

# VERSLAG

## Cliëntenpanel

### ‘Liever steunen dan leunen. Maar door wie?’

21 november 2008

Aristozalen, Amsterdam

**Organisatie:** Vier Sterren / Stichting Gehandicapten Overleg Amsterdam (SGOA)

**Dagvoorzitter:** Jan Troost

---

Plenaire bijeenkomst	
• Opening .....	1
• Forumdiscussie .....	2
De workshops	
• Workshop Fysiek Beperkten .....	4
• Workshop GGz .....	6
• Workshop Ouderen .....	9
• Workshop Verstandelijk beperkten .....	12
• Workshop Fysiek beperkten .....	15
• Workshop Cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen ....	20
Plenaire afsluiting	
• Terugkoppeling uit de workshops .....	23
• Afronding .....	24

---

## Plenaire bijeenkomst

### Opening

Mevrouw Weel stelt zichzelf voor als ondersteuner van de ABCZ werkgroep cliëntenraadpleging<sup>1</sup>, die het panel heeft georganiseerd. Het motto van het cliëntenpanel is altijd ‘Niet mopperen, maar opperen’. Mevrouw Weel stelt de dagvoorzitter, de heer Troost, voor. Er is een aantal toehoorders aanwezig van de stadsdelen, Stichting MEE en CABO. CABO is een organisatie die zich inzet voor oudere migranten.

In tegenstelling tot andere cliëntenpanels zijn de aanwezigen benaderd vanuit de organisaties die cliënten ondersteuning bieden.

Mevrouw Weel is benieuwd naar de ervaringen van de aanwezigen met cliëntenondersteuning. Cliëntenondersteuning is misschien een onduidelijk begrip. Voor ouderen die gebruik maken van ondersteuning door ouderenadviseurs betreft het zaken die mensen zelf niet meer kunnen.

De ABCZ-werkgroep Cliëntenraadpleging ontvangt graag suggesties over hoe dingen verbeterd kunnen worden. Mevrouw Weel vraagt met klem mensen in hun waarde te laten. Problemen kunnen vandaag helaas niet opgelost worden, maar worden wel doorgegeven aan de aanwezige instanties.

- - -

---

<sup>1</sup> De naam ABCZ (voormalig samenwerkingsverband van SGOA, COSBO, VGBC en APCP) wordt in 2009 vervangen door een nieuwe naam als de fusie van de vier organisaties een feit is. De werkgroep Cliëntenraadpleging is nu nog een werkgroep van de Vereniging Vier Sterren en APCP.

## **Forumdiscussie**

De heer Troost vraagt de panelleden zich voor te stellen.

Frank Peter Kaat heeft een GGz-achtergrond en veel ervaring op het gebied van belangenbehartiging binnen de GGz.

Irène Gefferie is een Surinaamse vrouw. Zij heeft veel kennis over de Nederlandse samenleving en regelgeving. Zij zit in het bestuur van Platform Mantelzorg Amsterdam en ondersteunt veel mensen in haar omgeving. Irène ondersteunt iedereen die met een hulpvraag bij naar komt.

Petra van Opmeer is betrokken bij het SGOA coachingsproject. Een groep coaches met een beperking gaat het komende jaar anderen met een beperking begeleiden.

Chris Verhoeven is beleidsmedewerkster bij Mee Amstel & Zaan. MEE ondersteunt mensen met een verstandelijke en een fysieke beperking als die met problemen zitten waar ze zelf niet uit kunnen komen. Samen met de cliënt wordt gezocht naar de beste oplossing.

Dorine van Lennep is coördinator van het Steunpunt GGz, dat mensen met een GGz-achtergrond ondersteunt als die met problemen zitten waar ze zelf niet uit kunnen komen

De heer Troost vraagt wat de organisaties die cliëntondersteuning geven missen.

Mevrouw Van Lennep: Steunpunt GGZ mist voldoende geld. Zij heeft een doelgroep met veel vragen. Het GGz-steunpunt zou graag net zoveel middelen ontvangen als MEE. Qua aanbod mist ze schuldhelpverlening en ondersteuning bij wonen.

Mevrouw Verhoeven: MEE kent op dit moment geen financiële problemen. MEE wordt landelijk gefinancierd vanuit de AWBZ-pot. Wellicht dat het anders wordt als de geldstroom via de stadsdelen of de gemeente gaat lopen. Het aantal cliënten bij MEE neemt nog steeds toe waardoor er wachtlijsten zijn.

Mevrouw Gefferie loopt tegen allerlei problemen aan. Het duurt lang voordat er een woning voor de mantelzorgers is geregeld. Er bestaat bij het Platform Mantelzorg ook een werkgroep Wonen. Mevrouw vindt dat de reguliere instellingen veel meer aandacht en tijd moeten besteden aan mantelzorgers en aan de cliënt. Vaak hebben hulpverleners onvoldoende tijd en dit werkt erg demotiverend.

Mevrouw Van Opmeer: bij het coachingsproject moet nog ervaring worden opgedaan met cliëntondersteuning. Zij herkent het eerder genoemde ontmoedigende effect. Cliënten vinden bij een patiëntenvereniging niet altijd wat zij nodig hebben. De ervaringsdeskundige coaches biedt een luisterend oor en begeleiding in zaken die voor cliënten belangrijk zijn.

De heer Kaat is een cliënt met een achtergrond in de GGz. De dingen die hij mist zijn volgens hem algemeen van toepassing. Hij vindt dat de ondersteuning te weinig op maat wordt aangeboden, dat wil zeggen dat er te weinig rekening wordt gehouden met de individuele wensen van de cliënt. Volgens hem moet er gezorgd worden dat de ondersteuning de mensen bereikt. Het overgrote deel van de GGz-clieënten is ambulante. Deze cliënten zijn niet altijd in staat om de informatie zelf aan te vragen.

Mevrouw Van Lennep merkt op dat het GGz-steunpunt hier ondersteuning in aanbiedt.

Mevrouw Verhoeven zegt dat cliëntondersteuning vaak wordt gezien als het geven van informatie en advies. MEE ondersteunt ook in het meegaan als het nodig is, over zaken praten en het meehelpen bij een indicatieaanvraag.

De heer Kaat legt uit dat als iemand emotioneel is of in de war is het moeilijk is om duidelijk te maken waar de behoefte ligt.

Mevrouw Van Lennep hoopt dat de loketten in de stadsdelen laagdrempelig en uitgerust worden. De medewerkers van het steunpunt zoeken de mensen op, ook omdat deze cliënten niet naar het loket gaan.

De heer Kaat vult aan dat mensen bang zijn ongewild in een traject terecht te komen. Volgens hem zou er een striktere scheiding moeten zijn tussen het krijgen van informatie zonder dat je mee op sleeptouw genomen wordt.

De heer Troost vraagt aan de heer Kaat wat hij vindt van de aangeboden cliëntenondersteuning door ervaringsdeskundigen.

