



Cl^{xxx}ientenbelang
A M S T E R D A M

Voor eigen regie in zorg en samenleving

In dit nummer onder andere:

- Overdracht copyright Crisiskaart
- Dienstverlening Welzorg onder de loep genomen
- Nieuwe brochure politici en beleidsmakers

In deze nieuwsbrief

Copyright Crisiskaart overgedragen	3
SP reageert op interview met voorzitter Osira/Amstelkring	4
Burgemeester draait spreekuur op afdeling I & K	5
Dienstverlening van Welzorg onder de loep genomen	6
Succesvol project 'Kan ik binnen komen?'	7
Nieuwe brochure voor beleidsmakers en politici	8
Aanbesteding AOV deels over	9

Voorpagina: *Adjunct-directeur van Cliëntenbelang Amsterdam Monica Lamperjee overhandigt het copyright van de crisiskaart symbolisch aan de voorzitter van de Vereniging Geestdrift Titia Feldmann. Zie ook het artikel hierover op pagina 3.*

Copyright Crisiskaart overgedragen

Dertien jaar nadat het Amsterdamse Patiënten Consumenten Platform en Instituut voor Gebruikers Participatie en Beleid de Crisiskaart introduceerden, is het copyright op 2 november overgedragen aan de landelijke projectorganisatie LCIO. In 2005 legde het APCP copyright op de term Crisiskaart vast om het belangrijkste uitgangspunt, namelijk het cliëntenperspectief, te waarborgen. Nu de certificering van de Crisiskaart in handen ligt van het LCIO werd het tijd om ook het copyright over te dragen.

Het LCIO is een project van de Vereniging Geestdrift. Het heeft als doel het stimuleren van lokale crisiskaartinitiatieven. Zodat iedereen die dat wenst, ongeacht in welke regio in Nederland hij of zij woont, een crisiskaart kan krijgen.

Start in 1997

Liesbeth Randag werd in 1997 aangesteld als projectmedewerker bij het APCP om het idee van de Crisiskaart verder te ontwikkelen. "Wat wij aan het concept toevoegden was een stappenplan dat in het dossier werd opgenomen. Dat stappenplan wordt ondertekend door alle betrokkenen. Het ligt bij de behandelaars en bij de contactpersonen."

Cliënten blij

Liesbeth vertelt: "Cliënten waren er heel blij mee. Als ze bijvoorbeeld in de cel dreigden te worden gestopt wegens onaangepast gedrag door hun crisis, lieten ze de politie de

Wat is de Crisiskaart?

De Crisiskaart© is een klein persoonlijk document dat opgevouwen niet groter is dan een bankpasje. Past dus in een portemonnee. Zo kan iemand de Crisiskaart gemakkelijk bij zich dragen. De Crisiskaart is voor naasten, omstanders en hulpverleners een soort gebruiksaanwijzing bij een crisis. De Crisiskaart© is er voor iedereen die ooit een psychische crisis heeft meegemaakt of bang is er ooit (weer) een mee te maken. "De Crisiskaart spreekt voor mij als ik dat zelf niet meer kan."

crisiskaart zien, waarna hun hulpverlener kon worden ingeschakeld. Deze wist precies wat ze wel of niet moesten doen."

Onafhankelijke begeleiding

Het onafhankelijke Steunpunt GGZ van Cliëntenbelang Amsterdam helpt cliënten bij het opstellen van de Crisiskaart en het stappenplan. Liesbeth: "Die onafhankelijkheid is heel belangrijk. Mensen praten makkelijker, ze voelen minder druk van iemand die het misschien beter denkt te weten."



