Jaarverslag 2021

Publieksversie

Open hier

Publieksjaarverslag 2021

Leuk om u te mogen begroeten!

Ook over 2021 hebben we een publieksjaarverslag gemaakt. Het bevat een selectie van de activiteiten die we in 2021 hebben uitgevoerd. Cliëntenbelang Amsterdam is een onafhankelijke belangenbehartiger met een duidelijk doel: de kwaliteit van leven verbeteren van Amsterdammers met een (dreigende) lichamelijke, sociale, verstandelijke of psychische beperking. We komen ook op voor hun mantelzorgers.

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

Inhoudsopgave

3

Vereniging en Communicatie

4

Inclusie

5

Column

6

Onafhankelijke cliëntondersteuning (Oco)

7

Geestelijke Gezondheidszorg (GGz) en Jeugd

8

Rubriek 'Vrijwilliger bedankt!'

9

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

10

Zorg en Mantelzorg

11

Toegankelijkheid en Mobiliteit



Vereniging en communicatie



Koninklijke onderscheiding voor vrijwilliger Nicolette Besemer

Op 26 april kreeg onze vrijwilligster Nicolette Besemer uit handen van burgemeester Femke Halsema een lintje. Nicolette mocht zich vanaf toen Ridder in de Orde van Oranje Nassau noemen. Nicolette is in Amsterdam op diverse terreinen actief. Bij ons zit ze onder meer in de themawerkgroep Wonen en nam ze namens ons deel aan de Centrale Verkeerscommissie. We zijn dan ook reuze trots op 'onze Nicolette'.

Burgermeester Halsema verwoordde het zo:

"Geachte mevrouw Besemer,
De stad is van ons allemaal, en iedereen heeft recht op toegang tot de openbare ruimte. Dat klinkt logisch, maar dat is het vaak niet. U besloot er bijna 20 jaar geleden wat aan te doen."

Lees verder

Even voorstellen: 2 nieuwe leden Raad van Toezicht

Tijdens onze Algemene Ledenvergadering (ALV) op 28 september zijn er 2 nieuwe leden van de Raad van Toezicht (RvT) benoemd: Wanneke Sabatino en Maaike Riemersma (foto). Zij stellen zich in dit artikel kort voor.

Maaike Riemersma
Ik ben moeder van een mooie, lieve en bijzondere dochter die uit India komt. In 2004 kwam zij naar Nederland toen ik haar adopteerde. Zelf heb ik ook een tijd in India gewoond en onderzoek gedaan als theaterwetenschapper naar het Indiaas traditioneel theater. Zo kwam ik ook in aanraking met Tibetaanse vluchtelingen en zit ik nog steeds in het bestuur van de Tibet Support Groep Nederland, een Tibetaanse mensenrechtenorganisatie.

Voor de komst van mijn dochter naar Nederland combineerde ik het theaterwerk met mijn werk in de psychiatrie. Eerst als psychiatrisch verpleegkundige, daarna als docent 'Verpleegkunde en Supervisie'.

Lees verder





Promotiefilmpje themagroepen

Binnen onze vereniging zijn vele vrijwilligers actief. Bijvoorbeeld in onze themagroepen, waar zij een belangrijke bijdrage leveren aan onze belangenbehartiging. Voor deze themagroepen zoeken we ervaringsdeskundigen of mensen die op een andere manier betrokken zijn bij de verschillende werkterreinen.

In dit korte filmpje vertellen 3 ervaren belangenhartigers over de themagroepen: Ida Kahlman (Toegankelijkheid & Mobiliteit), Marcel Bakker (Kwaliteit van Zorg) en Stella Kroese (Inclusief Wonen).

Misschien is het werk in de themagroepen ook iets voor u! Zo ja, neem dan contact met ons op (020) 75 25 100 (9.00 - 17.00 uur op maandag t/m vrijdag) of via info@clientenbelangamsterdam.nl.



In Memoriam Jozé van Stigt

Tot ons verdriet kregen we in augustus het bericht dat onze vrijwilligster Joze van Stigt op 63-jarige leeftijd was overleden.

Voordat ze actief was voor Cliëntenbelang Amsterdam, was ze onder meer actief voor één van onze voorgangers als Pgb-consulent 'Rolstoelen'. Met haar overlijden verloor ook onze lidorganisatie Onbeperkt West een heel belangrijk en dierbaar (bestuurs)lid.

Lees verder

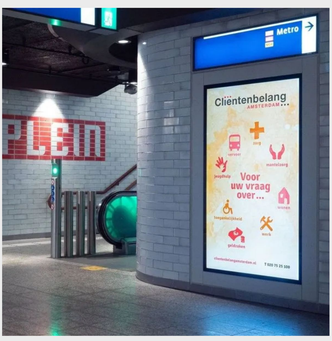


In MemoriamDror Cohen Rapoport

Op 23 september overleed Dror Cohen Rapoport. Een gedreven vrijwilliger die zich heeft ingezet voor de toegankelijkheid van Amsterdam voor blinden en slechtzienden.

Hij kan gerust 'mister geleidelijn' genoemd worden. Het is namelijk mede aan hem te danken dat er op zoveel plekken in de stad geleidelijnen liggen. Met een loep bestudeerde hij tekeningen en o wee als er een geleidelijn of markering ontbrak!

Lees verder



Nieuwe beeldtaal voor onze communicatie

Ook in 2021 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 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

Inclusie

‘Dromen over wonen’ belangrijke stap naar meer inspraak

Omdat het hoog tijd was dat alle betrokken organisaties het onderwerp ‘inclusief wonen’ op de agenda zetten, organiseerden we op 24 juni jl. het online praatprogramma ‘Dromen over wonen’. Tijdens het programma ging het niet alleen over dromen, maar ook over het maken van harde afspraken, vastgelegd in een akkoord. Afspraken waaraan alle betrokken partijen zich zullen moeten houden, waardoor bouwen en wonen voor iedereen (inclusief) realiteit kan worden.

In 2022 willen we een dergelijk akkoord voorleggen aan alle betrokken partijen. Op basis van de gesprekken in de studio verwachten we dat er echt iets in beweging is gekomen.

Een ervaringsdeskundige mailde na afloop van de gesprekken in de studio: "Prima middag, vlot, veel inhoud, veel deskundigheid, problemen zijn goed naar voren gebracht, er is weer hoop."



Onze beleidsmedewerker Wonen Ruud Fiere was blij met het resultaat: “We hebben afspraken kunnen maken om op het gebied van 'Inclusief wonen' samen op te trekken en dit vast te leggen in een akkoord.”

Ruud: “De afspraken die we maken in dit akkoord moeten uitstralen dat iedereen zich bewust is van het doel van het VN-verdrag Handicap en ernaar gaat handelen. We willen afspraken maken met de gemeente, corporaties en ontwikkelaars.

Als het aan ons ligt moeten alle bouwplannen voldoen aan eisen die 'Inclusie' waarborgen. Zo zou het toetsen van plannen door een werkgroep 'Inclusiviteit' een vast onderdeel kunnen zijn bij nieuwbouw en renovatie."

Lees meer



Het Moedernetwerk wint Amsterdamse Pluim

Op zondagmiddag komen ze bij elkaar op Sportpark De Eendracht in Amsterdam Nieuw-West: kinderen met een beperking die op hun eigen manier kunnen voetballen, samen met broertjes en zusjes. De voetbalactiviteit van ‘Het Moedernetwerk’ heeft de Amsterdamse Pluim 2021 gewonnen. Tijdens een speciale uitzending op AT5 van het Sportgala van Amsterdam ontving oprichtster Leila Badou de prijs uit handen van wethouder Sport Simone Kukenheim.

Leila richtte Het Moedernetwerk in Nieuw-West in 2007 op. Het is een plek waar moeders met kinderen met een beperking samen kunnen komen. Ze kunnen ervaringen uitwisselen en van elkaar leren als aanvulling op professionele hulp.

Zoveel moois gezien

Onze coördinator van de Amsterdamse Pluim Annemiek Scheijde is samen met de visitatiecommissie bij een voetbalactiviteit aanwezig geweest. “We hebben zoveel moois gezien. Gelukkige kinderen, die op een speelse wijze aan voetbal meedoen, contact maken met de jonge gepassioneerde vrijwilligers die duidelijk ook geraakt zijn door deze kinderen.