De heer Kaat antwoordt dat de ondersteuningsvraag vaak tekort schiet, omdat er te weinig kennis is over hoe het is om ergens last van te hebben. Volgens hem is het misverstand dat men doorslaat naar de andere kant. Een ervaringsdeskundige moet bepaalde vaardigheden hebben om ondersteuning te bieden.

De heer Troost vraagt of ervaringsdeskundigen hun beperking al voorbij zijn.

Mevrouw Van Lennep vindt dat ervaringsdeskundigen hun eigen beperking verwerkt moeten hebben en daar iets mee kunnen doen. Volgens haar heeft dit een enorme meerwaarde.

Mevrouw Van Opmeer : in de coachingsgroep is een aantal mensen ook opgeleid tot hulpverlener, een aantal anderen niet. De mensen die behoefte hebben aan coachingsgesprekken komen uit de hele samenleving. Het persoonlijke enthousiasme en de motivatie die deze coaches hebben geeft een meerwaarde die niet kan worden gegeven door een hulpverlener.

Mevrouw Gefferie vindt dat hulpverleners vertrouwen moeten scheppen bij een cliënt. Zij moeten proberen mee te leven en te luisteren om hulp aan te reiken die cliënten nodig hebben. Er zijn twee vormen van ondersteuning: alleen op weg helpen of cliënten die volledig begeleid moeten worden. Voor het geven van begeleiding wordt de hulpverlener beperkt, omdat er geen tijd voor is.

Vraag uit de zaal:

Een aanwezige is vrijwilliger in een verzorgingshuis. Zij vraagt of mensen rechtstreeks naar stichting MEE kunnen. Als voorbeeld noemt zij iemand die een voorziening heeft aangevraagd die was afgewezen.

Mevrouw Verhoeven antwoordt dat iedereen met een beperking zelf rechtstreeks bij MEE terecht kan. Mensen boven 65 jaar kunnen beter hun vraag afstemmen met de ouderenadviseurs of de wijkpost voor ouderen. Iemand van boven de 65 jaar met een beperking, kan na een afwijzing van een indicatiestelling wel bij MEE terecht.

- - -

---

**Subthema:** Workshop Fysiek Beperkten

**Voorzitter:** Mevrouw Van Stigt

**Toehoorders:** Mevrouw Gefferie (Platform Mantelzorg),  
Mevrouw Van Vlaardingen (stadsdeel Oost-Watergraafsmeer)

---

De discussie zal gevoerd worden aan de hand van een aantal vragen, die aan de deelnemers worden uitgereikt.

### **Waar heeft u behoefte aan bij cliëntondersteuning?**

De heer B. zou het prettig vinden als hij niet zo lang zou moeten wachten bij Welzorg. Bovendien zijn er geen voorzieningen zodat hij niet naar het toilet kan.

Mevrouw R. heeft vooral behoefte aan iemand die kan helpen bij de dagelijkse dingen. Na haar hersenbloeding is dit een stuk moeilijker geworden. Zij heeft een ADL-hulp aangevraagd, maar die wordt waarschijnlijk afgewezen.

Mevrouw L. zou willen dat iemand haar helpt bij haar gehoorproblemen. Zij vindt dat mensen vaak moeilijk te bereiken zijn en het duurt erg lang voordat zij antwoord krijgt.

De heer Z. In de communicatie is het van belang dingen op te helderen, want de basis van communicatie tussen twee mensen is vaak zwak. In het hulptraject moet de communicatie met een derde persoon worden geëvalueerd.

Mevrouw Triëst Meestal worden zaken goed geregeld en anders schakelt zij een advocaat in.

De heer M. kan ook geen behoefte vraag bedenken. Hij ondersteuning zelf cliënten.

Mevrouw F. ondervindt veel ondersteuning van de stichting Visio. Een keer per 14 dagen is er een ambulante begeleidster. Daar is zij zeer tevreden over.

### **Wat is er in uw ervaring niet goed gegaan?**

De heer Z. werd plotseling uitgeschreven als cliënt van MEE. Na veel moeite kon hij toch cliënt blijven bij een nieuwe consulent. Door onjuiste beeldvorming liep zijn traject op veel punten mis. Zijn situatie werd niet juist begrepen en een deel van zijn hulpvragen werden niet opgepakt.

De heer Z. geeft aan dat hij cognitieve problemen heeft. i.v.m. zijn geheugenproblemen is het moeilijk zijn hulpvraag simpel en kort te verwoorden. Zijn situatie vereist een grote zelfredzaamheid die hij niet meer heeft. Cognitieve stoornissen worden vaak fout geduid of niet onderkend en door foute beeldvorming stagneert effectieve hulp. Evaluatie van het traject is nodig.

De heer Z.: het is essentieel dat een hulptraject op tijd geëvalueerd wordt om te zien of de noodzakelijke hulp is verkregen en of er dingen over het hoofd gezien zijn. Zo kan stagnatie voorkomen worden.

### **Kent u stichting MEE Amstel en Zaan?**

De meeste mensen kennen deze stichting van naam, maar niet uit ervaring.

### **Kent u de ANGO?**

Twee van de aanwezigen kennen ANGO niet. ANGO helpt mensen bijvoorbeeld met aanvragen voor de Wmo en PGB.

### **Kent u het steunpunt Werk en Handicap?**

Iedere week heeft het steunpunt Werk en Handicap spreekuur. Zij begeleiden ook mensen die naar een (WAO)herkeuring moeten.

### **Weet u dat u ondersteuning kunt krijgen via het Loket Zorg en Samenleven?**

De voorzitter zegt dat ieder stadsdeel minimaal één loket heeft. Het bevreemdt haar dat veel mensen niet op de hoogte zijn van dit loket.

### **Als er een mogelijkheid zou zijn om ondersteuning te krijgen van een ervaringsdeskundige, zou u hier dan voor kiezen?**

#### **En wat verwacht u van een ervaringsdeskundige?**

De heer B. zou hier wel gebruik van maken, omdat ervaringsdeskundigen door zaken heen kijken waar hij mee zit. Bovendien hebben ze tijd voor de cliënt.

De heer M. Volgens hem moeten ervaringsdeskundigen mensen zijn die hun ziekte verwerkt hebben. Ook kunnen ervaringsdeskundigen niet allemaal goed sociaal communiceren, maar daar zijn wel opleidingen voor. Er moet volgens hem een vertrouwensrelatie worden opgebouwd.

Mevrouw R. vindt als er een vertrouwensband is, kan dit er voor zorgen dat dingen goed lopen.

De heer Z.: 'Een definitie van min- en pluspunten van ervaringsdeskundigheid is noodzakelijk.'

### **Hoe wilt u informatie ontvangen?**

Mevrouw F. spreekt haar voorkeur uit voor gesproken informatie op Cd-rom of in een groot lettertype.

De heer B. zou informatie eerst via de telefoon willen ontvangen en later bevestigd willen zien op papier.

Mevrouw R. wil informatie hebben op papier en mondeling. Volgens haar wordt op AT5 veel informatie gegeven; veel mensen luisteren volgens mevrouw niet naar de (lokale) radio.