Het nieuwe logo van de Crisiskaart

SP reageert op interview met Osira/Amstelring voorzitter

Gemeenteraadslid Maureen Van der Pligt en Tweede Kamerlid Renske Leijten hebben gereageerd op ons interview met Rob van Dam, bestuursvoorzitter van Osira Amstelring. Hierin zegt hij dat vooral familie van cliënten vaak een onrealistisch beeld heeft van de zorg. Dit leidt tot ontevredenheid en bemoeilijkt het maken van afspraken. Cliëntenbelang Amsterdam zou daarom als tussenpersoon namens de cliënten kunnen optreden. Beide SP-leden roepen ons op dit niet te doen.

“In de nieuwsbrief van oktober was een stuk te lezen, waarin Rob van Dam, de nieuwe voorzitter van Osira Amstelring, ingaat op de problemen bij deze grote zorginstelling. Terecht stelt hij dat de schaal te groot is geworden, dat er daardoor te weinig oog en oor was voor de kwaliteit van de zorg. Toch zijn de zachte en zalvende woorden een marketingverhaal.

Het ware gezicht komt naar voren in het kadertje. In het kadertje zegt Van Dam dat hij voortaan niet meer met familie van cliënten wil praten. Dan wel met cliënten, maar alleen met tussenpersonen. Want, zegt Rob van Dam, familie en cliënt zijn te emotioneel betrokken, hebben onrealistische verwachtingen en zijn dus altijd ontevreden. Daar valt geen afspraak mee te maken.(!)

Dit is een verbijsterende visie. Het zal je maar gezegd worden: “Mevrouw, u vindt dat u te lang heeft moeten wachten toen u hulp vroeg om naar de wc te gaan. Dat lijkt maar zo, u bent er te emotioneel bij betrokken. Lang wachten is echt normaal!”

Natuurlijk zijn verwanten emotioneel betrokken bij de zorg van hun naaste. Wanneer zij niet begrijpen wat er gebeurt vanwege een ziektebeeld, dan leg je dat als zorginstelling uit. Wanneer je in een zorginstelling moet gaan wonen, heb je niet opeens geen familie meer.

Van Dam deed de suggestie dat Cliëntenbelang Amsterdam een rol zou kunnen spelen als tussenpersoon. Wij roepen Cliëntenbelang Amsterdam op dit niet te doen. Een bestuurder moet

ook met familieleden kunnen omgaan. Ook als die familie boos is, ga je het gesprek aan. Wanneer Cliëntenbelang Amsterdam tussenpersonen gaat regelen, dan legitimeert zij de harteloze redenering dat familieleden een probleem zijn en beschermt zij het belang van een grote zorginstelling die zijn zaken niet op orde heeft.”

Wij zijn benieuwd naar uw mening. U kunt contact opnemen met Herman Klein Tiessink op (020) 75 25 165 of via h.kleinti@clienbelangamsterdam.nl

Lees de reactie van Cliëntenbelang Amsterdam op de volgende pagina.

Reactie Cliëntenbelang Amsterdam op ingezonden brief SP

“Wij kunnen ons niet vinden in de uitspraak van Van Dam. Een zorgaanbieder moet in staat zijn ook met de familie te kunnen omgaan, al hebben we er begrip voor dat dit niet altijd een makkelijke opgave is. Familie is logischerwijs emotioneel betrokken bij het wel en wee van hun vader, moeder of partner.

De insteek zou ook kunnen zijn hoe je de familie juist betreft bij de verzorging van de cliënt. Cliëntenbelang Amsterdam zet in op het samenspel tussen cliënt, familie en zorgverlener. We zijn betrokken bij een aantal initiatieven op dit gebied, zoals het ‘Viergesprek samenspel’.

Bij het oplossen van eventuele klachten zal Cliëntenbelang Amsterdam niet de rol van de familie op zich nemen. We willen wel bemiddelen en zullen desgevraagd de familie daarin bijstaan. Dat gebeurt door onze afdeling Informatie & Klachtenopvang. Juist door onze onafhankelijke positie zijn we goed in klachtafhandeling.”

