



Clientenbelang AMSTERDAM

Voor eigen regie in zorg en samenleving

In dit nummer onder andere:

- uitreiking Amsterdamse Plum voor toegankelijk sporten
- Interview met nieuwe voorzitter Raad van Bestuur Osira-Amstelring
- Project Zorginkoop: het migrantenperspectief

In deze nieuwsbrief:

Uitreiking Amsterdamse Pluim	3
Klagen heeft zin	4
“Echte zorg gebeurt met de cliënt. Wat er niet aan bijdraagt, doen we niet meer”	5
Basisschool moet kiezen: individuele of collectieve voorziening?	7
Cliënten in zorginstellingen mondiger maken	8
Project Zorginkoop GGz: het migrantenperspectief	9
Succes GGz/MO Ambassadeurs	9
Agenda	10

Voorpagina: *gehandicapten en niet-gehandicapten mikken vanuit een rolstoel op het net. Het was één van de activiteiten tijdens het Sport op Maat Plein op 25 september in sporthal Blauw-Wit. Tijdens dit evenement werd de Amsterdamse Pluim uitgereikt (pagina 3).*

Uitreiking Amsterdamse Pluim

Op zondag 25 september kregen drie Amsterdamse sportorganisaties uit handen van wethouder Zorg Eric van der Burg de Amsterdamse Pluim. Met deze prijs worden sportorganisaties gestimuleerd toegankelijk te zijn voor Amsterdammers met een beperking en chronische ziekte.

Wethouder Sport Eric van den Burg keek in zijn toespraak ver vooruit: “Nu Amsterdam zich sterk maakt om in 2028 gastheer te zijn van de Olympische Spelen én van de Paralympics, is de Amsterdamse Pluim van extra betekenis. Onderdeel van de Olympische gedachte is immers dat iedereen op eigen niveau kan meedoen, van recreatief bewegen tot topsport. Breedte- en topsport moeten elkaar kunnen aanvullen en versterken.”

Visitatiecommissie

Dit jaar dongen 43 sportverenigingen mee naar de prijs. Op basis van een uitgebreide enquête waren tien verenigingen voor de prijs genomineerd. Een visitatiecommissie bestaande uit mensen met een beperking en chronische ziekte hadden de genomineerden bezocht en beoordeeld.

En de winnaars zijn.....

De Amsterdamse Pluim is dit jaar uitgereikt aan:

- Handboogschietvereniging **KNHS Concordia** (geïntegreerd sporten) met de pluspunten: gastvrije sfeer, betonnen schietlijn en rolstoeltoilet.
- **Sport- en Judoclub Osdorp** (geïntegreerd sporten) met de pluspunten: judo voor kinderen

met allerlei beperkingen, grote lift en docent die gebarentaal kent.

- **Fitnessclub Life and Kicking** (commercieel en fysiotherapiepraktijken) met de pluspunten: toegankelijk voor mensen met beperkingen, grote moderne fitnessruimte en speciaal fitnessapparaat voor rolstoelgebruikers

Aanmoedigingsprijzen

Dit jaar kregen twee sportverenigingen een aanmoedigingsprijs:

- **De Amsterdamse Spoorweg Sportvereniging** met de pluspunten: *showdown* (een soort tafeltennis) voor visueel gehandicapten, ruim en fris pand, goed bereikbaar met metro en auto.
- **rolstoelhockeyvereniging The Dolphins** met de pluspunten: hockey voor rolstoelgebruikers, aangepaste sporthal en hoog sportniveau.

Voor meer informatie en een boekje met beschrijvingen van zowel winnaars als genomineerden, kunt u contact opnemen met Martine des Tombe via

m.destombe@clientenbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 150

De Amsterdamse Pluim

De Amsterdamse Pluim is in 2009 ontwikkeld op initiatief van het Astmafonds, afdeling Amsterdam. De Amsterdamse Pluim wordt uitgegeven door Cliëntenbelang Amsterdam en Sportservice Amsterdam i.s.m. het Astmafonds, Gehandicaptensport Nederland en Stichting De Omslag.



Rolstoelhockeyvereniging The Dolphins ontvangt de aanmoedigingsprijs uit handen van wethouder Eric van der Burg en Rolstoelbasketballer Mustafa Jebari.