Mevrouw L. spreekt haar voorkeur uit voor informatie op papier..

De heer Z. er moet gecheckt worden of specifieke informatie aanwezig is bij hulpverleners en bij de cliënten. De sociale kaart is bij instanties vaak niet bekend waardoor ze geen adequate hulp kunnen bieden of advies geven. Een panel is daarom ook belangrijk. Ook radio in diverse talen, publiciteit voor loketten en voor andere organisaties waar men hulp kan vinden. Een soort hulpwijzer.

Mevrouw Triëst vindt het storend als zij vaak wordt doorverwezen als ze belt. Zij pleit voor een boekje met informatie zoals het stadsdeelboekje.

De heer M. haalt veel informatie uit zijn netwerk. Bovendien is hij geabonneerd op verschillende nieuwsbrieven en vindt hij veel informatie via Google.

Mevrouw Gefferie zegt dat haar platform regelmatig de lokale radiozenders gebruikt. Hierdoor worden meer mensen bereikt. Ook mond op mond reclame werkt volgens haar erg goed.

Mevrouw Van Vlaardingen noemt de stadsdeelkrant. Zij weet dat informatiebijeenkomsten door burgers als erg prettig worden ervaren.

### **Zou u het prettig vinden als iemand thuis langskomt om te ondersteunen bij het oplossen van problemen?**

Mevrouw R. zou dit prettig vinden.

Mevrouw L. vindt dit eveneens.

Mevrouw Triëst vindt het prettiger om dingen zelf uit te zoeken.

De heer M. weet dat veel mensen het prettig vinden als er iemand langs komt om een praatje te maken, en dat zij hun ei kwijt kunnen. Hij is blij dat hij nu nog alles zelf kan doen.

- - -

---

**Subthema:** Workshop GGZ  
**Voorzitter:** Coleta Platenkamp  
**Toehoorders:** Mevrouw Mul (VZ HVO-Querido/CCR),  
Mevrouw Dorine van Lennep (Steunpunt GGZ),  
Mevrouw Meta de Vries (MEE)

---

## **Inleiding**

Coleta Platenkamp geeft een korte inleiding van deze workshop. De discussie zal gevoerd worden aan de hand van een aantal vragen, die aan de deelnemers worden uitgereikt.

### **1. Waar hebt u behoefte aan?**

Mw. Van A.v.S. heeft behoefte aan iemand die haar af en toe eens meeneemt. Ze kan niet altijd op haar kinderen leunen. De thuiszorg maakt haar huis schoon, maar de rest doen de kinderen. Mw. Van A.v.S. gaat wekelijks naar een ouderenmiddag in de Brug en moet dan gehaald en gebracht worden. Ze heeft een maatje nodig om er uit te gaan. Zelfstandig komt ze slechts tot aan de voordeur. Af en toe heeft ze wel eens zin om naar een markt te gaan.

Dhr. B. heeft behoefte aan één telefoonnummer om zijn begeleider te kunnen bereiken. Hij heeft geen behoefte aan doorzending naar een psychiater of andere hulpverlener. Een ervaringsdeskundige, die eventueel een aanvullende opleiding heeft gevolgd is in zijn geval de juiste persoon. De ervaringsdeskundige moet iemand zijn die weet hoe het is om een psychose door te maken. Ervaring is belangrijk: die persoon weet precies hoe hij in bepaalde situaties moet handelen.

Mw. Mu. heeft al jarenlang behoefte om eens naar een zorgboerderij te kunnen gaan. Iedereen mag er heen, ze wil daarvoor graag ook eens in aanmerking komen. Ze heeft veel behoefte aan rust en daar komt ze in de stad niet aan toe. Van een zorgboerderij gaat enorm veel rust uit.

Mw. Mo. heeft ook behoefte aan rust: thuis is er veel aanloop en ook in de omgeving is het dag en nacht druk.

Mw. Mu. zegt behoefte te hebben aan een goede woonplek. Die mening wordt door alle aanwezigen gedeeld. Een plek waar je niet bang hoeft te zijn, waar rust van uitgaat. Als je af en toe naar een zorgboerderij kunt voor een time-out, lost dat al een groot deel van de problemen op.

### **2. Wat is er goed gegaan?**

Dhr. B. heeft een periode van 13 jaar dolen achter de rug. Hij is sinds 4 jaar onder behandeling van Erik Sikkens, psychiater. Hij heeft een goede indicatie gekregen en is in dagbehandeling gekomen. Daarbij heeft hij een vaste LTV-er (langdurig transmuraal verzorger) en een nuttige dagbesteding. Dit zijn de elementen die hij nodig heeft. Hij heeft van Mentrum een strippenkaart, waarmee hij kortdurende zorg kan krijgen als hij het nodig heeft. Dit gebeurt op basis van time-out. Binnen de opname wordt hij anders gezien dan de anderen, hij mag ook helpen bij bepaalde werkzaamheden. Hij gaat af en toe naar een zorgboerderij.

Dhr. B. vindt het belangrijk dat iemand af en toe met hem praat en dat er daarnaast goed gekeken wordt waar hij het beste past en wat het beste voor hem is. De strippenkaart is voor dhr. B. een uitkomst.

Mw. B. woont in een verzorgingstehuis. Dat is goed gegaan, ze heeft nu de zorg die ze nodig heeft. Haar dochter hoeft niet meer elke dag te bellen om te controleren of ze uit bed is en niet op straat ronddoelt.

Mw. V.d. W. krijgt via MEE alles wat ze wil. Ze hoeft maar te bellen en de mensen staan voor haar klaar.

Mw. Mo. heeft nu de juiste medicijnen en daardoor gaat het goed met haar. Ze heeft vaste afspraken met haar huisarts gemaakt. Ze heeft geen negatieve ervaring. De huisarts is voor haar een belangrijke persoon. In zijn praktijk was een GGz verpleegkundige aanwezig: korte lijnen in de hulpverlening, zijn belangrijk.

Dhr. M. krijgt hulp uit haar omgeving en daar is ze blij mee. Het gaat daardoor steeds beter.

### **3. Wat is niet goed geweest?**

Mw. Mu. heeft in haar hele leven alles zelf moeten doen en uitzoeken. Ze had een slechte psychiater, slechte medicijnen en werd de verkeerde weg in gestuurd. Als er goede cliëntondersteuning was geweest en zij er niet alleen voor had gestaan, was ze beter terechtgekomen. De huisarts en psychiater hadden meer een vertrouwenspersoon moeten zijn. Er werd vaak gemakkelijk geconcludeerd dat ze depressief was en dan werd ze met medicijnen weggestuurd. Ze miste echte aandacht voor haar probleem.

Dhr. B. heeft hetzelfde meegemaakt, totdat hij de juiste psychiater tegen het lijf liep na een zelfmoordpoging. Zijn vorige psychiater werkte slecht mee om hem uit de 'isoleer' te krijgen. Hij heeft inmiddels een crisiskaart gekregen, waarop staat wat hij heeft en hoe men met hem om moet gaan. Daarop staat ook het telefoonnummer van zijn LVT-er.