Lees meer

Oogvereniging wil belangen blinden beter zichtbaar maken

Oogvereniging Noord-Holland is lid van onze vereniging en waardeert de steun die ze daarvan krijgt. Voorzitter Annemarie de Hoogt: “De provincie is te groot om alles alleen te doen als Oogvereniging.” Belangenbehartiging voor blinden en slechtzienden is hard nodig: “We willen bereiken dat het inlevingsvermogen in iemand met een visuele beperking groter wordt.”

Oogvereniging Noord Holland is sterk in toegankelijkheid, maar zou graag meer aandacht willen geven zaken rond de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Annemarie: “Blinden, slechtzienden en doofblinden vormen een relatief kleine groep. Daardoor is er bij beleidsmakers en wijkteams minder bekend over onze belangen.

Voor ons is het belangrijk om samen te werken met andere organisaties ter plaatse. Bijvoorbeeld door kennisoverdracht aan ziende cliëntondersteuners, die misschien niet precies op de hoogte zijn van de leefwereld van iemand met een visuele beperking.”

Blindelings terugvinden

Blinden en slechtzienden gebruiken niet per se veel hulpmiddelen via de Wmo. Wel willen ze graag dat hulpverleners zicht hebben op wat ze nodig hebben. Begrip en inlevingsvermogen zijn belangrijk.

Annemarie geeft een klein voorbeeld: “Een huishoudelijke hulp die de badkamer schoonmaakt, moet bijvoorbeeld de tandenborstel op precies dezelfde plek terugleggen. Zodat die ‘blindelings’ kan worden teruggevonden. Blindengeleidehonden zijn goed getraind hoor, maar je kunt een hond natuurlijk niet leren om je spullen op te sporen.”

Foto: iStock (Getty Images)

Lees meer





Denk Anders Debat 2021: “Iedereen heeft behoefte aan een droom of perspectief”

Waar loop je tegen aan op het gebied van stage, studeren of werken met een beperking? In het Denk Anders Debat 2021 vertelden jongvolwassenen over de drempels waar zij tegen aan lopen bij het studeren en vinden van een stageplek of werk. Zij gingen in gesprek met verschillende professionals, die samen met de jongvolwassenen zochten naar constructieve oplossingen.

Door Covid-19 vond het debat online plaats, maar dat was niet te merken aan het aantal aanmeldingen. Incluvisie, Partner in Werk, de Realisten Academie, Stichting Studeren & Werken op Maat en de wethouder van Alkmaar dachten mee met de jongeren om tot oplossingen te komen.

Alles op maat

"Of je een beperking hebt of niet, iedereen heeft behoefte aan een droom of perspectief op een opleiding of baan. Dat perspectief miste ik in mijn gesprekken met een hulpverlener’ vertelt Sylvia (27). ‘In gesprekken ligt vaak de focus op kleine stapjes maken en je op dat moment een beetje beter voelen. Maar waar werken we naartoe en waar doen we het voor?"

Uit de discussie met het panel bleek dat hulpverleners te weinig contact maken met een hulpvrager. Hoe kan dit beter? "Hulpverleners moeten belangstelling tonen zonder voor de ander te denken."

Hiermee zouden een hoop misverstanden voorkomen kunnen worden. Daarnaast werd het advies gegeven dat bij het hulp op maat bieden, het soms nodig is om de regels te laten varen.

Foto: iStock (Getty Images)

Lees meer

Ga naar volgende pagina

Column



Een thuisbasis voor emancipatie

door Adriaan de Ruig, oud lid van de Raad van Toezicht van de Vereniging Cliëntenbelang

Tijdens de laatste maanden in mijn rol als voorzitter Raad van Toezicht van Cliëntenbelang werd wel eens benadrukt dat ik liefst 9 jaar bestuurlijk of toezichthoudend actief ben geweest. Dat kan men lang vinden, maar binnen Cliëntenbelang zijn er héél veel mensen veel en veel langer actief. Mensen die misschien wel vanaf onze voorgangers een belangrijke bijdrage leveren. Dus mij past bescheidenheid.

Onlangs is een boek verschenen, waarin de schrijvers pogen de geschiedenis van de patiëntenbeweging in Amsterdam te schetsen vanaf de jaren zeventig tot nu. Belangrijk om nieuwkomers bij Cliëntenbelang, de gemeente en andere ketenpartners consequent te blijven vertellen dat de wortels van Cliëntenbelang bij die patiëntenbeweging liggen.

Dat was niet alleen een protest of eisende beweging, maar ook een thuisbasis voor ontmoeting, lotgenotencontact, zelfherkenning en zelferkenning; anders gezegd voor emancipatie. Neus aan het venster, uit het verdomhoekje. Interessant om te zien dat nu wordt gesproken van Cliëntenbelang en de term patiënt niet voorkomt in de naam.

Mijn eerste Algemene Ledenvergadering vond plaats in december 2012. De pijn van de fusie was nog volop voelbaar in die vergadering. Op zeer hoge toon sommeerde een vertegenwoordiger van Cluster Ouderen de toenmalige bestuursvoorzitter per omgaande zijn functie neer te leggen en daarmee niet te wachten tot de volgende Ledenvergadering. De toon was gezet. Vooral toen ook vanuit het Cluster GGZ harde noten werden gekraakt. Niet iedereen was blij met zulk vertoon. De onderlinge spanningen tussen de clusters waren duidelijk.

In later volgende Ledenvergaderingen - ook in andere besprekingen trouwens - viel mij op dat de irritatie zich vooral richtte tegen ons cluster GGZ. Te grote mond, te sfeerbepalend en te kritisch in de ogen van anderen. GGZ als zondebok. Uiteraard leefde die irritatie niet bij iedereen, maar onze GGZ-vrijwilligers hadden het in die tijd niet makkelijk.

Een bloedgroepencultuur, anders gezegd. Te weinig kennis over elkaar en te weinig onderling contact. Hierbij niet vergeten dat enkele beleidsmedewerkers en projectmedewerkers een verleden hadden bij één van de fusiepartners, dus niet bij een andere. Ook zij hadden hun bloedgroeploya liteit.

De gemeente verwachtte van de fusie dat de verschillende belangenorganisaties niet ieder afzonderlijk met de gemeente wilden praten of knokken, maar dat met één mond werd gesproken. Heel begrijpelijk, een relatie onderhouden met één club is gezien vanuit gemeentelijk perspectief heel efficiënt. De grote verdienste van Cliëntenbelang is echter niet alleen dat we inderdaad vanaf 2009 met één mond praten, maar meer nog dat Cliëntenbelang naar binnen toe een inclusieve organisatie is geworden.

Geen enkele patiëntenorganisatie, lidorganisatie, platform, individueel lid, cluster of werkgroep distantieert zich van een andere, iedereen ziet en begrijpt dat je niet de enige bent maar lief en leed met elkaar deelt. Het grote voordeel van een inclusieve organisatie is dat bijvoorbeeld ouderen meer te weten komen en meer affiniteit krijgen met bijvoorbeeld slechtzienden, slechthorenden of andersom, dat bijvoorbeeld mensen met een GGZ achtergrond meer begrip krijgen voor bijvoorbeeld mensen in een rolstoel en andersom. Dat niemand zich geneert om met een ander in een gezamenlijke vereniging actief te zijn.

Het was erg fijn om deel te mogen uitmaken van zo'n organisatie. Op die voet gaan we verder.

Ga naar volgende pagina

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Individuele ondersteuning en belangenbehartiging

Onze Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) richt zich op de ondersteuning van mensen die vastlopen bij het verkrijgen van passende zorg en ondersteuning te krijgen. Hierbij hanteren we de eigen regie van de cliënt als uitgangspunt en handelen we vanuit het perspectief van de cliënt. De onafhankelijkheid van onze cliëntondersteuning is voor ons een kernwaarde.

In 2021 hebben we 1.144 cliënten geïnformeerd, geadviseerd of ondersteund via één van onze diensten in het sociale domein, jeugdzorg en/of de langdurige zorg. We hebben één loket voor alle vragen van cliënten. Hierdoor ervaren zij geen schotten tussen vragen over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz), Jeugdwet en het Sociaal Domein.



‘Keihard werken aan bekendheid cliëntondersteuning

De bekendheid van cliëntondersteuning neemt elk jaar een beetje toe. Toch weet de helft van de cliënten en hun naasten nog niet dat er onafhankelijke ondersteuning is. Cliëntenbelang Amsterdam heeft cliëntondersteuners in dienst en zet zich in voor meer bekendheid. Zo gaven onze medewerkers voorlichting bij de Buurtteams van de gemeente die sinds 1 april 2021 actief zijn.