Klagen heeft zin

Het aantal vragen en klachten dat in het eerste halfjaar bij onze afdeling Informatie en Klachtenopvang is binnengekomen, is afgenomen ten opzichte van het eerste halfjaar in 2010. Het aantal liep terug van 366 naar 318 Dit is één van de redenen voor Cliëntenbelang Amsterdam om de vragen- en klachtenopvang extra aandacht te geven

Klagen heeft zin 1

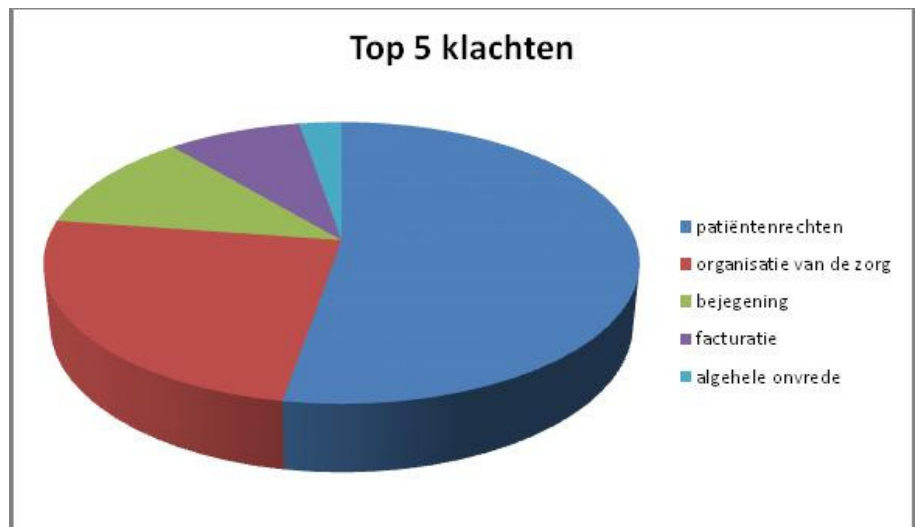
Gelijk klachtenopvang ziekenhuis

Wij hebben een cliënt doorgestuurd naar de klachtencommissie van een ziekenhuis. De cliënt had geklaagd dat hij zonder te weten door een andere arts was geopereerd, dan zijn behandelende arts. De klachtencommissie gaf de cliënt volkomen gelijk. Naar aanleiding van de uitspraak is er een brief aan het gehele ziekenhuis gestuurd met onderstaande instructies:

- Alle patiënten moeten goed worden geïnformeerd over hun chirurg.
- De chirurg moet zich ruim van tevoren voorstellen, dus niet pas in de operatiekamer, en in ieder geval voordat de patiënten de premedicatie hebben gekregen.

Gezondheidszorg. Deze heeft de tandartsen dringend verzocht zich aan te sluiten bij een klachtencommissie.

maar niet geleverd wordt. Cliëntenbelang Amsterdam gaat hierover in gesprek met de leverancier.



Klagen heeft zin 2

Tandarts en klachtencommissie

In sommige gevallen is gebleken dat de tandarts niet is aangesloten bij een klachtencommissie. In het eerste halfjaar is door de afdeling I & K hierover twee keer melding gemaakt bij de Inspectie voor de

Klagen heeft zin 3

Reparatiebedrijf laat stekken vallen

Over één van de leveranciers van Wmo-voorzieningen bestaan hardnekkige klachten. Slechte communicatie, monteurs die geen verstand hebben van de onderdelen van een rolstoel of een leenstoel die

Benieuwd naar de gehele rapportage?

De gehele halfjaar rapportage kunt u aanvragen bij Liesbeth Randag via l.randag@clienbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 100.

Telefoonnummer Informatie en Klachtenlijn: 020-5 777 999

“Echte zorg gebeurt met de cliënt. Wat er niet aan bijdraagt, doen we niet meer”

Dat er iets fundamenteels mis is met de kwaliteit van verpleeg- en verzorgingshuizen in Amsterdam, bleek afgelopen maart. Toen stelde de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) de Osiragroep gedurende 6 maanden onder verscherpt toezicht. Reden voor Cliëntenbelang Amsterdam om in gesprek te gaan met Rob van Dam. Hij trad in maart vervroegd aan als voorzitter van de raad van bestuur van Osira Amstelring.