Mw. Mu. heeft per ongeluk ontdekt dat op acht minuten lopen van haar huis AMC de Meren bestond. Ze dacht dat dit een activiteitencentrum was. Door dit centrum is ze doorverwezen naar het voormalige Riagg. Kort daarna kreeg ze een psychose en werd ze opgenomen. Het moet altijd eerst heel erg zijn en pas dan wordt er iets gedaan.

Mw. V.d. W. herkent dit. Je moet eerst naar beneden springen en dan gebeurt er iets, zegt ze.

Bij dhr. B. ging het op een dag mis bij de huisarts in de wachtkamer. Hij werd behandeld met Prozac. Dat middel viel verkeerd. Hij ging terug naar de huisarts maar hield het in de wachtkamer niet meer uit. Er zaten alleen maar buitenlandse mensen in de wachtkamer, hij kon hen niet verstaan en dacht dat hij in het buitenland zat. Dit maakte hem agressief. Toen heeft zijn huisarts hem eruit gegooid. Hij is vervolgens gaan zwerven en zo kwam hij van het één in het ander terecht.

Ed miste informatie en voorlichting. Hij is bij toeval te weten gekomen wat er in de GGz te halen valt.

### **4. Kent u het Cliënten Informatiepunt CLIP?**

Slechts één van de aanwezigen kent CLIP.

### **5. Kent u het steunpunt GGz?**

Twee personen kennen het steunpunt en herkennen de toehoorder van het steunpunt, die bij dit overleg aanwezig is.

### **6. Weet u dat u ondersteuning kunt krijgen via het loket Zorg en Samenleven?**

Drie personen weten dit. Een persoon kent de naam, maar weet niet dat ze via dit loket ondersteuning kan krijgen.

Mw. Mul. is GGz ambassadeur en probeert de onbereikbare doelgroep in beeld te krijgen. Er zijn loketten, maar de bezetting van de loketten is nogal divers. Opvallend is dat mensen uit de GGz, verslavingszorg en psychiatrie veelal naar de huisarts worden gestuurd. Men weet niet dat er GGz ambassadeurs zijn. Zij benadrukt dat er meer bekendheid aan de GGz ambassadeurs gegeven moet worden. Bovendien heeft ze het gevoel nog te vaak als cliënt gezien te worden.

**7. Als ook demogelijkheid bestond om ondersteuning te krijgen van een ervaringsdeskundige, zou u daarvoor kiezen? Wat verwacht u van een ervaringsdeskundige cliëntondersteuner?**

De meerderheid heeft hier behoefte aan. De ervaringsdeskundige moet wel in staat zijn om zijn eigen ervaringen achter zich te laten.

Niet iedereen zou er gebruik van maken, omdat ze al ergens terecht kunnen.

De ervaringsdeskundige moet precies van alle informatie en mogelijkheden op de hoogte zijn. Hij moet duidelijk de weg kunnen wijzen. Zijn of haar kennis moet verder gaan dan de folderkennis. Over GGz, verslaafdenzorg en vrouwenopvang zijn nauwelijks folders. Voor deze doelgroep is de GGz ambassadeur belangrijk.

Gebrek aan informatie leidt al te gemakkelijk tot opname in een 'isoleer' of een gesloten afdeling. Het systeem moet zich meer toespitsen op voorkomen van problemen.

**8. Naast persoonlijke cliëntondersteuning wordt informatie ook vaak op andere manieren aangeboden. Hoe wilt u het liefst u informatie ontvangen?**

De juiste informatie moet op de juiste plek terechtkomen. Als voorbeeld noemt Ed: Mentrum, die niet over alle informatie beschikt. Een ervaringsdeskundige moet kennis hebben van de achtergrond van de problematiek.

Er is in het algemeen een groot gebrek aan informatie in de instellingen. Hulpverleners moeten duidelijk zijn over de mogelijkheden, ook in de instellingen.

Mw. Mo. wijst op een oplossing: in de apotheek hangt een beeldscherm, waarop de informatie voorbij komt. Een dergelijke voorziening zou ook in een instelling moeten hangen.

**9. Zou u graag willen dat er af en toe iemand langskomt bij u thuis en vraagt of u ondersteuning wilt bij het oplossen van problemen? En zo niet, hoe zou u het dan willen?**

Dhr. B. zegt dat hij hulp nodig heeft. Mensen zoals hij belanden in een situatie, ze raken alles kwijt en willen geen hulp. Maar ze hebben het wel nodig. Als de mogelijkheid bestond om ondersteuning te krijgen van iemand die af en toe langskomt om te helpen bij het oplossen van problemen, zou hij daarvoor hebben gekozen. Als het iemand is waarvoor hij sympathie voelt, zou hij hem binnen laten komen.

Dhr. M. wil wel dat iemand op afspraak langskomt. Niet zomaar ongevraagd.

**Afsluiting**

Coleta bedankt de mensen voor hun openhartige gesprek. De deelnemers worden uitgenodigd om de stellingen te scoren.

Tenslotte een afsluitende opmerking van DB.:

'Eén op de 100 cliënten weet hoe het zit met de financiën.' Als je 150 dagen medicijnen hebt gebruikt, krijg je 48 euro. Er zijn allerlei financiële tegemoetkomingen. Mensen weten het vaak niet en doen er daarom geen beroep op.

- - -

---

**Subthema:** **Workshop Ouderen**

**Voorzitter:** De heer Jan Groen

**Toehoorders:** van COSBO,  
Loket Zorg en Samenleven,  
CABO

---

*De vragen vormen de leidraad voor het gesprek.*

De heer F. vindt ondersteuning een vaag begrip. Op dit moment heeft hij geen directe behoefte aan ondersteuning. Hij loopt al tien jaar mee in het ouderenwerk onder andere als ouderenadviseur. Hij is ervaringsdeskundige speciaal voor ouderen. Hij is selfsupporting en weet de weg te vinden naar de instanties en kan zijn vragen goed verwoorden. Uit ervaring weet hij dat een heleboel ouderen dit niet meer kunnen.

Hij heeft in de consultatiecommissie voor ouderenadviseurs gezeten en wat hem nu opvalt, is dat de ouderenadviseurs zeer divers zijn en vaak niet voldoen aan de eerder gestelde eisen. Hij heeft geen inzicht in de wijze waarop ze nu functioneren mede doordat hij er niet meer bij betrokken is, maar ook omdat er zeer veel veranderingen hebben plaatsgevonden. Volgens hem laat de communicatie en informatieverstrekking te wensen over, want in zijn omgeving blijken ouderen nooit van een ouderenadviseur gehoord te hebben.

Mensen maken pas gebruik van het loket als ze direct hulp nodig hebben. Hij vindt dat alle mensen vanaf 65 jaar de benodigde informatie moeten krijgen.

De voorzitter voert aan dat de WMO niet naar leeftijd kijkt maar naar behoefte. Dat betekent dat iedereen over informatie moet beschikken.