Doorverwijzen
Elk jaar onderzoekt het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) hoe het staat met de bekendheid van cliëntondersteuning. Wilco: “De bekendheid neemt een beetje toe, maar is nog steeds veel te laag. Opvallend is ook dat maar 46% van de zorgprofessionals weet van het bestaan van cliëntondersteuning.”

In Haarlem zijn we ook actief als cliëntondersteuners. Daar gaan we onze communicatie richten op de zorgprofessionals, de zogeheten ‘toeleiders’. Dat zijn mensen die cliënten naar ons kunnen doorverwijzen.”

Moeilijke situaties
Het verschil tussen een gemeentelijk Buurtteam en een cliëntondersteuner is dat het Buurtteam zorg toewijst. Een cliëntondersteuner helpt mensen om de juiste zorg te vinden.

Wilco: “Wij zijn gespecialiseerd in wat meer moeilijke situaties, zoals de ondersteuning van jongeren die 18 geworden zijn en de jeugdzorg verlaten. Maar ook in de overgang van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) naar de Wet langdurige zorg (Wlz).

Foto: Hennis Photography

Meer informatie

Sociaal Domein Amsterdam

In 2021 hebben we in totaal 787 unieke cliënten ondersteund, bij 872 verschillende kwesties. In 2020 waren dat 682 unieke cliënten met samen 792 verschillende kwesties.

Ambulante ondersteuning
Bijna een derde van de vragen over het sociale domein ging over ambulante ondersteuning. Bij relatief veel cliënten werd bij herindicatie de ambulante ondersteuning verlaagd of soms zelfs helemaal afgewezen. Zorgaanbieders moesten vaak cliënten doorverwijzen naar de Buurtteams, terwijl deze onvoldoende daarop waren voorbereid. Het gevolg was dat cliënten lang moesten wachten, voordat er duidelijkheid was of zij nog ambulante ondersteuning zouden krijgen.

Mocht er al ambulante ondersteuning worden gegeven, dan werd er door het Buurtteam naar zogenaamde ‘voorliggende voorzieningen’, voornamelijk vrijwilligers, verwezen. Helaas zijn er te weinig vrijwilligers, en bovendien zijn deze vaak niet geschikt voor de vaak ernstige problematiek. Onze juridische afdeling kon vaak geen bezwaar aantekenen voor deze cliënten, omdat veel van de besluiten zonder officiële beschikking werden genomen.

AOV gemaximaliseerd
Vooral in het laatste kwartaal zagen we een toename van vragen over het nieuwe beleid van de gemeente Amsterdam om het gebruik van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) vanaf 1 januari 2022 te maximaliseren tot 1500 km per jaar.

Forse toename bezwaar- en beroepsprocedures
2021 was het 5e jaar op rij dat een forse toename in de bezwaar- en beroepsprocedures liet zien. Aan de ene kant is dat gunstig, omdat Amsterdammers ons steeds beter weten te vinden. Wij vrezen echter dat dit ook te maken heeft met de wijze, waarop de gemeente de indicatiestelling voor de Wmo heeft ingericht.

Voornamelijk Wmo-zaken
In 2021 heeft de juridische afdeling bij 62 bezwaarzaken, 35 beroepszaken, 4 hoger beroepszaken, 5 voorlopige voorzieningen en 22 klachten ondersteuning geboden. Ruim 90% (in 2020 was dat 75%) van alle zaken betroffen de Wmo:

- Hulp bij het huishouden 35
- AOV 30
- Vervoerszaken 19
- Woonvoorzieningen 16

Meer dan 86% van de zaken gegrond verklaard
In totaal zijn er bij klachten-, bezwaar-, beroepsprocedures en bij voorlopige voorzieningen 38 definitieve uitspraken gedaan, waarvan er 33 (86,8%) gegrond zijn verklaard. Bij de 2 ongegronde bezwaarzaken heeft de gemeente tijdens de procedure nieuw medisch onderzoek gedaan die wèl aan de zorgvuldigheidseisen voldeden. Uit dit nieuwe medisch onderzoek bleek dat er geen aanspraak op een maatwerkvoorziening was.

Veel afhakers
In 34 zaken van de 67 afgesloten zaken is de cliënt uiteindelijk afgehaakt. Dit is ruim 50% van alle afgesloten zaken. Ten opzichte van 2020 (32%) is dat een forse stijging. Het overgrote deel daarvan betrof cliënten die termijnen lieten verlopen of niet meer reageerden.

Dat heeft deels te maken met de beperkte energie van deze groep mensen, waardoor ze minder belastbaar zijn. En deels als gevolg van hun specifieke, vaak psychische, problematiek. Dat wil overigens niet zeggen dat alle zaken verloren zijn gegaan. Het is goed mogelijk dat er weldegelijk een positieve beschikking is afgegeven, alleen kregen wij van deze cliënten geen terugkoppeling.

Vaker namens de cliënt gemachtigd
In 2021 zijn we vaker namens de cliënt gemachtigd. Ook in 2022 verwachten we vaker als gemachtigde op te treden, waarbij wij zoveel mogelijk aansluiting zoeken bij de eigen regie en het energieniveau van de betreffende cliënt. We hopen zo minder zaken noodgedwongen voortijdig te hoeven afsluiten, doordat de cliënt geen energie meer heeft om zich ervoor in te zetten.

Lange doorlooptijden bij aanvraag maatwerkvoorziening
Het geduld van Amsterdammers die bij de gemeente een Wmo-maatwerkvoorziening aanvroegen, werd in 2021 enorm op de proef gesteld. De lange doorlooptijden zijn deels te verklaren door de enorme wachttijden bij het Indicatie en Adviesbureau Amsterdam (IAB). Een onderzoek duurt daar gemiddeld bijna 14 weken. Amsterdammers die tegen een beslissing van de gemeente Amsterdam in bezwaar gingen, moesten gemiddeld nog eens bijna 20 weken wachten, terwijl een bezwaarprocedure maximaal 6 weken (met verdaging 12 weken) mag duren. Hier zaten uitschieters bij van bijna 42 weken.

Gemeente in gebreke stellen
Vanwege deze enorme doorlooptijden moesten we cliënten adviseren de gemeente in gebreke te stellen. In totaal hebben wij dat in 25 zaken moeten doen, terwijl wij dat in 2020 in slechts 2 zaken deden.

In 8 zaken moesten wij zelfs naar de rechtbank om de gemeente in een beroepsprocedure te dwingen een besluit af te geven. Deze procedure hebben wij in 2020 niet hoeven te voeren.

Voorlopige voorziening aanvragen
De lange doorlooptijden leidden ertoe dat wij voor 5 cliënten bij de rechtbank een voorlopige voorziening hebben moeten aanvragen. Bij een voorlopige voorziening wordt aan de rechtbank gevraagd om tijdens een bezwaarprocedure alvast een voorziening toe te kennen vanwege de ernst van de situatie. Al deze cliënten hebben een voorlopige voorziening toegekend gekregen.

Cliëntondersteuning langdurige zorg (Wlz)

in Amsterdam en in de provincie Noord- Holland, met uitzondering van de Gooi- en Vechtstreek. In 2021 hebben we 310 cliënten ondersteund, net iets meer dan vorig jaar (308). In grote lijnen verliep dit jaar ongeveer hetzelfde als 2020, waarbij in het eerste kwartaal ook de gevolgen van de coronacrisis merkbaar waren.

Van de 310 ondersteunde cliënten kwamen 212 cliënten uit Amsterdam en 98 uit de regio’s Amstelland en de Meerlanden, Zaanstreek Waterland, Kennemerland en Noord-Holland Noord.

Het grootste deel van de kwesties betrof verstandelijke gehandicaptenzorg en verpleging en verzorging. Bij meer dan 25% hiervan ging het om ondersteuning bij het aanvragen en inregelen van een Persoonsgebonden budget (Pgb).
Met ingang van 1 januari 2021 konden mensen die hun leven lang intensieve geestelijke gezondheidszorg (GGz) nodig hebben, toegang krijgen tot de Wet langdurige zorg (Wlz). Mits zij voldeden aan de toegangscriteria. Hierdoor kregen wij 4 keer zoveel vragen voor ondersteuning binnen de langdurige zorg.

