool van Amsterdam om met studenten te praten over mentale gezondheid. Eenzaamheid, somberheid en angst waren hen niet onbekend.

Projectleider Barbera Olthof: "Het bleek veel makkelijker om over psychische gezondheid in gesprek te gaan dan we hadden verwacht.

Voor alle studenten bleek het een thema, van de studierichtingen pedagogiek en SPH, tot ICT en Rechten. Ze noemden vooral stress, angst en paniek, maar ook somberheid en eenzaamheid."

Meedenken?
Verschillende partijen werken aan een 'Actieplan mentale gezondheid'. Ben je jong en wil je meedenken over het voorkomen van psychische problemen bij jongeren? Stuur Barbera Olthof dan een e-mail.

Mail Barbera

De Crisiskaart als hulpmiddel Wet verplichte ggz

Mensen met psychische klachten kunnen voor zichzelf of anderen een risico vormen. Als ze als gevaarlijk beschouwd worden, dan kan het zijn dat ze onder dwang zorg moeten krijgen. Zoals een verplichte opname of het toedienen van medicijnen. Deze verplichte zorg is per 1 januari 2020 geregeld in de nieuwe Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

Door deze wet krijgen cliënten onder andere meer zeggenschap over wat een hulpverlener mag doen. Onze Crisiskaart sluit hier goed bij aan. Deze zorgt ervoor dat iemand die in een psychische crisis verkeert, meer greep op de situatie kan houden. En kan daardoor sneller meer passende zorg krijgen. Belangrijk als het slecht met je gaat.

Meer weten?
Wil je meer weten over de Crisiskaart? Belt u ons dan op (020) 57 77 999 of stuur ons een e-mail.

Mail ons



Amsterdam zet in op mentaal vitaal

Amsterdammers moeten zich vrij voelen om te praten over hun mentale gezondheid zonder buitengesloten te worden. Dan zullen eventuele klachten minder snel verergeren. Mede daarom is de gemeente Amsterdam het project Thrive Amsterdam gestart. Cliëntenbelang Amsterdam sloot zich daarbij aan.

Directeur Deborah Lauria: "We moeten van mentale gezondheid een gewoon gespreksonderwerp maken. En er ook op dat vlak voor elkaar zijn." Thrive (to thrive is Engels voor 'opbloeien') is een internationale sociale beweging die de mentale gezondheid en veerkracht van mensen wil bevorderen. Amsterdam heeft deze beweging van harte omarmd.

Extra aandacht voor positieve kant
Lauria legt uit wat de beweging nastreeft: "We zetten in op preventie en besteden extra aandacht aan de positieve kant. Vandaar dat we niet praten over geestelijke beperkingen en diagnoses, maar over 'mentaal gezond zijn'. Wat kan iedereen eraan doen om mentaal fit te blijven?

Dat is niet alleen een individuele verantwoordelijkheid, maar ook een verantwoordelijkheid van de gemeenschap als geheel. Mensen moeten er voor elkaar zijn. In andere landen worden bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen ingezet om leeftijdsgenoten die verslaafd zijn, of dreigen te worden, laagdrempelig te ondersteunen."

Op de foto
Op 9 en 10 september vond in Toronto (Canada) een internationale conferentie over Thrive plaats. Deborah Lauria was daar namens Cliëntenbelang Amsterdam aanwezig. Op de foto van links naar rechts: Nina Acco Weston, René Keet (GGZ Nederland), Deborah Lauria, Fran Silvestri (voorzitter/directeur IIMHL*), Marjolein Martens (projectleider Amsterdam Thrive), Kathy Langlois, Steve Appleton (directeur IIMHL* Europa).

** IIMHL = International Initiative for Mental Health*

Lees meer

Hulp nodig voor kinderen van ouders met psychische beperking

De afkorting 'KOPP' staat voor Kinderen van Ouders met Psychische Problemen. De term is nog niet zo bekend. Om daar verandering in te brengen organiseerde het Platform Mantelzorg Amsterdam op 27 november een bijeenkomst hierover. Aangezien veel KOPP-ers op latere leeftijd psychische problemen krijgen, kunnen jonge mantelzorgers de patiënten van de toekomst worden. En dat willen we voorkomen.

Alles wat tijdens deze bijeenkomst is besproken, gebruikt het Platform Mantelzorg Amsterdam om de belangen van jonge mantelzorgers goed in het beleid van de gemeente tot uitdrukking te laten komen. Want een ouder met reuma of een gebroken been is toch iets anders dan een ouder met stemmingswisselingen of een alcoholverslaving.

Lees het verslag van de bijeenkomst met de ervaringsverhalen van Nancy (73) en Zarina (28). En hier kunt u nog eens op uw gemak de presentatie bekijken.

Inspraak PMA: mantelzorgers meer onder druk

Ons Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) maakt zich grote zorgen over de maatregelen die de gemeente deze maand heeft gepresenteerd in de Voorjaarsnota 2019. En daarom heeft de coördinator van het PMA Malène Duijst tot 2 keer toe ingesproken in de Raadscommissie Zorg: op 6 juni en 27 juni.