De heer F. voegt toe dat de informatie die de centrale stad beschikbaar stelt onvoldoende is.

De heer Fo. bestrijdt dit. Volgens hem is er juist een overkill aan informatie. In stadsdeel Westerpark zijn de sociaal raadsleden goed geïnformeerd en in de wijkbladen wordt aandacht besteed aan de recente ontwikkelingen. Probleem is dat de meeste mensen dat niet lezen. De gemeente verstrekt goede informatie, ook over het vervoer.

De heer F. ziet als oorzaak dat ouderen niet goed meer kunnen lezen en pleit voor laagdrempelige informatie die steeds herhaald wordt.

Mevrouw L. is de dochter van een ouder echtpaar en verzorgt haar ouders. Zij is mantelzorgster en heeft een dagtaak aan het doorlezen van de informatie en het invullen van allerlei formulieren. Bij haar roept dat zelfs de angst op om zelf oud te worden want op het moment dat je hulp nodig hebt kun je niet meer bij de veelal digitale informatie komen.

De voorzitter wijst erop dat het loket Zorg en Samenleven ook naar de mensen toe komt. De ouderenadviseurs zijn ervaringsdeskundigen en pakken de gesignaleerde problemen op.

Mevrouw L. vindt ook dat Connexxion te wensen over laat met als gevolg dat haar ouders aan huis gekluisterd zijn en ook geen boodschappen kunnen doen. De dagelijkse zorg komt op haar neer.

Zij is van mening dat de gestelde vragen niet in algemene zin beantwoord kunnen worden omdat de problemen te divers zijn. Zij weet waar haar ouders behoefte aan hebben en dat wordt niet zomaar door een ouderenadviseur aangevoeld.

Mevrouw V.d.B. is ook mantelzorgster voor iemand die buiten Amsterdam woont. Zij komt in het weekend en dan zijn alle instanties gesloten wat voor haar een probleem oplevert.

De heer F. onderkent dat de zorgloketten te kort open zijn. Vanuit zijn organisatie is ervoor gepleit dat de loketten permanent bereikbaar moeten zijn.

Mevrouw T. vertelt desgevraagd dat zij thuiszorg heeft, en dat zij daarnaast ook mantelzorgster is geweest voor haar onlangs overleden echtgenoot. Haar man had de mogelijkheid

om naar de dagopvang te gaan maar wilde daar geen gebruik van maken. Zij heeft veel met hem gewandeld.

Voor het invullen van de formulieren voor zorgtoeslag heeft zij een beroep gedaan op het loket en daar is zij ook geholpen met het opzeggen van abonnementen. Zij weet de weg naar het loket en is tevreden over de manier waarop zij is geholpen.

Van buurtgenoten weet zij dat het loket vanwege de drukke Rijnstraat die moet worden overgestoken niet voor iedereen even makkelijk te bereiken is.

Omdat veel informatie via de computer is op te vragen gaat zij zich daarin binnenkort bekwamen. Zij heeft geen bezoek gehad van instanties n.a.v. het overlijden van haar man. Zij heeft geen behoefte aan bezoek thuis maar is wel geïnteresseerd in deelname aan een rouwverwerkinggroep. De huisarts, apotheker en dergelijke hebben allemaal hun medeleven betuigd en dat is voor haar voldoende.

De heer Fo. wijst haar op de belangengroep Oud Zuid waar mensen kosteloos worden ondersteund in dergelijke situaties.

Mevrouw T. weet ook van het bestaan van een Felicitatiedienst in de Rivierenbuurt die mensen bezoekt bij hun 65e, 70e, 75e en volgende verjaardagen.

Mevrouw L. zegt dat dit in Noord niet bestaat waarop de voorzitter haar het dringende advies geeft om zich te laten voorlichten bij het loket Zorg en Samenleven.

De heer F. is voorstander van huisbezoek, juist om mensen te bereiken die de juiste weg niet weten of niet meer in staat zijn om hulp te vragen. Zijn ervaring is dat mensen graag willen dat er iemand langskomt. De ouderenadviseur is juist aangesteld om naar de mensen toe te gaan.

De heer Van AnDEL, van het Cosbo, vindt het goed als mensen zelf initiatief nemen maar ziet ook mensen die geen hulp meer kunnen vragen. Daar richt het huisbezoekproject zich op. Mensen die bezoek niet op prijs stellen kunnen dat aangeven.

De voorzitter heeft als voorzorgsmaatregel al de alarmcentrale ingeschakeld en mevrouw T. wijst op de telefooncirkel die in de Rivierenbuurt bestaat.

Mevrouw Guggörmus werkt bij Cabo, een organisatie voor oudere immigranten. Cabo fungeert als schakel tussen de ouderen en verschillende instellingen en geeft ook voorlichting. Mogelijk kan er ook met het loket Zorg en Samenleven samengewerkt worden maar zij is tevreden met de wijze waarop nu gewerkt wordt.

De heer Ali Almobi, van het loket Zorg en Samenleven, geeft aan dat beide instellingen hetzelfde voorstaan maar vanuit een andere invalshoek werken. Elk stadsdeel heeft zijn eigen loket en hij benadrukt dat het loket niet zelf de problemen oplost maar doorverwijst naar de instantie waar het probleem thuishoort.

De voorzitter ziet het als een probleem dat de openingstijden verschillen. In ZuiderAmstel zijn twee loketten met verschillende tijden. De openingstijden hangen af van de behoefte die in een bepaalde buurt leeft. Voor mensen die zijn aangesloten bij een kerk is de opvang meestal goed geregeld, maar voor mensen die zo'n vangnet niet hebben kunnen problemen ontstaan.

De heer K. sluit zich aan bij hetgeen de heer F. heeft gezegd. Naarmate mensen ouder worden bestaat er meer behoefte aan ondersteuning alleen al om het huishouden draaiende te houden. Zelf ontvangt hij niet alleen hulp maar hij is blij dat hij ook nog hulp kan bieden en iets voor een ander kan betekenen. Hij was lid van de consultatiecommissie en die heeft nuttig werk gedaan. Als probleem ziet hij wel het bijhouden van de vele veranderingen in de maatschappij.

Hij heeft nog een tip: de Sociale Verzekeringsbank biedt hulp bij de administratie van het persoonsgebonden budget. Het servicebureau heeft informatie beschikbaar, speciaal gericht op ouderen. Alles wat meehelpt om de informatiestroom op de juiste plek te krijgen is

meegenomen. Informatie moet zo snel mogelijk verspreid worden zodat de ontwikkelingen gevolgd kunnen worden. Hij is voor ondersteuning van een ervaringsdeskundige in welke vorm dan ook.

De heer Fo. wijst erop dat ouderenadviseurs een hbo-opleiding moeten hebben. Wat hem betreft is zo'n opleiding van minder groot belang. Het gaat erom dat de adviseurs zich in kunnen leven in de positie van de ouderen.