Individuele ondersteuning Jeugdzorg
In maart 2020 zijn we gestart met het uitvoeren van de onafhankelijke cliëntondersteuning voor de jeugd. Deze is daarmee los van de Ouder- en Kindteams (OKT) van de gemeente komen te staan. In 2021 hebben wij 47 cliënten bijgestaan bij 84 kwesties.

De overgang van 18- naar 18+ brengt veel verandering met zich mee. In principe stopt de jeugdhulp als een jongere 18 jaar wordt. Vanaf die leeftijd kan iemand zorg en ondersteuning krijgen vanuit andere wetten, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg (Wlz).

In de praktijk zien wij dat jongeren en/of hun ouders/verzorgers onvoldoende geïnformeerd zijn om deze overgang goed te regelen. Daarom willen wij eerder, en het liefst in afstemming met het OKT, jongeren ondersteunen om de continuïteit van zorg te waarborgen.

Onze cliëntondersteuners verwijzen cliënten door naar het OKT, wanneer onze dienstverlening geen toegevoegde waarde voor hen heeft. Andersom gebeurt dat helaas bijna nooit. Een onderwerp waarbij het OKT wel cliënten naar ons doorverwijst is het Persoonsgebonden budget (Pgb) en de uitleg hierover. Het OKT geeft zelf aan zelf aangeeft onvoldoende kennis daarover te hebben.

Ga naar volgende pagina

GGz en Jeugd

Trainingen ‘Omgaan met mensen met verward gedrag’ goed ontvangen

Vanuit het project ‘Het gezicht van de zorgzame buurt’ hebben we 2 keer medewerkers van de Rabobank online getraind om te leren omgaan met mensen met onbegrepen of verward gedrag. Daarnaast nog een training aan winkeliers en bankmedewerkers in de Dapperbuurt (Oost) en medewerkers van een supermarkt in de Spaarndammerbuurt (West).

Winkeliers en medewerkers van buurtfilialen kunnen namelijk een voorbeeldfunctie vervullen voor andere buurtbewoners die geconfronteerd worden met dezelfde problematiek.

Dwingend gedrag
Projectleider Dorine van Lennep: “Bankmedewerkers krijgen wekelijks klanten met verward gedrag aan de balie, en weten vaak niet hoe ze met hen moeten omgaan. Bijvoorbeeld mensen van wie het bankpasje is geblokkeerd, en die geld nodig hebben om te eten en daardoor dwingend of gespannen gedrag vertonen.

De medewerkers voelen zich vaak machteloos in dit soort gevallen. Zonder een identiteitsbewijs kunnen ze niets doen, maar het maakt de klant vaak alleen maar bozer als ze dat blijven herhalen.”

Lees verder





Gouden Mannen vertellen over hun kwetsbaarheid

Op 11 mei vond de TEDxAmsterdam Salon 'Mannen van Goud' plaats. Dit keer hebben we samengewerkt met de Stichting Gouden Mannen. Vanuit hun programma wil de stichting mannen van boven de 50 jaar - veelal met een migratie-achtergrond - die zich geïsoleerd voelen, weer bij de maatschappij betrekken.

Farid vond zichzelf terug
Farid Nasseri was de eerste spreker. De vriendelijke Farid is 60 jaar en is 14 jaar geleden vanuit Marokko naar Nederland gekomen. Zijn leven daar was fijn, hij had een goede baan als adviseur bij de belastingdienst.

Maar hij heeft ook dingen gezien die hij nooit zal vergeten, zoals bijvoorbeeld de armoede en de kinderen die op straat leven. Door allerlei moeilijke omstandigheden moest hij emigreren.

Eenmaal in Amsterdam kwam hij hij helaas in de Bijstand terecht. Hierdoor miste hij een doel in zijn leven en had weinig vertrouwen in wat de toekomst hem zou brengen.

Bij de Gouden Mannen wilde hij in eerste instantie vooral de taal leren en beter kunnen omgaan met de computer. Inmiddels heeft hij ‘zichzelf teruggevonden’. Door in een groep mannen met allerlei achtergronden en verschillende verhalen toch overeenkomsten te zoeken.

Khalid zoekt verbinding
De tweede spreker was Khalid. Hij groeide op in Soedan, waar destijds een burgeroorlog woedde. Hij maakte daar de meest vreselijke dingen mee en verhuisde naar Roemenië. Toen nog ten tijde van het communistische regime van dictator Ceausescu.

Foto: Stichting Gouden Mannen

Lees meer

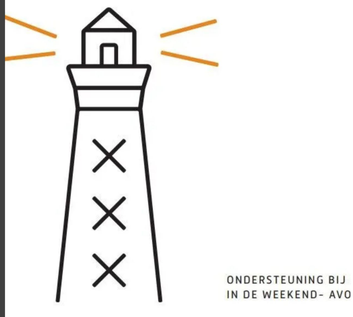
Het Lichthuis Amsterdam in de schijnwerpers

Het Lichthuis Amsterdam is een nieuwe voorziening voor Amsterdammers
in een kwetsbare positie met als doel om ondersteuning in het weekend in de avonduren te bieden en daarmee bij te dragen aan het voorkomen van crisis. Medewerkers van Het Lichthuis willen al lerende bouwen aan de voorziening, mét diegenen die ervan gebruik maken. Het Lichthuis heeft het Centrum voor Cliëntervaringen gevraagd onderzoek te doen naar de opbouw en ontwikkeling van Het Lichthuis.

In de weekendavonduren is psychische hulp vaak alleen beschikbaar in een noodsituatie. Om het niet zover te laten komen, is er in Amsterdam Het Lichthuis: een plek om even op adem te komen, zonder behandeling of programma.

In dit onderzoek stonden de ervaringen en percepties van bezoekers en medewerkers over de waarde en werkwijze van Het Lichthuis centraal. De waarde van Het Lichthuis was meerledig en is uiteen gerafeld in Directe uitkomsten (dat is de opbrengst voor de bezoekers op de avond zelf, of kort erna), Indirecte uitkomsten (dat zijn opbrengsten voor bezoekers op de langere termijn) en Maatschappelijke uitkomsten (dat zijn de mogelijke opbrengsten van Het Lichthuis voor onze samenleving).

Lees meer





Uitslag enquête: Meer last van sombere stemming en problemen op school onder jongeren

Na de vorige enquête in september 2020 berichtten we over de invloed van de eerste lockdown op de hulpverlening: Hulp aan jongeren in Noord-Holland tijdens coronacrisis. Veel jongeren kregen toen niet meer de hulp die ze nodig hadden. Een ander deel had juist baat bij de hulp op afstand. Ervaringsdeskundige Narita stelde naar aanleiding van alle signalen een advies op voor beleidsmakers.

Mentale veerkracht
Dit keer wilden wij en het Jeugdplatform Amsterdam niet alleen weten hoe het stond met de hulp aan jongeren. Maar ook wat de lange tweede lockdown heeft gedaan met hun mentale veerkracht.

We kregen 47 (bruikbare) reacties van jongeren tussen de 16 en 27 jaar uit verschillende gemeenten in Noord-Holland; van Texel tot Haarlemmermeer. Van hen voelde 85 procent zich minder goed dan voor corona. Hoe dat er uit zag voor de jongeren, blijkt uit het volgende rijtje:

- Meer eetproblemen: 49%
- Angstiger zijn: 60%
- Meer moeite met concentreren: 75%
- Meer moeite met school of werk: 79%
- Een minder goede of wisselvalliger stemming: 89% heeft daar last van
- Meer moeite met sociale contacten 83%

Alle respondenten ervaarden op meer dan één gebied een verslechtering. Wat ze het zwaarste vonden wegen is de mindere stemming, gevolgd door de vermindering van sociale contacten en meer problemen met school of werk.

(Foto: Unsplash)

Lees meer

Jeugdplatform Amsterdam: 5 hoogtepunten uit 2021

Ook in 2021 hadden we nog te maken met corona dat de veerkracht van jongeren en ouders op de proef stelde, en hebben we elkaar veel te zelden ‘live’ kunnen spreken. Toch hebben we – vaak online – mooie bijeenkomsten kunnen organiseren en advies kunnen geven. In dit overzicht delen wij graag onze 5 hoogtepunten uit 2021.

De belangrijkste signalen
In 2021 gingen de belangrijkste signalen over de gevolgen van corona, omgaan met elkaar (bejegening), overgang naar volwassenheid en het jeugdstelsel.