Burgemeester draait spreekuur op afdeling I & K

Burgemeester Van der Laan draaide 24 november spreekuur op onze afdeling Informatie & Klachtenopvang. Hij deed dit in het kader van de campagne Vrijwillig Amsterdam. In het College van B&W is afgesproken dat iedereen een activiteit als vrijwilliger zou uitvoeren, zo ook de burgemeester. De burgemeester werd hierbij begeleid door onze vrijwilliger Gabriël de Haan.

Gabriël vertelt dat hij veel zenuwachtiger was dan de burgemeester. Desondanks kreeg hij de nodige complimenten van de burgemeester voor zijn rustige aanpak. Gabriël: “We hadden van tevoren een cliënt gevraagd om naar het spreekuur te komen en haar verhaal te doen. Omdat ik wist dat de vader van de burgemeester huisarts was, heb ik voor een huisartsklacht gekozen.”

“Ik vond Van der Laan erg betrokken. Je kon merken dat hij als jurist veel spreekuren heeft gedaan. Het sprak hem aan dat ik de cliënt niet direct het zwaarste middel aanraadde - de formele klachtencommissie -, maar

dat ik haar adviseerde om eerst een persoonlijke klachtbrief te sturen. ‘Deze arts verdient een brief’, zei de burgemeester zelfs.”

“Tenslotte hebben we nog een tijdje met hem gepraat over ons werk. Het uur vlóóg om. Ook spraken we nog over de gunning van het Aanvullend Openbaar Vervoer. Daar krijgen we de laatste tijd veel signalen over binnen.”

Vrijwilliger Gabriël de Haan en burgemeester Van der Laan



Dienstverlening van Welzorg onder de loep genomen

Cliënten zijn de laatste twee jaar minder tevreden over de service en klantvriendelijkheid van Welzorg, één van de organisaties die door de gemeente ingehuurd is om hulpmiddelen te verstrekken. Het regelmatig aan de bel trekken door Cliëntenbelang Amsterdam leidde helaas niet tot verbetering. Nu krijgt de kwestie eindelijk de aandacht die het verdient, na kritische rapporten van de gemeentelijke Ombudsman.

Plan van aanpak

In de raadscommissie Zorg heeft de wethouder Zorg Eric Van der Burg (VVD) toegezegd dat de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) met een plan van aanpak komt om de dienstverlening te verbeteren. Cliëntenbelang Amsterdam heeft bijgedragen aan de rapporten van de Ombudsman door cliënten met klachten door te verwijzen.

Als cliëntenvertegenwoordigers worden wij nu ook betrokken bij het plan van aanpak van de dienst WZS. Binnenkort vindt een gesprek plaats tussen een aantal cliënten die geklaagd hebben, de ambtenaren en een verantwoordelijk manager van Welzorg.



Chaotische communicatie en lange wachttijden

Liesbeth Randag van Cliëntenbelang Amsterdam, signalerings-medewerker: “Bij onze afdeling Informatie en klachtenopvang komen met enige regelmaat ernstige klachten binnen over de dienstverlening van Welzorg. Vooral over de slordige en respectloze wijze van communiceren en de lange wachttijden. Dit laatste komt vaak door logistieke problemen met foute bestellingen, zoekgeraakte

onderdelen en verkeerd geplande afspraken als gevolg.”

Meld uw ervaringen met Welzorg!

Juist nu we in gesprek zijn met de gemeente en Welzorg, is het uiterst belangrijk om goed op de hoogte te zijn van wat er speelt. Blijft u dus vooral uw ervaringen melden bij onze afdeling Informatie en klachtenopvang. Het spreekuur is op maandag tot en met donderdag tussen 10.00 en 14.00 uur bereikbaar op (020) 57 77 999 of via info.klacht@clienbelangamsterdam.nl

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Liesbeth Randag op (020) 75 25 100 of via l.randag@clienbelangamsterdam.nl

Succesvol project ‘Kan ik binnen komen?’