De heer K. kan hierin niet meegaan. Iemand kan er alleen maar profijt van hebben als hij goed is opgeleid ook al om het gesprek op de juiste wijze te kunnen voeren en niet alleen aan de oppervlakte te blijven.

De voorzitter spreekt uit ervaring. De Felicitatiedienst maakt niet alleen een praatje maar komt indien nodig ook met allerlei informatie en geeft praktische tips.

De heer F. toont de Gids voor mantelzorgers waarin aandacht wordt besteed aan de problematiek waar het deze middag over gaat. De aanwezigen kennen de gids niet terwijl hij wel beschikbaar is bij de loketten.

De voorzitter wijst op een wijziging die plaatsvindt: het basispakket dat tot nu toe voor ouderen was wordt nu een basispakket voor iedereen.

De heer Van Andel vult aan dat dit wil zeggen dat mensen met een handicap er ook gebruik van kunnen maken. Ouderen kunnen gebruik maken van het pakket zoals dat tot nu toe bestond. Maar de vraag blijft of mensen weten waar ze terecht kunnen. De ouderenadviseurs hadden oorspronkelijk de taak om oplossingen te zoeken voor ingewikkelde problemen. Deze taak is enigszins aangepast.

De heer V. heeft als antwoord op de vragen 1 en 2: het PGB.

Bij vraag 3 brengt hij naar voren dat hij van het CAK in Den Haag een brief heeft gekregen waarin hij gesommeerd wordt om een bepaald bedrag terug te betalen wat moeilijk is omdat het al is uitgegeven.

De voorzitter raadt hem aan om het probleem aan het loket voor te leggen. Het probleem is eerder geconstateerd en wordt ook de in commissie Loketten aan de orde gesteld. Mogelijk kan een ambtenaar behulpzaam zijn bij het opstellen van een brief maar dit ligt aan de flexibiliteit van de ambtenaar omdat het feitelijk niet tot het takenpakket behoort. Oorzaak van het probleem ligt bij de Belastingdienst die zich baseert op gegevens van voorgaande jaren.

De heer Van Andel voegt eraan toe dat de ambtenaar samen met de cliënt naar een adequate oplossing moet zoeken. Het loket heeft een verwijfsfunctie in dit geval bijvoorbeeld naar een sociaal raadsman. Er kan ook rechtstreeks contact opgenomen worden met de sociaal raadsman.

De heer V. heeft zelf thuishulp aangevraagd.

De heer S. is niet tevreden over de informatie die hij krijgt. Zo weet hij nog steeds niet wat een PGB inhoudt. Op vragen die hij stelt aan de ABCP, zijn mentor of zijn curator krijgt hij geen antwoord. Bij enig navragen blijkt betrokkene wel in een uitzonderlijke situatie te verkeren.

De heer Fo. brengt tenslotte de problemen met het openbaar vervoer ter sprake. Het vervoer met een scootmobiel is niet makkelijk en hij heeft veel behoefte aan verbetering. Hij is tevreden over de buurtbus in het Westerpark maar die moet helaas ook verdwijnen.

De voorzitter sluit de bijeenkomst af en deelt een vragenlijstje rond waarop de deelnemers via stickers prioriteit in aan kunnen brengen. Hierna bedankt hij de aanwezigen voor hun bijdragen en wenst hen een goede voortzetting.

- - -

---

**Subthema:** Workshop Verstandelijk beperkten

**Voorzitter:** Fatima Ouariachi

**Toehoorders:** Jette Bolle (beleidsmedewerker stadsdeel Zeeburg)  
Harm Puite (coörd. loketten Zorg & Samenl. van Centrum en Westerpark)

---

**1. Als u een probleem hebt en u vraagt iemand om u te ondersteunen bij het oplossen van het probleem, wat moet die persoon juist wel doen en wat juist niet doen. Bijvoorbeeld: aankijken, vragen of u het begrijpt.**

De heer S. krijgt hulp van twee mensen tegelijk en dit werkt niet goed. De hulp moet op elkaar afgestemd worden.

Mevrouw D.V. heeft moeite om iets te vragen en begint snel te huilen. Zij kan zich moeilijk uitdrukken en daardoor is zij in het verleden regelmatig weggestuurd. Iemand moet meedenken en luisteren en haar niet weggagen. Ze moeten begrip hebben voor de situatie.

Mevrouw E. is door MEE doorverwezen naar een organisatie die helpt met taalproblemen, Bedesta. Deze organisatie hield zich niet aan afspraken en gaf mevrouw E. hiervan de schuld. Ze heeft behoefte aan het oplossen van praktische problemen en aan een luisterend oor.

De heer T. geeft aan dat Bedesta meer een administratieve hulp is. Mevrouw E. kreeg iemand toegewezen die Spaans sprak. MEE heeft wel gesproken met de begeleider van Bedesta, maar die meldde dat zij niet thuis was op het tijdstip van de afspraak. Het levert extra stress op als afspraken niet worden nagekomen.

Mevrouw S. begrijpt de papierstroom die bij haar binnenkomt niet. Voor haar is het belangrijk dat iemand dit uitlegt, haar helpt met brieven schrijven, goed kan luisteren, uitleggen, begeleiden en stimuleren.

**2. Kunt u een voorbeeld geven van wat u goed vond gaan bij de ondersteuning die u kreeg?**

Mevrouw D.V. heeft contact met Cor van Drongelen bij Stichting De Brug die van haar, zoals ze dit noemt, een nieuwe vrouw heeft gemaakt. Zij is een ervaringsdeskundige en ondersteunt haar al 4 jaar met het verwerken van een moeilijke jeugd. Wat haar heeft geholpen is herkenning. Er is nooit gevraagd naar "waarom", maar haar is geleerd om op een andere manier te kijken.

Mevrouw E. vindt iedereen bij MEE heel aardig. Ze luisteren goed en zijn liefdevol. Voor haar is vertrouwen heel belangrijk.

Mevrouw S. is uitermate positief over MEE. Ze zag een folder liggen, naar aanleiding daarvan heeft zij gebeld en haar probleem voorgelegd. Ze kon meteen langskomen en het klikte erg goed met degene met wie ze die afspraak had. Daarna is haar contactpersoon bij haar thuis gekomen. Zij heeft brieven geschreven en nu heeft mevrouw alles weer op orde.

**3. Kunt u een voorbeeld geven wanneer het niet goed is gegaan?**

De heer S. heeft twee mensen voor woonbegeleiding die op dezelfde tijd komen en zij willen dit niet aanpassen. Er wordt niet goed naar hem geluisterd. Hij gaat naar Philadelphia als hij problemen heeft, maar daar begrijpen ze zijn probleem niet goed.

Mevrouw D.V. geeft aan dat er niet goed naar haar wordt geluisterd, omdat zij zich slecht uitdrukt. Ze heeft bijvoorbeeld, toen ze moest verhuizen, bij een instantie aangeklopt, die haar niet begrepen en haar heeft weggestuurd.