Adviesgroep
Na lang en vaak online vergaderen waren we er wel aan toe om elkaar weer in levende lijve te zien. In augustus organiseerden we een teambuildingsdag die in het teken stond van elkaar leren kennen en je prettig voelen in de groep. Ook in november konden wij gelukkig nog bij elkaar komen en kregen we bezoek van wethouder Simone Kukenheim.

De leden waren erg onder de indruk van deze dag en we hebben de wethouder 5 punten meegegeven, waarover wij graag in gesprek willen.

Het jeugdstelsel
In 2021 gebeurde er veel in de ontwikkeling van het jeugdstelsel. We hebben advies gegeven over onze visie bij kwetsbaarheid en normaliseren, geadviseerd op de wijzigingen in de Verordening Zorg voor de Jeugd en nadere regels en zijn daarna betrokken bij het maken van beleidsregels voor de jeugdhulp. Met dank aan alle signalen die wij krijgen van jongeren, ouders en professionals.

Lees verder



Ga naar volgende pagina

Vrijwilliger bedankt!

Via vrijwilligerswerk voor de Stichting Join The Project kwam Nimesh Ranasinghege (19) in contact met Cliëntenbelang Noord-Holland. Na zijn havo-examen in 2021 werkte hij als stagiair bij Cliëntenbelang Amsterdam.

“Ik wist nog niet precies wat ik wilde gaan studeren. Ik twijfelde tussen Social Work en Mediacommunicatie. Door bij Cliëntenbelang een oriënteringsstage te gaan doen, kon ik beide richtingen uitproberen.

De stage was heel afwisselend. Ik begeleidde jongeren die via de Nationale Jeugdraad een stage van 4 maanden deden bij Cliëntenbelang. Ik heb ook een online magazine gemaakt voor het project ‘Over mij = met mij’. Het ging over de mogelijkheden van jongeren onder de 18, die nog geen stemrecht hebben, om iets te veranderen in de maatschappij. Voor een boek over de geschiedenis van de Amsterdamse patiënten- en cliëntenbeweging maakte ik een video die gebruikt werd bij de crowdfundingsactie.

Door bij Cliëntenbelang te werken, heb ik een goed beeld gekregen van wat social work is. Ik vond het leuker dan verwacht. Mensen helpen met hun problemen, dat vind ik tof. Het was prettig om te merken dat Cliëntenbelang echt betrokken is bij jongeren; ze vroegen vaak naar mijn mening.



Ik heb veel geleerd over de verschillende doelgroepen, hoe je fondsen moet werven en hoe andere organisaties werken. Hoewel mijn stage in coronatijd was, heb ik het grootste gedeelte van het werk gelukkig op kantoor kunnen doen. Alleen de vergaderingen waren online.

Qua studie heb ik uiteindelijk gekozen voor Creative Business aan de Hogeschool van Amsterdam. Hier heb ik veel vrijheid om te doen wat ik wil. Later kan ik altijd nog een baan in de sociale sector zoeken.”

Ga naar volgende pagina

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)



Gemeente Amsterdam doet aanbesteding Wmo overnieuw

De gemeente Amsterdam besloot op in januari om de aanbesteding van de aanvullende ondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Maatschappelijke Opvang Beschermd Wonen (MOBW) grotendeels in te trekken. Er moest een nieuwe procedure komen.

De gemeente verlengde de contracten met de betreffende zorgorganisaties totdat de nieuwe aanbesteding afgerond zou zijn. Die zou waarschijnlijk ongeveer 9 maanden in beslag nemen. Cliënten behielden tot die tijd hun zorgaanbieder.

Toen half november de voorlopige uitslag van de aanbesteding bekend werd, ontstond er onrust bij de zorgorganisaties.

Fatima Ouariachi, toen nog onze beleidsmedewerker Wmo: “Sommige organisaties die cliënten zouden kwijtraken, lieten ons weten dat ze ongerust zijn of er (genoeg) andere organisaties zijn die ruimte hebben voor hun cliënten.”

Informatie over verdeling cliënten niet duidelijk
Zes zorgorganisaties spanden een kort geding aan bij de rechtbank. Hun bezwaar was dat vooraf niet duidelijk was, hoe de gemeente het aantal cliënten over de organisaties wilde verdelen. In de aanbestedingswet staat inderdaad duidelijk dat de informatie die een gemeente bij een aanbesteding geeft voor alle partijen duidelijk moet zijn.

Lees meer

Buurtteams Sociaal

Op 1 april gingen de Buurtteams van de gemeente Amsterdam van start. Iedereen met vragen over zorg, wonen, gezondheid, werk, geld, ontmoeten of veiligheid kunnen er terecht.

In de opstartfase van de teams hebben we:

- Knelpunten aangekaart in de toegang, wachttijden en het gemis aan brede en toegankelijke informatie voor Amsterdammers.
- Knelpunten geagendeerd in de overdracht van cliënten Ambulante Ondersteuning van zorgaanbieders naar de Buurtteams.
- We hebben aangedrongen op oplossingen voor de hoge werkdruk bij de Buurtteams, de wachttijden voor intakegesprekken en voor het starten van ondersteuning.
- Aanbevelingen gedaan om de informatievoorziening over de Buurtteams te versterken, de rol en positie van de ervaringsdeskdungein in de Buurtteams uit te werken.
- Gepleit voor een goede afstemming over de inzet tussen de Buurtteams, de sociale basis en specialistische ondersteuning; en voor de samenwerking tussen de Buurtteams en informele netwerken van bewoners.

Verscherpte eisen voor Pgb

De gemeente voerde nieuwe, strengere eisen in voor het Persoonsgebonden budget (Pgb) in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), waarbij familierelaties zijn uitgesloten.

We hebben gepleit voor een genuanceerde beoordeling van cliënten bij wie er een familierelatie is tussen de Pgb-vertegenwoordiger en de zorgverlener, omdat voor sommige cliënten zorgverlening binnen de familie juist een goede oplossing is.

Knelpunten rechtspositie cliënten en resultaatgericht indiceren

We hebben gesprekken met de gemeente gevoerd naar aanleiding van een toename van het aantal bezwaarprocedures voor Wmo-voorzieningen, nadat zorgaanbieders eenzijdig de omvang van de zorg verminderden.

We hebben een discussie gevoerd over de verzwakte rechtspositie van cliënten als gevolg van resultaatgericht indiceren en van ernstige vertraging bij de afhandeling van bezwaarprocedures.

Spoedzaak bij rechtbank: 2 cliënten krijgen alsnog noodzakelijke zorg

In 2021 hebben we 2 spoedrechtszaken gevoerd om cliënten te helpen die te weinig zorg krijgen. Het ging om een man met forse beperkingen van wie de huishoudelijke hulp gehalveerd werd. En om een vrouw die dringende medische behandeling nodig had en op een wachtlijst voor huishoudelijke hulp werd geplaatst. Nog voordat de rechter uitspraak kon doen, heeft de gemeente alsnog de noodzakelijke zorg verstrekt.

“Dat zien wij vaker”, zegt onze jurist Christiaan Dol. “Het Wmo-beleid van de gemeente is op onderdelen in strijd met de wet. Door Amsterdammers nog vóór een uitspraak van de rechter in het gelijk te stellen, voorkomt de gemeente dat de rechter haar op haar spreekwoordelijke vingers tikt.”

“Voor cliënten die de energie en de tijd hebben om een spoedprocedure op te starten, is het natuurlijk heel fijn dat zij zo toch de noodzakelijke zorg krijgen. Maar voor alle andere Amsterdammers is het zuur. Door uitspraken van rechters te ontduiken, blijft het beleid van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in stand en verandert er niets aan de soms schrijnende situatie van cliënten.”

Zaak 1: halvering huishoudelijke hulp
Meneer Jansen is bijna helemaal verlamd en kan met hulp vanuit de Wmo een eigen huishouden voeren. Hij wordt geholpen met het schoon houden van zijn woning en het doen van de was. En zijn hulp maakt zijn maaltijden klaar. Dat laatste is belangrijk, omdat hij een uitgebalanceerd dieet nodig heeft.

Opeens kwam de zorgaanbieder met de mededeling dat hij niet langer hulp bij het koken kon krijgen. De zorgaanbieder vond dat hij maar diepvriesmaaltijden moest kopen. Een paar weken later had hij nog maar 4 uur ondersteuning per week.