Het project ‘Kan ik binnenkomen?’ van stadsdeelgroep Onbeperkt Oost biedt scholieren in Amsterdam Oost een maatschappelijke stage. De scholieren helpen de toegankelijkheid van gebouwen in kaart te brengen. Het project heeft hiervoor een bijdrage van € 2.500 euro uit het Fonds MaS Stagebieders ontvangen. Afgelopen oktober en november gingen de stagiairs op pad. In twee weken tijd beoordeelden 24 scholieren zo’n 40 gebouwen. Begin januari staan de resultaten op de website Toegankelijk Amsterdam.

Natasha de Haan, één van de projectleiders, vertelt dat het project nu voor het tweede jaar uitgevoerd is: “Vorig jaar was een succes, daarom is het dit jaar herhaald. De bijdrage van Fonds MaS heeft er toe geleid dat het project nu ook overdraagbaar is naar andere stadsdelen. Er is een handleiding en er zijn voorbeeldmaterialen, zoals spreadsheets, stage certificaten en brieven voor vrijwilligers.”

Kwartjes gevallen

Natasha: “Dit jaar was het doel het onderzoeken van de eerstelijnsvoorzieningen. Hier vallen bijvoorbeeld psychologen,

logopedisten en diëtisten onder. Als een huisartsenpraktijk niet toegankelijk (genoeg) is, komt de huisarts bij de cliënt langs. Maar voor de andere eerstelijns zorgprofessionals is dat nog niet vanzelfsprekend. Veel hulpverleners hebben nog nooit over hun toegankelijkheid nagedacht. Door dit project zijn er heel wat kwartjes gevallen!”

Buitengesloten

Ook bij de scholieren vielen de kwartjes. Natasha: “Er was een voorval dat veel indruk maakte op de jongeren. Een blinde man werd vanwege zijn geleidehond geweigerd

Maar er gebeurden ook veel positieve dingen. Er was een stille jongen die samenwerkte met een blinde vrijwilligster. Het is natuurlijk best onwennig voor een scholier om te gaan met iemand die niet kan zien. Maar je zag zijn zelfvertrouwen per dag groeien.”

Positieve evaluatie

De evaluatieformulieren van de scholieren zijn positief. Na intensieve controle bleek ook dat het grootste deel van de formulieren correct is ingevuld, waardoor de informatie goed bruikbaar is. Natasha is nu bezig met een PR - plan. Het project heeft ook al een pagina op Facebook. Het project gaat niet alleen in alle stadsdeelgroepen gepromoot worden, maar ook buiten Amsterdam. Natasha: “Alle materialen zijn er, dus als belangengroep kun je zo instappen!”

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Natasha de Haan op 06 52 35 71 14 of via natasha.de.haan@gmail.com Voor toegankelijkheid van de gebouwen kunt u terecht op www.toegankelijkamsterdam.nl



Nieuwe brochure voor beleidsmakers en politici

Politici en beleidsmakers bewust maken van de effecten van de verschillende bezuinigingsmaatregelen op de inkomenspositie van mensen met een beperking. Dat is het doel van de brochure 'De groeiende stapel'. De brochure is een initiatief van verschillende cliëntenorganisaties, waaronder Cliëntenbelang Amsterdam. Afgelopen maand is de brochure breed verspreid in Noord-Holland.

Treffend is de ondertitel van de brochure: Hoe de wereld van mensen met een beperking schraler, krappere en kleiner wordt. De feiten & cijfers komen duidelijk voor het voetlicht. Niet alleen de landelijke cijfers, maar ook individuele huishoudboekjes. Zes mannen en vrouwen met een beperking geven namelijk openheid van zaken over hun financiën.

Stapeling krijgt een gezicht

Saskia Visser, MEE Amstel en Zaan, vertelt over de aanleiding: "We kregen ontzettend veel signalen binnen over de achteruitgang van de koopkracht van onze doelgroep. Daar moesten we iets mee doen. We hebben de stapeling een gezicht gegeven. Nu maar hopen dat de geadresseerden contact met ons opnemen om te praten over mogelijke oplossingen in hun gemeente.