Mevrouw E. heeft met de instantie Bedesta problemen ondervonden over het maken van afspraken. Toen zij werd geslagen in haar woning is zij naar de politie gegaan. Door miscommunicatie met de sociaal werkster is de zaak afgelegd. Door de slechte verstandhouding met de sociaal werkster is ze zo boos geworden dat ze is weggestuurd. Ze heeft woonruimte nodig, maar wordt niet concreet geholpen. Ze krijgt niet de begeleiding die ze nodig heeft.

Mevrouw S. heeft geen slechte ervaring, maar heeft ook niet zoveel ervaring. Toen ze financiële problemen kreeg, zijn deze meteen goed opgepakt bij MEE waar ze terecht kwam.

#### **4. Vindt u het werk wat MEE doet belangrijk of nodig?**

Deze vraag is tijdens de voorbeelden van de aanwezigen bij de vorige vraag al beantwoord.

#### **5. Kunt u gemakkelijk uw vraag stellen aan uw consulent? Moet u lang wachten? Kunt u altijd bellen? Luisteren ze goed naar u? Vindt u dat het om uzelf gaat (eigen regie) of luisteren ze niet echt maar bepalen zij wat u moet doen?**

De heer S. vindt dat hij niet meer lang hoeft te wachten nu de wachtlijst bij MEE is opgelost.

Mevrouw D.V. heeft moeite om een vraag te stellen en heeft last van schaamtegevoel, omdat ze zich slecht uitdrukt.

Mevrouw E. is in paniek naar de politie gegaan die heel aardig was. Ze kon niet goed communiceren met haar sociaal werkster.

Mevrouw S. kan makkelijk vragen stellen, want er wordt altijd goed geluisterd.

#### **6. Weet u met welke vragen u ook terecht kan bij het loket Zorg en Samenleven?**

De heer S. is bekend met het loket bij het Stadsdeelkantoor, maar vindt het te druk. 3 andere deelnemers kennen het loket niet.

#### **7. Een ervaringsdeskundige is iemand die u bij het oplossen van een probleem kan ondersteunen omdat hij of zij ervaring heeft met hetzelfde probleem. Als ook de mogelijkheid bestond om ondersteuning te krijgen van een ervaringsdeskundige zou u daarvoor kiezen? Wat verwacht u van een ervaringsdeskundige cliëntondersteuner?**

De heer S. vindt het prettig als zijn ondersteuner ook een beperking heeft. Hij komt bij 'Onze Hoop'.

Mevrouw D.V. heeft bij 'De Brug' een ervaringsdeskundige. Of dit echt belangrijk is weet zij niet.

Mevrouw E. zou wel graag een ervaringsdeskundige willen.

Mevrouw S. vindt uitleg en geduld belangrijk.

**8. Naast persoonlijke cliëntondersteuning wordt informatie ook vaak op andere manieren aangeboden. Hoe wilt u het liefst uw informatie ontvangen?**

De heer S. zou graag internetten, maar begrijpt dit niet goed. Iemand moet het hem, bij voorkeur thuis, uitleggen.

Mevrouw D.V. krijgt haar informatie via haar contactpersoon. Zij vindt dit soort bijeenkomsten interessant, omdat zij graag van meer mensen dingen hoort. Een folder of brief dringt niet helemaal tot haar door.

Mevrouw E. heeft een voorkeur voor persoonlijke informatieverstrekking.

Mevrouw S. zou ook graag weten hoe internet werkt, zodat ze het zelf kan doen. Ze heeft dus de meeste behoefte aan uitleg.

**9. Zou u graag willen dat er af en toe iemand langs komt bij u thuis en vraagt of u geholpen wilt worden bij het oplossen van uw problemen?  
En zo niet, hoe zou u het dan willen?**

De heer S. wil dit heel graag. Buitenshuis is het druk. Thuis heeft hij meer tijd en hoeft hij niet te wachten.

Mevrouw D.V. gaat liever zelf naar iemand toe, dan dat er iemand bij haar thuis komt.

Mevrouw E. geeft aan dat 'Perspectief' bij haar thuis komt. Bedesta zou ook komen. Zij vindt het prettig als ondersteuners naar haar komen.

Mevrouw S. vindt het ook prettig om iemand bij haar thuis te ontvangen. Hier kan rustig iets worden uitgelegd, want zij leert langzaam.

**Afronding**

Na het doornemen van de vragen vullen de aanwezigen een aantal stellingen met betrekking tot cliëntondersteuning in.

- - -

---

**Subthema:** Workshop Fysiek beperkten

**Voorzitter:** Mevrouw N. Besemer

---

Mevrouw Besemer opent de bijeenkomst. Alle aanwezigen stellen zich voor.

Mevrouw G. heeft meegeholpen om dit cliëntenpanel te organiseren. Mevrouw D. woont in Oud-Zuid, de heer V. K. woont op Radboud in Buitenveldert. De heer M. zit bij GOW, Gehandicapten Oud-West. De heer A. is lid van het APCP. Hij doet mee met alle panels en heeft hiermee dus al veel ervaring. Mevrouw Lo. A. woont in Zuid-Oost en doet graag mee met alle panels. Zij wil graag op de hoogte worden gehouden. Mevrouw U. woont in Osdorp, mevrouw S. in de Rivierenbuurt. Zij is bestuurslid van SGOA en zit in de klachtencommissie van verzorgings- en verpleeghuizen en de thuiszorg in Amsterdam. De heer D. VR. is voorzitter van de cliëntenraad van Heliomare Amsterdam; hij woont in het Westerpark.

## **1. Waar heeft u behoefte aan?**

De heer A. vindt dat het belangrijk is dat men zijn eigen tekortkomingen kan bespreken, maar dan wel ieder voor zichzelf. Het is belangrijk om hierover te kunnen praten en om hulp te zoeken.

Mevrouw S. heeft geen behoefte aan betutteling, mevrouw D. heeft geen behoefte aan een wijzend vingertje.

Mevrouw B. is voor honderd procent afgekeurd. Zij heeft af en toe hulp nodig, ook al is zij redelijk zelfstandig. Zij is heel blij met haar scootmobiel, maar af en toe zijn er dingen waar zij tegenaan loopt.

De heer D. VR. had behoefte aan een soort traject in het verbeteren van zijn situatie. Hij vindt het belangrijk dat mensen eerst hun situatie accepteren en daarna moet men verder gaan met zijn leven. Hij zou graag iemand hebben die hem zou kunnen ondersteunen bij het zoeken van een goed traject; niet betuttelend, maar ondersteunend. Hij had behoefte aan contact met mensen en aan een dagbesteding. Die heeft hij gevonden bij Heliomare. Nu zoekt hij vrijwilligerswerk op het terrein waarin hij goed is.

Mevrouw E. had behoefte aan hulp en uiteindelijk kreeg zij een integrale behandeling. Zij is aangemeld bij het revalidatiecentrum op de Overtoom en nu kan zij voor een deel worden geholpen om haar leven weer een beetje op poten te zetten. Verschillende disciplines hebben te weinig met elkaar te maken, maar gelukkig is zij nu verwezen naar een instantie die helpt om haar weer op beide benen te zetten.