Lees meer



Toegankelijk sporten succesvol aangekaart in gemeenteraad

GroenLinks diende op 11 november in de gemeenteraad 2 moties in om sporten met een beperking te bevorderen. Dit gebeurde naar aanleiding van onrust rond het sluiten van de sportlocaties van revalidatiecentrum Reade. Beide moties werden aangenomen. Marijn van der List, fractievertegenwoordiger Sport bij GroenLinks: “GroenLinks is dankbaar voor het geluid dat de sporters en Cliëntenbelang Amsterdam hebben laten horen, waardoor wij dit konden aankaarten in de gemeenteraad.”

De organisatie Revalideerthuis heeft het sportaanbod voor mensen die niet meer in behandeling zijn bij Reade inmiddels overgenomen. Het moest alleen wel de de prijzen flink verhogen om uit de kosten te komen. Marijn: “Het mag niet zo zijn dat mensen hierdoor moeten afhaken. Er zijn al zo weinig echt toegankelijke sportmogelijkheden in de stad.”

Financiële steun
In de eerste motie verzocht GroenLinks het college om te kijken naar de financiële situatie van de gebruikers. En naar welke tegemoetkoming zij nodig zouden hebben om te kunnen blijven sporten. Zo nodig zou de gemeente Revalideerthuis financieel moeten steunen, zodat sporten voor mensen met een beperking mogelijk zou blijven.

De motie vroeg het college ook om met zorgverzekeraars in gesprek te gaan over hun verantwoordelijkheid voor de gezondheid van mensen met een chronische beperking. Verzekeraars zouden daaraan een financiële bijdrage moeten leveren.

Ervaringsdeskundigheid
Marijn was blij dat de sporters zich goed hebben georganiseerd, en daardoor de weg hebben weten te vinden naar de gemeenteraad. “Deze mensen zijn bij uitstek de mensen die weten wat er nodig is op het gebied van aangepast sporten."

Lees meer

Gemeente pakt wachtlijst huishoudelijke hulp aan

Om de wachtlijst voor Hulp bij het Huishouden (HbH) te verkorten, besloot de gemeente Amsterdam om cliënten met een hoger inkomen te ontmoedigen om huishoudelijke hulp via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan te vragen. De Buurtteams en zorgaanbieders moesten dit met nieuwe aanvragers gaan bespreken. Wij hadden liever gezien dat de gemeente mensen met een hoger inkomen in een communicatiecampagne zou oproepen om zelf huishoudelijke hulp in te huren.

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

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

Maar omdat de gemeente de door het Rijk vastgestelde regels niet kan veranderen, is ‘ontmoedigen’ de enige andere manier om de wachtlijsten te verkorten. Dit zal een beetje helpen, maar de echte oplossing moet van het Rijk komen.”

Zelf betalen
Met 'ontmoedigen' bedoelde de gemeente dat zij cliënten met een hoger inkomen zou aansporen om zelf een huishoudelijke hulp in te huren. De gemeente schreef: ‘Het is in de geest van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) om cliënten aan te spreken op hun zelfredzaamheid. Financiële zelfredzaamheid maakt daar onderdeel van uit.’

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

Lees meer



Ga naar volgende pagina

Zorg en Mantelzorg

Studenten leren van cliënten

Tot het begin van de coronapandemie gaf onze vrijwilliger Ruud van Zuijlen aan het ROC West gastlessen aan tweedejaars studenten Ziekenverzorging en Wijkverpleegkunde. Ruud heeft Multiple Sclerose, zit in een elektrische rolstoel en heeft veel hulp nodig. Hoe is het voor een cliënt om wijkverpleging te krijgen? Ruud: "In mijn huis ben ik de baas, de verpleegkundigen moeten zich aanpassen aan de regels die hier gelden."

Ruud maakte 10 jaar gebruik van wijkverpleging, 4 keer per dag, 16 uur per week. Inmiddels is zijn vrouw Juliette met pensioen, zodat zij hem kan helpen. Tijdens de gastlessen legden Ruud en collega Marcel Bakker de studenten uit, hoe zij het beleven dat er steeds weer andere wijkverpleegkundigen te gast zijn te onpas bij hen thuis langskomen. "Er ontstaan mooie gesprekken met de studenten, ze willen van alles weten."

Bij binnenkomst in het lokaal kunnen de studenten meteen praktijkervaring opdoen. Want hoe ga je ermee om als je iemands hand wil schudden, maar geen hand terugkrijgt? Ruud stelt de studenten meteen gerust, zodat ze niet het gevoel krijgen dat ze iets verkeerds doen. "Sorry, ik kan geen hand geven. Dit zijn nou de gevolgen van tetraplegie, verlamming van je ledematen vanaf je nek. Een schouderklopje is wat mij betreft oké als begroeting."

Zich opstellen als gast

Ruud legt de studenten uit dat het bij iemand thuiskomen een andere benadering vraagt, dan iemand zorg verlenen in een verzorgingshuis: "Ik accepteer niet dat een wijkverpleegkundige de leiding neemt. In mijn huis ben ik de baas. De opstelling van de verpleegkundige zou moeten zijn: ik ben hier te gast en moet me aanpassen aan de regels die in dit huis gelden."

Lees meer



Zorgen over medezeggenschap in coronatijd

Het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg (PCLZ) maakte zich tijdens de coronacrisis zorgen over de medezeggenschap van cliëntenraden. Voorzitter Hans Rutte: "Cliëntenraden worden niet altijd betrokken bij de coronamaatregelen die besturen van de instellingen nemen. Wij vinden dat cliëntenraden dit niet over hun kant moeten laten gaan. Het bestuur moet hen vragen om mee te denken en te adviseren, zoals in de wet staat."

Het Amsterdamse platform heeft zich de afgelopen jaren vooral ingezet om cliëntenraden met elkaar in contact te brengen om te kunnen leren van elkaar. Dat deden zij door het organiseren van themabijeenkomsten. Hans Rutte: "Corona heeft roet in het een gegooid. Fysieke bijeenkomsten, juist heel belangrijk om uit te wisselen, waren niet meer mogelijk.

We kunnen cliëntenraden daardoor minder goed ondersteunen, wat ten koste gaat van goede medezeggenschap. Dan krijg je situaties waarin mensen in hun kamer moeten blijven, terwijl ze dat helemaal niet willen."

Ook thuiszorg voor langdurig zieken

Het PCLZ komt niet alleen op voor cliëntenraden in instellingen, maar ook in de thuiszorg. Hans: "In 2022 gaat onze kerngroep energie steken in de wijze waarop de medezeggenschap van cliënten van de thuiszorg is georganiseerd. De gemeente Amsterdam moet volgens het platform eer regelingen voor medezeggenschap zijn voor cliënten die onder de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) vallen, maar dat doet ze niet. Daar kan nog wel het één en ander aan verbeterd worden."

(Foto: Unsplash - Eduardo Barrios)

Lees meer

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 testgroep heeft 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 die 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 cliënt.

Nieuw beleid hulpmiddelen Zilveren Kruis

Klanten van zorgverzekeraar Zilveren Kruis moeten sinds 2021 incontinentie- en verbandmaterialen of diabeteshulpmiddelen 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

Mantelzorgers kunnen wel wat steun gebruiken

Zorgen voor je naaste als die ziek is of een beperking heeft? Dat doen maar liefst 4,4 miljoen mensen in Nederland. Mantelzorgers lopen regelmatig tegen hun grenzen aan, want waar ligt de grens tussen mantelzorger zijn of volledig hulpverlener? Malène Duijst, onze coördinator van het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) en onze cliëntondersteuner Erica Linger vertellen over wat het betekent om mantelzorger te zijn en hoe zij beter ondersteund kunnen worden.

Vechten tegen het woord

"Als mantelzorger is het vechten tegen het woord 'mantelzorger' ", vertelt Malène die zelf op jonge leeftijd mantelzorger was. "Tijdens het mantelzorgen vergeet zowel de omgeving als de mantelzorger zelf, dat hij of zij ook een dochter, zoon of vriend is van degene die verzorgd wordt. Dit gaat vaak ten koste van de relatie."

Ook Erica vindt dat de grens tussen mantelzorger en hulpverlener te vaag is: "De gemeente geeft daarin geen duidelijke richtlijnen. Als je je baan op een laag pitje moet zetten en geen tijd meer hebt voor jezelf of voor je gezin, ben je dan een mantelzorger of volledig hulpverlener? Er moet duidelijkere informatie komen over waarop mantelzorgers recht hebben en waar zij terecht kunnen met hun vragen."