Tip: Veel reacties zijn ook te vinden op www.deeljezorg.nl in de groep 'Stapeling Eigen bijdragen'.
<http://deeljezorg.nl/groups/stapeling-eigen-bijdragen>

U kunt de brochure bestellen bij Marijke de Jeu op (020) 75 25 116 of via m.dejeu@clientenbelangamsterdam.nl.



Cijfers & feiten

In 2011 daalt de koopkracht in Nederland gemiddeld 0,25 procent. De koopkracht van honderdduizenden chronisch zieken en gehandicapten gaat in dat jaar tussen de 0,4 en 3,2 procent achteruit.

Hoeveel is het verschil tussen een huishouden met een chronische zieke of handicap in 2011 en 2008?

- Een koppel in de bijstand: **312 euro** minder.
- Een alleenstaande met minimumloon: **528 euro** minder.
- Een koppel met minimumloon: **1.272 euro** minder.
- Een alleenstaande WAO'er: **300 euro** minder.
- Een koppel met kinderen en minimumloon: **768 euro** minder.

Oorzaak? De beperking van fiscale aftrekmogelijkheden voor zorgkosten.

Aanbesteding AOV deels over

Stadsmobiel heeft op 5 december een kort geding aangespannen tegen de gemeente Amsterdam over de gunning van perceel A (beschermd vervoer en deur tot deur samen reizend) aan Connexxion. De rechter bepaalde dat deze aanbesteding voor het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) over moet. Perceel B is definitief Transvision gegund. De gemeente beraadt zich op vervolgstappen.

Het lijkt er op dat door deze vertraging nu de situatie kan ontstaan dat de nieuwe uitvoerders van de twee percelen op verschillende tijdstippen gaan starten. Cliëntenbelang Amsterdam pleit voor een zorgvuldige en goed voorbereide overgang.

We zullen bij de gemeente pleiten daadwerkelijk pas te starten na een gedegen voorbereiding en overdracht van de nieuwe contracten, omdat we voorzien dat anders een zeer onzekere situatie ontstaat voor de chauffeurs. Als goed ingewerkte chauffeurs bij gebrek aan duidelijkheid hun heil elders zoeken, levert dat een enorm verlies aan ervaring op.

Cliënten van het AOV moeten ervan op aankunnen dat een goede kwaliteit wordt geleverd. Alle betrokken partijen moeten goed beseffen dat aanvullend openbaar vervoer bovenal mensenwerk is. De consequenties van de aanbestedingen voor het huidige personeel moeten daarom goed doordacht worden. Een gelijktijdige start van beide percelen lijkt Cliëntenbelang Amsterdam de meest veilige keuze.

Zorgvuldige voorbereiding

Voorlopig blijft alles nog even bij het oude. De bestaande contracten voor beide percelen worden verlengd, omdat de start van de nieuwe aanbieders op 1 januari 2012 niet haalbaar is. Gebruikers van het AOV kunnen voorlopig blijven reizen, zoals zij gewend zijn. Bij een zorgvuldige voorbereiding is voldoende tijd om zo nodig personeel over te nemen en te werven. De nieuwe aanbieder moet 75 % van het personeel overnemen, maar dat wil niet zeggen dat het personeel ook in Amsterdam wordt ingezet.

Ook kan er dan voor gezorgd worden dat het personeel van de nieuwe aanbieder goed wordt ingewerkt en getraind, onder andere door ervaringsdeskundige gebruikers, dat de telefooncentrale goed en dat voldoende testritten zijn uitgevoerd die aan de kwaliteit uit het bestek voldoen.