Rob van Dam: “Het was natuurlijk wel even schrikken om net in een nieuwe baan meteen in een crisis-situatie te komen. Het voordeel is wel dat ik als nieuwkomer met een frisse blik naar de situatie kijk. Hiervoor werkte ik bij de Haagse Wijk en Woonzorg in Den Haag. Een methode die daar geweldig werkte, was het inzetten van een kwaliteits-verpleegkundige op de werkvloer. Betere begeleiding op de werkvloer is nodig omdat we lager geschoolde medewerkers hebben dan we eigenlijk hadden gewild. De kwaliteitsverpleegkundigen die we nu hebben aangesteld, helpen medewerkers bijvoorbeeld met het invullen van handelingsplannen of zorgleefplannen.

Arbeidsmarktprobleem

Het arbeidsmarktprobleem is één van onze twee grootste problemen. We willen het percentage vaste medewerkers wel verhogen, maar we kunnen geen geschoolde medewerkers krijgen. De overheid heeft nu gelukkig ook oog voor dit probleem. Wij nemen alvast een

voorschot op de belofde extra middelen door extra medewerkers in te zetten en intern op te leiden.



.We maken daar een goed begin mee door het veranderen van onze interne flexpool. Voorheen werden de medewerkers daarvan willekeurig ingezet. Nu werken we met vaste invalkrachten per locatie.

Dat levert nu al resultaat omdat

mensen ervaring op kunnen doen met één type zorg, bijvoorbeeld dementie. Ja, dat is inderdaad een heel voor de hand liggende maatregel. Maar omdat voorheen alles centraal geregeld werd, werd zo'n logische manier van organiseren over het hoofd gezien.

Te veel overhead

Ons tweede grote probleem is de organisatiestructuur. Er waren veel directeuren in de top, maar niemand was eindverantwoordelijk per locatie. De overhead hebben we aangepakt. Er zijn nu locatiemanagers aangesteld voor alle 18 intramurale vestigingen. Zij kunnen problemen direct signaleren en oplossen. De meesten zijn in juli begonnen, dus de resultaten daarvan moeten nog komen. Maar we willen in ieder geval dat de Osira Amstelring huizen elk hun eigen beleid gaan ontwikkelen. Sommige huizen hebben bijvoorbeeld een restaurant met een wijkfunctie. Andere niet. Dat kan de locatiemanager helemaal zelf invullen.

Echte zorg

Het geld dat we nodig hebben voor de kwaliteitsverbetering komt uit het goedkoper uitvoeren van faciliterende zaken en het reduceren van overhead. Echte zorg gebeurt met de cliënt. Wat er niet aan bijdraagt doen we niet meer. We gaan het facilitair bedrijf ontvlechten, zoals dat heet. Alles wat rechtstreeks met bewoners te maken heeft gaan we op locatie aansturen. Zoals bijvoorbeeld het eten. Klachten daarover komen nu niet meer centraal binnen, maar op de locatie. Daar kan er beter op gespeeld worden.”

Ondertoezichtstelling

Op 22 september is de ondertoezichtstelling deels opgeheven vanwege een merkbare kwaliteitsverbetering. Negen locaties worden nog gevolgd door IGZ.

Osira Amstelring in debat met Cliëntenbelang Amsterdam

Rob van Dam: “Eind september weten we of de ondertoezichtstelling wordt opgeheven. Als we uit de gevarezone zijn, dan is het tijd voor debat. We willen los van casuïstiek zaken doorspreken. Dus niet met mensen die het direct treft. Zij zijn te emotioneel betrokken. Daarom moet iemand namens de cliënten spreken. Daarin willen we zeker Cliëntenbelang Amsterdam een plek geven.”

Niet-realistische verwachtingen

“In het debat komt wat mij betreft ook aan de orde dat familieleden vaak niet-realistische verwachtingen hebben van de zorg. Familieleden denken dat wij de dementie kunnen stoppen. Maar dat kunnen we niet. Het wordt ons verweten als het slechter gaat na opname in ons verpleeghuis. De familie raakt ontevreden. Met ontevreden familieleden is het moeilijk om goede afspraken te maken. Zo ontstaan onnodige klachten over de zorg. Laat ik dit voorop stellen: het laatste stuk van iemands leven is heel zwaar. Het lijf is versleten, er is veel leed. Daarmee omgaan is heel moeilijk, maar het is niet enkel een zorgprobleem.”

Basisschool moet kiezen: individuele of collectieve voorziening?