KOPP/ KOV- kinderen

Wat er bovenaan de agenda van PMA staat? Kinderen van Ouders met Psychische Problemen (KOPP) en Kinderen van Ouders met een Verslaving (KOV) meer bekendheid geven. Het Trimbos-instituut deed onderzoek naar de grootte van deze groep. Nederland telt jaarlijks 405.000 ouders met een psychische stoornis en/of verslaving. Deze ouders hebben 577.000 kinderen, waarvan 423.000 kinderen 12 jaar of jonger zijn.

(Foto: Hannis Photography)

Lees meer



PMA vraagt aandacht voor jonge mantelzorger

20 procent van de Amsterdamse jongeren heeft een zieke ouder of een zieke broer of zus, en is dus mantelzorger. Vaak zonder het zelf te beseffen. Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) vraagt aandacht voor deze moeilijk te bereiken groep. Het PMA is met de gemeente in gesprek gegaan om te kijken hoe zij meer dwarsverbanden kunnen leggen tussen het jeugdbeleid en het beleid voor volwassenen.

De gemeente is het met het PMA eens dat Kinderen van Ouders met Psychische Problemen (KOPP) en Kinderen van Ouders met een Verslaving (KOV) de meest kwetsbare groep jonge mantelzorgers is. Om te bepalen of de (gezonsituatie veilig genoeg is als een ouder psychische problemen heeft of verslaafd is, zet de gemeente de kind-check (controle)' in. De gemeente erkende dat er meer moet gebeuren dan alleen deze controle.

Doorverwijzen naar Ouder- en Kindteam

Malène Duijst, onze coördinator van het PMA: "Er moet niet alleen naar veiligheid gekeken worden, maar ook of er hulp nodig is voor de kinderen. Ouders zijn zich er vaak niet van bewust, wat de effecten van hun gezinssituatie zijn op hun kinderen. En dat de kinderen misschien zelf ook steun nodig hebben.

Behandelaars in Geestelijke Gezondheidszorg (GGz) van volwassenen zouden vaker moeten doorverwijzen naar een Ouder- en Kindteam (OKT) van de gemeente. Deze teams bieden preventieve behandelingen aan, maar desondanks blijven jonge mantelzorgers nog te vaak buiten beeld."

Lees meer

Mantelzorgregeling voor vervoerskosten moet inclusiever worden

Mantelzorgers die met het Openbaar Vervoer reizen, krijgen sinds 2021 een vergoeding van de gemeente voor gemaakte reiskosten. José Zwaneveld maakt geen gebruik van het OV, maar van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) om naar haar moeder met Alzheimer te gaan. Ze kwam in eerste instantie niet voor een vergoeding in aanmerking. Nadat ze hierover bij de gemeente aanklopte, kreeg ze de vergoeding uiteindelijk alsnog. José: "Zo'n regeling hoort inclusief te zijn."

De regeling voor financiële tegemoetkoming is een proef van de gemeente, die alleen van toepassing is op OV-gebruik. José: "Ik ben vanaf februari bezig geweest om de vergoeding te krijgen. Het gaat om 20 euro per maand. Uiteindelijk is eind juli een bedrag met terugwerkende kracht op mijn rekening gestort."

Uitzondering

José is blij dat de gemeente haar verzoek serieus heeft genomen. "De gemeente had kennelijk niet bedacht dat een mantelzorger fysieke problemen kan hebben en daardoor alleen met het Aanvullend Openbaar Vervoer kan reizen." José werd in de regeling opgenomen als uitzondering. "Ik neem aan dat de regeling na evaluatie aangepast zal worden."

De voorzitter van het Platform Mantelzorg Amsterdam Jentiena Clement was blij dat José gelijk kreeg: "Het lijkt ons niet meer dan terecht dat mantelzorgers die met het AOV reizen ook deze vergoeding krijgen."

Lees meer

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 van dat ouders een Persoonsgebonden budget niet langer apart zouden 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 beschreven, 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 kregen we niet op alle punten gelijk. Zo vond de rechtbank dat de gemeente het perspectiefplan als besluit mocht beschouwen. Daarnaast hoeft het geen probleem te zijn als de omvang (in uren) van de jeugdhulp er niet in staat vermeld.

Wij vonden 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 zouden ouders met het Ouder- en Kindteam in gesprek kunnen 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 reageerden op het voorstel van de gemeente voor een nieuwe Jeugdverordening. Belangrijk minpunt was 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 hebben wij het belang van goede informatievoorziening en duidelijkheid benadrukt.

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) noemde in zijn zienswijze 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 dat nog onafhankelijk kunnen doorverwijzen: "Aanbieders hebben hun eigen belangen en moeten zich volgens ons niet met verwijzen bezighouden."

Mantelzorg bijeenkomst 'De naasten centraal'

Het Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA) vindt dat naasten te weinig aandacht krijgen in hun rol naast de professional en de cliënt.

Tijdens de mantelzorgbijeenkomst op 25 oktober stond de naaste dan ook centraal. De deelnemers waren divers: van naadsleden tot naasten met een migratie-achtergrond die voor het eerst hun verhaal vertelden.

Onder naasten verstaat het PMA mantelzorgers en familieleden van een cliënt

Zij vertelden hun ervaringen, waaruit bleek dat ze serieus genomen willen worden. Naasten worden vaak niet als hulpvrager gezien en op de lange termijn lopen ze risico om op te branden.

Langdurig zieke ouder

Vooral kinderen die langdurig met een psychisch zieke ouder te maken hebben lopen een groot risico op problemen als ze ouder zijn. "Mij werd helemaal niet gevraagd naar mijn verhaal over mijn psychisch zieke moeder, dat mocht pas toen ik 18 jaar was." Dat zegt Inge Romeijn van JMZPro, een stichting die opkomt voor de belangen van jonge mantelzorgers. "Ons gezin had therapie nodig, maar toen we dat beseften en wilden gaan regelen bleek dat er een wachtlijst is van anderhalf jaar."

Lees meer

Ga naar volgende pagina

Toegankelijkheid en Mobiliteit

“Hamerkwartier moet meest toegankelijke wijk van Amsterdam worden”

Het Hamerkwartier in Amsterdam - Noord is op de schop gegaan. Er komen 6700 nieuwe woningen. De ‘hoog stedelijke wijk’ met een mix van wonen en werken, krijgt een uitstraling die lijkt op die van New York. Betrokken ervaringsdeskundige Stella Kroese: “Ik hoop dat de fouten op het gebied van toegankelijkheid die bij de bouw van IJburg gemaakt zijn, in het Hamerkwartier voorkomen kunnen worden. Sterker nog: wat mij betreft wordt het Hamerkwartier de meest toegankelijke wijk van Amsterdam.”

Stella is lid van onze themagroep 'Wonen'. Ze richtte daarnaast in 2019 haar eigen werkgroep 'All Inclusive Hamerkwartier' op. Deze werkgroep bestaat uit 3 pioniers en zoekt versterking. Nodig omdat de plannen heel snel vorderen. De eerste nieuwbouw staat al voor 2022 gepland.

Groot denken
Stella kreeg 25 jaar geleden een chronische ziekte, waardoor ze minder mobiel werd. Sindsdien zet ze zich in als vrijwilliger bij allerlei projecten om de toegankelijkheid in Amsterdam Noord te verbeteren.

“Ik vind dat zowel de nieuwbouw als de openbare ruimte in het Hamerkwartier toegankelijk moeten worden. Daarnaast moet er goede 24-uurszorg komen. Mijn idee is om deze wijk de status van ‘meest toegankelijke wijk van Amsterdam’ te geven.

Met een werkgroep ervaringsdeskundigen die meedenkt. Als deze goed functioneert, dan kun je dit concept ook elders inzetten. Tja, je moet groot kunnen denken!”

Toegankelijkheid nooit vanzelfsprekend
In 2018 nodigde de gemeente bewoners van de Vogelbuurt, het Vogeldorp en het IJplein uit om mee te denken over het Hamerkwartier. Stella: “Hoe leuk de informatieavonden ook waren, niemand zei iets over toegankelijkheid. Daarover heb ik toen iets geroepen.

Foto: Hennis Photography)

Lees meer





Na 2030: Reizen voor mensen met een beperking moeilijker

Mensen met een zogeheten ‘lichte vervoersvraag’ kunnen na 2030 geen beroep meer doen op het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). Dat viel onder andere te lezen in de Toekomstvisie Sociaal Vervoer van de gemeente Amsterdam. De gemeente wil dat zo veel mogelijk mensen voor wie reizen niet eenvoudig is, met het gewone openbaar vervoer gaan reizen. Volgens ons is dat niet realistisch.