Evenals veel raadsleden en organisaties voor de ondersteuning van mantelzorgers schrok het PMA van de voorgenomen bezuinigingen die genoemd stonden in de Voorjaarsnota. Dat was aanleiding om op 6 juni in te spreken. De bezuinigingen staan namelijk haaks op wat er in het coalitieakkoord 'Een nieuwe Lente, een nieuw geluid' uit 2018 staat.

Lees het hele artikel





Helpen met heel je hart- het verhaal van Malène

Wat als je als kind voor je ouders zorgt in plaats van zij voor jou? Jonge mantelzorgers en met name kinderen van ouders met psychische problemen (KOPP) verdienen volgens Malène van Cliëntenbelang Amsterdam veel meer aandacht. We moeten echt iets met de groep die niet opvalt, maar wel opgroeit in een gezin met een psychisch zieke ouder. Kinderen die geen probleemgedrag vertonen worden niet gezien als hulpvrager. Maar vaak lopen zij later vast en krijgen ze allerlei psychische en fysieke klachten. En komen ze als volwassene in de GGz terecht.

Kennis vergroten en taboe doorbreken
Malène is binnen Cliëntenbelang Amsterdam coördinator van het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA). Een belangrijk speerpunt van PMA is dit jaar de aandacht voor KOPP: de minderjarige kinderen van een ouder met een psychisch probleem.

"Het is belangrijk voor een kind om te weten wat de ziekte inhoudt en waarom een zieke ouder doet zoals hij doet. Daarnaast is er veel winst te behalen door op school voorlichting te geven over geestelijke gezondheid.

Het moet steeds gewoner worden om daarover te praten. Op een of andere manier is het makkelijker het erover te hebben als iemand een been breekt en gehandicapt raakt, dan als iemand een psychose krijgt. Het is belangrijk om dat taboe te doorbreken en je niet hoeft te schamen als iemand in je gezin een psychische stoornis heeft. Scholen, de overheid, GGD en huisartsen hebben daarin allemaal een belangrijke rol."

Lees het hele verhaal van Malène

Ga door met lezen

Voorstel: geen Pgb voor mensen met veel uren ondersteuning

Wethouder Simone Kukenheim (Zorg) wilde € 1,2 miljoen besparen door mensen die een Persoonsgebonden budget (Pgb) hadden voor ambulante ondersteuning - en die veel uren hulp nodig hadden - strenger te gaan beoordelen. Het college wilde een maximum stellen aan het aantal uur, waarvoor deze groep cliënten een Pgb konden krijgen.

We vonden dat het college de besparing van € 1,2 miljoen niet goed had onderbouwd. Helaas bleek in de raadscommissie Zorg dat de leden van de gemeenteraad weinig konden doen om de maatregel tegen te gaan. Want voor iedere motie die een partij wil indienen, moet geld zijn om deze uit te voeren. En het geld was op.

Pgb of zorg in natura
De wethouder gaf aan per situatie te willen bekijken of cliënten goed geholpen zijn met hun zorg via een Pgb of dat zorg in natura ook mogelijk is. En dat niemand tussen wal en schip zal vallen. We hebben de ontwikkelingen nauwlettend gevolgd om te kijken hoe de gemeente dit in de praktijk wilde uitvoeren. En we hebben de gemeenteraad gevraagd om van de wethouder eerst een uitgewerkt voorstel te vragen.

Lees het hele artikel

Meer rechten cliënten met Hbh

Vanaf de zomer veranderde de toekenning voor Hulp bij het huishouden (Hbh) gedeeltelijk. Cliënten zouden in de toekomst niet alleen een ondersteuningsplan van de zorgaanbieder krijgen, maar ook een formele brief (beschikking) van de gemeente.

Wij waren blij met deze eerste stap. We verwachtten dat de gemeente op termijn ook het aantal uren zorg in de beschikking zou opnemen.

Dat is winst, en daar hebben wij ons hard voor gemaakt, onder andere door het voeren van een proefproces in 2018.

Lees het hele artikel

Gesprekken indicaties Hbh moeten beter

De indicatiegesprekken voor Hulp bij het huishouden (Hbh) verliepen niet altijd zorgvuldig. Cliënten noemden het ook wel ‘indicatie-monologen’. Vandaar onze oproep aan wethouder Kukenheim: blijf investeren in een goede gespreksvoering door indicatieadviseurs en klanthouders van zorgorganisaties.

Er werd niet altijd goed naar cliënten geluisterd. Sommige indicatiestellers voerden het gesprek vanuit een standaardbeeld. Ze verdiepten zich onvoldoende in de situatie van een individu en zijn of haar beperkingen. Informatie die een cliënt aanlevert, lazen ze niet altijd.