Antwoord wethouder Zorg

Wethouder Zorg Eric van der Burg (VVD) heeft de brief van Cliëntenbelang Amsterdam van oktober beantwoord. Zijn antwoord komt in het kort erop neer dat het aanbesteden van het AOV (een vorm van taxivervoer) een wettelijke

verplichting is, waar de gemeente niet onderuit kan. De opdracht voor kamer tot kamer vervoer is niet aan de huidige vervoerder Stadsmobiel gegund, omdat Stadsmobiel daarop niet heeft ingeschreven.

Kwaliteitscriteria

Cliëntenbelang Amsterdam heeft in de werkgroep AOV meegedacht over de kwaliteitseisen in het bestek, die hierdoor heel duidelijk zijn. Ook zijn aanbevelingen uit de expertmeeting in het Programma van Eisen opgenomen. Zo mogen gebruikers van scootmobiel erin blijven zitten bij het gebruik van het liftje. Toch blijft altijd de vraag of de aanbieder het in de praktijk kan waarmaken. Met de wethouder Zorg hebben we daarom afgesproken om, zeker in het begin, de klachtenopvang te intensiveren.

Perceel A

Beschermd vervoer en deur tot deur vervoer samen reizend.

Perceel B

Deur tot deur vervoer plus en kamer tot kamer vervoer.

Kort nieuws

Platform Mantelzorg Amsterdam ontvangt Mantelzorgcadeau

In het kader van de Dag van de Mantelzorg kreeg het Platform Mantelzorg Amsterdam op 9 november het Mantelzorgcadeau van de gemeente. Een erkenning voor de tomeloze inzet van het platform voor de belangen van mantelzorgers. Suze Duinkerke, directeur van de dienst Wonen, Zorg en Samenleven reikte het cadeau uit aan Peter van Gelder (zie foto). Peter: "De gemeente ziet het belang in van mantelzorgers. Dat vind ik positief."

Wethouder Zorg verzoekt gemeentebambtenaren te letten op toegankelijkheid

De Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling organiseerde in december een bijeenkomst over discriminatie op een niet-toegankelijke locatie, het voormalige Trouw-gebouw. Een aantal rolstoel gebonden bezoekers kon dit gebouw niet in. Mede naar aanleiding van deze gebeurtenis stuurde wethouder Zorg, Eric van der Burg, een brief aan alle diensten en stadsdelen met het verzoek ervoor te zorgen dat bijeenkomsten (in opdracht) van de gemeenten altijd toegankelijk zijn voor mensen met een handicap. "Van de overheid mag men een voorbeeldfunctie verwachten. Mensen met een handicap mogen niet beperkt worden bij hun

participatie en inspraak" aldus de wethouder.

Bereikbaarheid kantoor tussen Kerst en Oud & Nieuw

Tussen Kerst en Oud & Nieuw is Cliëntenbelang Amsterdam telefonisch niet bereikbaar. De afdeling Informatie en Klachtenopvang is ook gesloten.

die op zoek zijn, belt u dan met Monica Lamperjee op (020) 75 25 100 of mail naar m.lamperjee@clienbenbelangamsterdam.nl.



Kantoorruimte te huur! Helpt u ons mee om een huurder te vinden?

Na de verbouwing van onze etage aan de **Plantage Middenlaan 14-1** hebben we verschillende ruimtes over. Leegstaande vierkante meters kosten ons onnodig geld, vandaar dat we deze ruimtes graag willen verhuren. Zoekt u zelf kantoorruimte of kent u andere (kleine) organisaties

Colofon

Nieuwsbrief is een periodieke uitgave van Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam. Overname van artikelen is toegestaan met bronvermelding. **Oplage** 750 exemplaren. **Eindredactie** Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam, afdeling pr en communicatie.

Bezoekadres Plantage Middenlaan 14-1
1018 DD Amsterdam
Telefoon (0)20 75 25 100
Fax (0)20 75 25 101
E-mail info@clienbenbelangamsterdam.nl
Internet www.clienbenbelangamsterdam.nl