Het huidige openbaar vervoer is volledig ingesteld op snelheid en doorstroming, terwijl bijvoorbeeld mensen met een beperking en mensen die slecht ter been zijn, juist een veilige en comfortabele omgeving nodig hebben.

Bart Weggeman, onze beleidsmedewerker Mobiliteit en Toegankelijkheid: “We begrijpen dat de gemeente de kostenstijging in het AOV wil beperken. Maar doe dat wel zorgvuldig en neem niet te grote stappen. Dus zorg wel dat wat goed gaat, overeind blijft.”

Het liefst reizen zoals ieder ander
Als het moet kunnen we ons vinden in maatregelen binnen het AOV, zoals een kilometerbeperking en het weren van gezonde 75-plussers. Het is ook lovenswaardig dat de gemeente inzet op het verbeteren van de toegankelijkheid van het gewone openbaar vervoer.

Dat minder bereikbaar is geworden door grotere loopafstanden naar haltes en vaker overstappen. Mensen met een mobiliteitsbeperking willen natuurlijk het liefst reizen zoals ieder ander. Vrij en flexibel kunnen zijn, niet van tevoren een rit hoeven te boeken.

Lees meer

Oproep aan GVB, gemeente en Vervoerregio: neem inclusie serieus!

Natuurlijk is het fijn dat er na veel aandringen van belangengroepen sinds kort een gemeentelijk programma is voor inclusieve mobiliteit. Er is echter een groot verschil tussen beleid en de praktijk. De problemen met de nieuwe 15G-tram zijn een schoolvoorbeeld van het niet voldoende serieus nemen van inclusie door het GVB, de gemeente en Vervoerregio Amsterdam. Ook verschillende missers in de openbare ruimte stemmen niet vrolijk.

Onze beleidsmedewerker Mobiliteit en Toegankelijkheid Bart Weggeman verzucht: “Onze adviezen worden stelselmatig niet of half uitgevoerd. Bij het nemen van beslissingen kijken de verschillende organisaties niet goed naar de gevolgen voor de toegankelijkheid.

Ze gebruiken helaas nog steeds veel te weinig de aanwezige ervaringskennis. Het lijkt soms wel alsof het mensen met een mobiliteitsbeperking steeds moeilijker gemaakt moet worden. Elke keer bedenkt men weer iets nieuws, het is wachten tot de volgende verslechtering.”

Aanpassing 15G-tram verslechtering voor rolstoelgebruikers
Het GVB heeft bij het bestellen van nieuwe trams gekozen voor een zogeheten tweerichtingentram met aan elke kant een cabine voor de bestuurder. En zonder servicebalie in het midden. De conducteur zou door de tram gaan lopen.

Nu moet er toch opeens een servicebalie komen in de nieuwe tram. Deze ingreep betekent dat van de 4 oprijplanken voor rolstoelgebruikers, er 2 overblijven voor gebruik.

Lees meer

OV-safari levert inzicht en raadsvragen op

Op 8 september organiseerden we een OV-safari, ‘een (te) lange reis in de wildernis van het Openbaar Vervoer’. Tijdens de OV-safari konden Amsterdamse gemeenteraadsleden zelf de toegankelijkheid van tram, bus en metro ervaren, samen met mensen met een beperking. Raadslid Elisabeth IJmker (GroenLinks) deed ook mee.

Haar ervaringen en de kennis die ze tijdens de middag opdeed, waren genoeg reden om raadsvragen te stellen over de nieuwe 15G-tram.

Elisabeth realiseert zich nu pas echt hoe ingewikkeld het is om met het OV te reizen als je rolstoelgebruiker bent. “De rolstoelgebruikers met wie ik meereisde zijn heel ervaren. Ze weten precies bij welke halte ze voorin moeten instappen en bij welke achterin.

Als ik in een rolstoel zou belanden, zou ik niet weten waar ik moet beginnen.”

Echt werk maken van toegankelijkheid
Elisabeth: “De safari maakte duidelijk dat er nog veel hindernissen zijn in het OV. GroenLinks blijft zich hard maken voor betere toegankelijkheid van het gewone Openbaar Vervoer. Met de koerswijzigingen in het Aanvullend Openbaar Vervoer ligt er nog meer verplichting bij vervoerders om hier écht werk van te maken.”

Verbaasd
Elisabeth ging met de metro op safari, van station Amstel naar Sloterdijk en weer terug. Erik Groot Kormelink en Casper Schmidt waren in hun elektrische rolstoel met haar mee. Elisabeth zegt verbaasd: “Het bleek dat het hoogteverschil tussen het metrovoertuig en het perron steeds veranderde naarmate we verder reisden. Bij elke halte keken we even naar buiten om het te checken.

Lees meer

‘Ook een rolstoelgebruiker moet de tram in kunnen’

De nieuwe Amsterdamse trams zijn niet toegankelijk genoeg voor rolstoelgebruikers. Volgens onze directeur Deborah Lauria is dit in strijd met de afspraken rond gelijke behandeling. In Het Hoogste Woord in Het Parool van 11 oktober jl. legt ze uit waarom dit zo is.

Onlangs berichtten media wat GVB, de Vervoerregio en gemeente Amsterdam al lang weten, of zouden moeten weten: de nieuwste tram die voor de stad Amsterdam is aangeschaft, is niet toegankelijk genoeg voor rolstoelgebruikers.

Dat ligt niet aan de ‘diversiteit aan rolstoelen’ zoals het GVB beweert, maar aan verkeerde keuzes bij de aanschaf, gebrekkig toezicht en het ontbreken van afstemming en regie.

Rolstoelgebruikers zijn niet alleen de dupe, maar worden ook nog eens als probleemeigenaar neergezet. Dat klopt niet en is volledig in strijd met de Amsterdamse Inclusie-agenda.

De Algemene wet gelijke behandeling stelt dat ieder mens in staat moet worden gesteld aansluitend bij zijn eigen mogelijkheden autonoom te zijn (artikel 1), en dat onderscheid verboden is bij het aanbieden van openbaarvervoersdiensten en reisinformatie (artikel 8). In het Besluit Toegankelijk OV uit 2011 staat dat nieuwe trams per 1 januari 2020 toegankelijk moeten zijn; nieuwe haltes moeten dat al vanaf 2016 zijn.

Foto: *Hennis Photography*)

Lees meer





“Het Rijksmuseum is van en voor iedereen”

Het educatieve centrum van het Rijksmuseum 'De Teekenschool' heeft sinds vorig jaar een plateaulift om mensen met een beperking gastvrij te kunnen ontvangen. En dit is nog maar een van de vele veranderingen die manager Toegankelijkheid Cathelijne Denekamp doorvoerde. Ze bruist van de energie, maar is vooral een regelaar: de doelgroep is aan het woord.

Cathelijne organiseerde eerst evenementen bij het Rijksmuseum, en werd 4 jaar geleden manager Toegankelijkheid. Ze werkt met veel organisaties samen, waaronder Cliëntenbelang Amsterdam. “Ik heb regelmatig mensen uit de doelgroep nodig om faciliteiten of programma’s te testen, of om een gesprek mee te voeren.”

Samenwerking met doelgroep
“Ik ben een regelaar, een spin in het web”, zegt Cathelijne, “de wensen en ideeën komen vanuit de doelgroep zelf.” Uit gesprekken met mensen met meervoudige beperkingen bleek bijvoorbeeld dat er een verschoonruimte ontbrak voor volwassenen en grote kinderen die liggend verschoond moeten worden. Er is nu een ruimte met een ligbed en een tillift. Alles is gemaakt met en getest door mensen uit de doelgroep.

Teekenschool heeft nu gelijkwaardige toegang
Cathelijne vindt gelijkwaardigheid erg belangrijk: “Onze Teekenschool was op zich wel toegankelijk voor mensen in een rolstoel, maar ze konden niet zelfstandig naar binnen. Dat is niet gelijkwaardig. En al helemaal niet gastvrij, want je moest via de achterdeur naar binnen via een lift.”

Foto: Het Rijksmuseum)

Lees meer

Ga naar volgende pagina

Dank voor het lezen van ons Jaarverslag 2021!

Wilt u meer weten over ons werk en de organisatie? Neemt u dan gerust contact met ons op via info@clientenbelangamsterdam.nl of bezoek onze website. U kunt ons ook bellen tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag op (020) 75 25 100.



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.