Het gevolg hiervan kon zijn dat cliënten een moeizame bezwaarprocedure in moesten gaan om de zorg te krijgen die zij nodig hebben. De gemeente moet er als opdrachtgever van de zorgaanbieders erop toezien dat medewerkers echt goed luisteren naar cliënten. Dat geldt ook voor de adviseurs van het Indicatieadviesbureau Amsterdam (IAB).

Lees het hele artikel



Gastlessen cliënten in lesprogramma zorgstudies

Afgelopen jaar hebben ervaringsdeskundige cliënten op diverse onderwijsinstellingen gastlessen gegeven aan studenten die straks in de zorg gaan werken. Studenten en docenten zijn enthousiast. Als het aan Cliëntenbelang Amsterdam ligt wordt het project 'Cliënt voor de klas' straks beleid op de opleidingen: elke zorgstudent moet de belevingswereld van cliënten leren kennen!

De zorgbehoefte is veranderd, mensen willen zelf kunnen bepalen welke zorg ze krijgen. Dat betekent dat wijkverpleegkundigen andere cliënten hebben dan een jaar of 10 geleden. Daarom ontwikkelt de projectorganisatie Fieldlabs nieuwe leervormen voor mensen die willen werken in de wijk en zorgtechnologie, in samenwerking met onder andere Cliëntenbelang Amsterdam.

Lange adem
Herman Klein Tiessink, beleidsmedewerker zorg bij Cliëntenbelang: “Op dit moment zijn we nog afhankelijk van goedwillende docenten. Als die vertrekken, moeten we weer van voren af aan beginnen. Daarom zou ervaringsdeskundigheid een vast onderdeel moeten worden van het lesprogramma. We merken dat ze de opleidingen wel willen veranderen, maar daarvoor hebben we een lange adem nodig.”

Ook leren van ervaringsdeskundigen
Bent u docent of praktijkbegeleider in de zorg? Of kent u iemand die dat is? Nodigt u dan eens een van onze ervaringsdeskundigen uit voor een gastles. U kunt hiervoor contact opnemen met Herman Klein Tiessink op 06 22 64 04 20 of stuur hem een e-mail.

Mail Herman

Protest succesvol: valpreventie ouderen blijft bestaan

Een van onze vrijwilligers Agnes Cornelis (81) neemt deel aan de Adviesgroep Valpreventie van de GGD. Toen ze hoorde dat het programma Valpreventie voor ouderen wegens bezuinigingen na anderhalf jaar alweer zou worden opgeheven, kwam ze in actie. Mede door toedoen van actieve cliënten zoals Agnes, gaat het programma volgend jaar toch door.

Gemeente blijft cursussen aanbieden
In de commissievergadering van mei spraken nog twee anderen in. Wethouder Kukenheim (Zorg) was kennelijk gevoelig voor de argumenten van de diverse insprekers. Ze gaf aan dat de gemeente interventies blijft aanbieden voor ouderen met valrisico, gericht op kracht, balans en coördinatie. De cursussen ‘In Balans' en 'Otago' zijn bewezen effectief. Daarnaast blijft er stedelijke coördinatie om alle partijen te verbinden. De gemeente zal zich alleen niet meer bezighouden met het opleiden van fysiotherapeuten.

Dat is de rol van de zorgverzekeraars. “We moeten onze stem laten horen, dat is onze taak!” Dat stelde Agnes bij een vergadering van de Adviesgroep Valpreventie. En zo geschiedde. Tijdens de inspraak in een vergadering van de Raadscommissie Zorg, Jeugd en Sport op 11 april vroeg ze aandacht voor dit onderwerp. Ze betoogde dat ouderen die de cursus hebben gevolgd, versterkt worden in hun zelfredzaamheid, eigen kracht en gevoel van eigenwaarde. En vooral: het stimuleert hen om zélf verantwoordelijkheid te nemen voor een gezonde leefstijl."

Actief bij Cliëntenbelang Amsterdam
De 81-jarige Agnes is nog heel actief als belangenbehartiger voor diverse organisaties. Bij Cliëntenbelang Amsterdam is Agnes lid van de werkgroep Kwaliteit van Zorg. Hier spreken de deelnemers onder andere over preventie en het begrip 'Positieve gezondheid'. Cliënten moeten niet alleen in staat gesteld worden om de eigen regie over hun leven te voeren, ze moeten ook zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun gezondheid en welzijn.



Ga door met lezen

Dank voor het lezen van ons Jaarverslag 2019!

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

Heeft u vragen over deze publicatie? Neemt u dan contact op met Jan Philip.

Mail Jan Philip

Cliëntenbelang AMSTERDAM

Inclusieagenda

Alle gemeenten moeten vanwege het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking een zogeheten Lokale Inclusie Agenda opstellen en daarbij belangenbehartigers en mensen met een beperking betrekken. Als Cliëntenbelang Amsterdam hebben we in 2017 een voorzet gegeven door het ‘Manifest voor een Inclusief Amsterdam’ op te stellen.

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.