Weer een Amsterdamse basisschool die binnenkort toegankelijk is voor rolstoel afhankelijke kinderen én hun ouders. Door de inzet van een volhardende moeder en advies van MEE en Cliëntenbelang Amsterdam.

Voorgeschiedenis

Een Amsterdamse basisschool vraagt in 2009 een traplift aan voor een leerling die slecht ter been is. Om financiële redenen wordt gekozen voor een stoeltjeslift. Een aanvullend argument is dat een plateaulift minder veilig in gebruik wordt gevonden voor kinderen. Het kost het stadsdeel bijna een jaar om te besluiten of de kosten voor de aanleg van de lift vergoed worden. Het besluit is uiteindelijk positief.

Plateaulift of stoeltjeslift?

Begin 2011 doet een moeder van een niet-gehandicapte leerling het verzoek voor een plateaulift. Zij maakt gebruik van een rolstoel, en begeleidt haar dochter graag naar school. Mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel hebben niets aan een stoeltjeslift. Voor haar is zo'n voorziening waardeloos. De stoeltjeslift is op dat moment nog niet geplaatst, dus er is nog een mogelijkheid om voor een andere voorziening te kiezen. Helaas wil het stadsdeel de extra kosten voor een plateaulift niet betalen. En de school in eerste instantie ook niet.

Individueel of collectief?

De moeder klopt aan bij Cliëntenbelang Amsterdam. Zij stelt, ons inziens terecht, de volgende vragen: Mag het stadsdeel geld uit een huisvestingspot gebruiken om een *individueel toegankelijkheidsprobleem* op te lossen, terwijl een wat duurdere voorziening (plateaulift) het hele gebouw voor *iedereen* toegankelijk zou maken? Heeft de school niet ook een belang om geld bij te leggen? Bijvoorbeeld in het geval er morgen een rolstoel gebonden kind op de stoep staat. De kansen dat het stadsdeel dan een nieuwe voorziening gaat bekostigen zijn vrij klein.

Advies Cliëntenbelang Amsterdam

Cliëntenbelang Amsterdam geeft het advies om de school te attenderen op de wet Gelijke Behandeling. Deze wet geldt sinds 2009 ook voor het basisonderwijs. Scholen moeten dus toegankelijk zijn voor alle kinderen met een fysieke beperking. Een plateaulift is breder toepasbaar dan een stoeltjeslift en past daarom beter bij de openbare functie van het schoolgebouw.

Met dit argument overtuigt de moeder de school om geld bij te leggen. De plateaulift komt er!

Cliënten in zorginstellingen mondiger maken

Op 1 september startte het project 'Versterking van democratische cliëntenparticipatie in zorginstellingen'. Het doel is om cliënten in zorginstellingen structureel zeggenschap te geven bij beleid door hen in staat te stellen zelf een verbeteragenda te ontwikkelen.

De huidige vorm van raadplegen van cliënten, bijvoorbeeld via de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz), schiet tekort. Dit komt door veranderende cliëntpopulaties, die steeds meer divers zijn waardoor representatie ingewikkelder wordt. Een andere reden is het ontstaan van nieuwe kleinschalige woonvormen, scheiding van wonen en zorg en ambulantisering. Hierop is de Wmcz niet toegespitst.

Partnermodel

Bij het project wordt het Partnermodel ingezet. Dit model streeft ernaar dat cliënten gelijkwaardige relaties aangaan met professionals om zo verbeteracties te realiseren. Het idee is dat cliënten eerst zelf een agenda met elkaar ontwikkelen voordat zij in dialoog gaan met professionals. Doordat cliënten en andere partijen betrokken worden bij plannen is de kans op acceptatie van maatregelen groot.

Actieve participatie

De actieve participatie die het project nastreeft draagt bij aan het welzijn van cliënten. Ze krijgen weer een rol en daarmee persoonlijke erkenning. Allerlei latente ongenoemens bij

bewoners en cliënten worden gekanaliseerd. Vanuit een krachtbenadering worden deze gevoelens vervolgens omgebogen naar verbeteracties.

Projectpartners

Cliëntenbelang Amsterdam is hoofdaanvrager bij Zonmw. We werken samen met de SIGRA, LOC Zeggenschap in zorg en het VUmc. Het project start vanuit het Amsterdamse, maar streeft naar een landelijke verspreiding. Het project heeft een looptijd van 12 maanden.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Herman Klein Tiessink. Op (020) 75 25 100 of via h.kleinti@clienbelangamsterdam.nl

Project Zorginkoop GGz: het migrantenperspectief

Cliëntenbelang Amsterdam sloot in 2009 een convenant met Agis/Achmea om de klantvertegenwoordiging in de inkoopcyclus van zorg te verbeteren. Met Pharos wordt nu gekeken naar het migrantenperspectief.

Tien criteria zorginkoop

In 2010 stelden sleutelpersonen en vertegenwoordigers van GGz-cliëntenorganisaties uit Amsterdam, Utrecht en Noord-Holland wensen op voor de zorginkoop GGz door Agis. Agis heeft die wensen vertaald in tien criteria voor de zorginkoop. Deze criteria zijn onder andere preventie, aandacht voor kinderen uit een gezin van een GGz-cliënt, het betrekken van de familie bij de behandeling van een cliënt, werken vanuit een

herstelbenadering en lichamelijke zorg voor mensen met chronisch psychiatrische problemen. In september 2011 is een groep migranten met de criteria aan de slag gegaan, om ze ook migrant-specifiek te maken en aan te vullen.

Hoe denken allochtonen over de zorginkoop GGz?

In 2011 worden de wensen van allochtonen in het zorginkoopproces GGz onder de loep genomen. Cliëntenbelang Amsterdam werkt in

dit traject samen met Pharos, een landelijk kenniscentrum gespecialiseerd in gezondheidszorg voor migranten en vluchtelingen.

Eind september buigt een expertgroep zich over de tien eerder geformuleerde criteria. Ook wordt nagegaan welke andere criteria eventueel van belang zijn vanuit het perspectief van migranten. De resultaten worden gepresenteerd aan de GGz-zorginkopers van Agis/Achmea.

Succes GGz/MO Ambassadeurs

In juni heeft Movisie het boek 'Leven met beperkingen. Hoe anders mag je zijn?' gepubliceerd. Hierin worden 25 van 100 inspirerende projecten gepresenteerd die meedongen naar de Diversiteitsprijs 2010. Ook het project GGz/MO Ambassadeurs van Cliëntenbelang Amsterdam wordt in het boek genoemd. Daarmee liet het 75 andere projecten achter zich.



GGz/MO Ambassadeur Henrike Kowalk: “Het was fijn om te lezen dat er mensen zijn die het Ambassadeursproject de moeite waard vonden om in het boek te noemen. Het voelt net een cadeau om mee te kunnen doen bij dit project. Opvallend vonden wij wel hoe verschillend de kostenplaatjes voor een actie kunnen zijn. Wat dat betreft

behoort het Ambassadeursproject tot één van de goedkoopste initiatieven.” De doelgroep GGz-cliënten wordt ondersteund door Cliëntenbelang Amsterdam, met inzet van het cluster GGz/MO.

Achtergrond Ambassadeursproject

Om moeilijker bereikbare groepen in

de samenleving te kunnen betrekken werd in 2008 het Ambassadeursproject gestart. In Amsterdam zijn naast GGz- ambassadeurs ook actief:

- Ambassadeurs namens de dak- en thuislozen.
- Ambassadeurs namens de doven en slechthorende.
- Ambassadeurs namens de (licht) verstandelijk gehandicapten.
- Ambassadeurs namens de kleine taalgroepen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Max Hüber via m.huber@clienbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 100.

Stop de stapeling!



Met een volle bus was Cliëntenbelang goed vertegenwoordigd op de landelijke actiedag in Den Haag op 19 september. Hier een deel van de delegatie in actie-outfit.

Agenda

Workshop Woonwensen maatschappelijke opvang

Wanneer: woensdag 5 oktober

Hoe laat: 11.00 tot 12.30 uur. Zaal open vanaf 10.30. Napraten met een broodje tot 13.00 uur.

Locatie: vergaderzaal

Cliëntenbelang Amsterdam,
Plantage Middenlaan 14 1 hoog.

Het cluster Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Opvang van Cliëntenbelang Amsterdam nodigt u uit voor de workshop Woonwensen maatschappelijke opvang. Het cluster wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van goede woonvormen voor die cliënten van de geestelijke gezondheidszorg en van de maatschappelijke opvang die aangewezen zijn op een of andere

vormen geen eenduidige groep en de behoeften en wensen zijn zeer divers. De voorzieningen moeten daarop aansluiten.

Aanmelden

U kunt zich voor de workshop aanmelden bij Anneke Bolle via annabol@hetnet.nl De volgende stukken zijn daarbij op te vragen voor e-mailverzending:

- Het onderzoek *Gewoon Wonen* (Márian Vink, APCP, 2006).
- Inleiding workshop 3 van het congres woonservicewijken van de gemeente Amsterdam (Anneke Bolle, mei 2009).
- *Housing First-principe ook in Amsterdam toegepast.* (Artikel in NUL20, sept. 2009)

Inspiratiesessie Belangen in Beeld

Wanneer: maandag 10 oktober

Hoe laat: 13.00 – 17.00 uur

Locatie: Openbare Bibliotheek Amsterdam, Oosterdokskade 143.

Cliëntenbelang Amsterdam en de gemeente Amsterdam bieden gezamenlijk een inspiratiesessie aan voor belangenbehartigers op de terreinen zorg en welzijn, onderwijs, vervoer, arbeid en inkomen. U krijgt handvatten en tips om uw werk nog beter en handiger te doen en ontdekt u welke kansen de nieuwe media u bieden.

Er worden vier workshops gegeven:

- Social Media.
- Hoe beïnvloed ik de gemeente?

- Het Nieuwe Werken.
- Het Sociale Media Spel.

Voor meer informatie over de inspiratiesessie kunt u terecht in de agenda op onze website of u kunt contact opnemen met Jan Philip Korthals Altes op (020) 75 25 100 of via j.altes@clientsbelangamsterdam.nl

Miniconferentie Zie mij nou!

Wanneer: donderdag 20 oktober

Hoe laat: 14.00 – 18.00 uur

**Locatie: IIRE Conferentiecentrum
Lombokstraat 40, Amsterdam**
bereikbaar met tram 14

Stichting Onze Hoop (voor en door migranten met een handicap of chronische ziekte) organiseert deze miniconferentie met als doelstelling de problematiek van migranten met een handicap of chronische ziekte zichtbaar te maken voor de sector zorg en welzijn en de politiek. Uitdrukkelijk zijn daarom drie partijen (doelgroep, zorg en politiek) uitgenodigd om kennis te maken en na te denken over een betere samenwerking.

In verband met een beperkte capaciteit verzoeken wij u om u aan te melden via info.onzehoop@gmail.com of op (020) 75 25 100. U kunt daar ook terecht voor meer informatie over het programma en de workshops.

Mantelzorgcadeau 2011

Wanneer: woensdag 9 november

Hoe laat: 10.00 -11.00 uur

**Locatie: Theatercafé van het
Muziektheater**

Wethouder Eric van der Burg overhandigt het mantelzorgcadeau 2011 aan het Platform Mantelzorg Amsterdam. Dit in het kader van de Dag van de Mantelzorg op 10

november, een dag waarop mantelzorgers in het zonnetje worden gezet.

Lancering website Helpjemeer

De wethouder Zorg lanceert tijdens bovenstaande bijeenkomst ook de website Helpjemeer.nl, een website met lokale en landelijke informatie voor mantelzorgers, maar ook met een agendafunctie. De agendafunctie moet het mantelzorgers makkelijker maken om de zorg voor hun naaste te regelen. Op dit moment wordt nog bekeken of een chatfunctie toegevoegd kan worden.

U kunt zich opgeven bij Márian Vink via m.vink@clientsbelangamsterdam.nl of op (020) 75 25 100.

Symposium Dementie in beweging

Wanneer: woensdag 23 november

Hoe laat: 14.30 – 17.30 uur

**Locatie: Hotel Casa 400
Eerste Ringdijkstraat 4,
Amsterdam**

Dit jaar bestaat de afdeling Amsterdam van Alzheimer Nederland 10 jaar. Dit wordt gevierd met het symposium 'Dementie in beweging'. De definitieve uitnodiging volgt binnenkort. Mocht u zich nu al willen opgeven voor dit symposium, dan kan dat per email via amsterdam@alzheimer-nederland.nl of per post: Alzheimer Nederland, afdeling Amsterdam p/a von Zesenstraat 298 1093 BJ Amsterdam

Voor meer informatie kunt u terecht op (020) 46 87 888 of via amsterdam@alzheimer-nederland.nl

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@clienbelangamsterdam.nl

Internet www.clienbelangamsterdam.nl