De heer M. vindt het belangrijk om te weten waar mensen naar toe gaan. Hij heeft een uitnodiging gekregen van Heliomare en van MEE. Nu wacht hij op een indicatie van het CIZ. Hij vindt het belangrijk om zich niet te laten ompraten. Het is moeilijk om ergens te komen, want hij is niet de enige en je kunt niet vragen of je voor mag, zoals bij de kassa van Albert Heijn. Voordat er plaats is in een verzorgingshuis moet men al gauw twee jaar wachten.

Mevrouw U. vraagt om tijdig bij te springen als het nodig is. Zij wil graag weten wat de cliëntenondersteuning is en hoe zij een indicatie kan aanvragen. Zij wil dat graag tijdig doen, om niet te lang te hoeven wachten als zij het nodig heeft.

De heer M. raadt mevrouw U. aan om MEE te bellen. Dan krijgt ze altijd een gesprek. De heer A. raadt mevrouw U. aan om eerst alle gebreken op een rijtje te zetten en wat zij in de toekomst nodig gaat hebben. Dan kan zij uitzoeken bij welke instantie ze moet zijn.

Mevrouw Besemer merkt op dat mensen in hun eigen stadsdeel naar de ouderenadviseur kunnen gaan. Het is inderdaad goed om op een rijtje te zetten wat men nodig heeft en hoe men zijn eigen leven zo goed mogelijk kan blijven leven.

In de brochure die iedereen meekrijgt, wordt uitgelegd welke instanties bij welke problemen kunnen worden ingeschakeld. En behalve MEE is er ook nog ANGO en het Loket Zorg en Samenleven.

## **2. Wat is goed gegaan?**

Mevrouw B. is vier jaar geleden verhuisd van Rotterdam naar Amsterdam. In Rotterdam had zij een indicatie voor een scootmobiel, maar zij kreeg hem niet omdat er geen scootsafe kon worden geplaatst. In Amsterdam had zij binnen negen maanden een woning, maar deze bleek te moeten worden afgebroken. Nu heeft zij een andere, heel leuke woning. De indicatie voor de scootmobiel was verlopen, maar binnen zes weken kreeg zij er een, mét een scootsafe. De rollator die zij aanvraagde was er binnen een paar dagen. Deze was echter te zwaar voor haar, waarna zij er zelf een heeft gekocht. Mevrouw B. heeft veel positieve ervaringen in Amsterdam.

De heer A. zit al zestien jaar in een rolstoel. Hij heeft een tussenwoning en hij is geïndiceerd voor thuiszorg. Dit gaat goed. Alles wordt voor hem gedaan. Hij denkt dat hij geluk heeft met zijn hulpmiddelen en zijn woning, waarbij hij is geholpen door MEE, een instantie waar hij veel aan heeft gehad.

Mevrouw E. merkt op dat het heel goed is gegaan met alle hulpmiddelen die zij heeft gekregen. Zij heeft veel voor elkaar gekregen en dat heeft zij zelf gedaan. Het gaat nu wel goed met haar, dankzij het RCA.

Mevrouw Lo. A. is hartpatiënt. Zij moest een alarm krijgen, maar dit ging niet via de verzekering. Nu heeft zij dit via de Ouderenzorg.

Mevrouw S. is heel blij met haar PGB. Van de hele zorg vindt zij het bestaan van het persoonsgebonden budget een uitkomst.

De heer V. K. vindt deze dag heel goed, omdat hij dan weer weet dat er meer gehandicapten zijn. Hij doet hieraan mee omdat hij dan ook hoort wat andere mensen meemaken. Hij krijgt ondersteuning van Amstelrade, niet van MEE. Daar heeft hij ook geen behoefte aan, maar hij vindt het wel goed om er iets over te horen en te weten dat het er is.

## **3. Wat is niet goed geweest?**

Mevrouw E. vindt dat er te weinig aandacht wordt besteed aan haar beperkingen.

Mevrouw S. heeft geen goede ervaringen met het RCA, waar zij tien maanden is geweest. Zij vindt dat er een negatieve en demotiverende houding was bij het personeel. Er was ook weinig maatwerk voor de situatie van waaruit zij kwam. Zij is eruit gezet omdat het geld op was. Mevrouw S. werd gedwongen om een huis te accepteren, waar zij niet meer werd verzorgd. Het personeel was er niet van gediend dat zij mondig is. Het ergste van alles vindt zij dat er geen nazorg was. Zij had geen aanpassingen in haar huis, geen huisarts, geen fysiotherapie, niets. Hulpmiddelen heeft zij wel gekregen, maar het was een lange weg. Alle aanvragen duren gemiddeld een jaar. Mevrouw S. heeft een hoge opleiding, maar zij kan zich nu slecht concentreren, doordat zij ook last heeft van het posttraumatisch stresssyndroom. Dit is een struikelblok geweest bij het vinden van ondersteuning, die haar ook werkelijk kan ondersteunen.

Mevrouw D. is gehandicapt vanaf haar geboorte, maar zij is niet als zodanig opgevoed. Zij is gewend om haar eigen boontjes te doppen, maar dat wordt haar niet altijd in dank afgenomen. Als voorbeeld noemt zij dat zij al drie jaar bezig is om een nieuwe ADL-stoel te krijgen en het loopt steeds stuk op de contacten met Welzorg. Het lukt gewoon niet om dit voor elkaar te krijgen, zelfs niet met een advocaat erbij. Dit is heel frustrerend, bij al haar dagelijkse bezigheden. Er zou een soort cliëntenondersteuning moeten zijn, onafhankelijk van een organisatie, die men zou kunnen inschakelen bij juridische problemen. De sociale advocatuur is hier niet op ingericht. Hulpverleners hebben er een hekel aan als hun cliënten goed zijn opgeleid en zelf hun woordje kunnen doen.

Mevrouw Besemer merkt op dat er een onafhankelijke klachteninstantie is, namelijk het IKG (Informatie Klachten Gezondheidszorg), telefoonnummer 020 – 5777 999. Hier worden klachten over de hele zorg behandeld.

De heer D. VR. heeft meegedaan aan 'Denk positief' bij het Jan van Breemen Instituut, omdat hij vond dat er aan zichzelf ook wel iets moest worden gedaan. Hier leerde hij zijn houding te veranderen ten opzichte van slechte dingen, om er beter mee om te kunnen gaan. Als hij boos is, laat hij altijd zijn vrouw praten, om te voorkomen dat hij geïrriteerd raakt. Zijn vrouw kan dan meer bereiken dan hijzelf.

Mevrouw B. merkt op dat dat voor alleenstaanden lastiger is. En vrienden hebben ook niet altijd zin om naar je verhalen te luisteren. Zij begrijpt wel dat het frustrerend is als een groot deel van je leven bestaat uit het oplossen van problemen.

De heer A. vindt het moeilijk voor gehandicapten om positief te denken. Er zijn al zoveel zaken die niet op de rails staan. En als je zoveel problemen hebt en je wordt niet geholpen, dan wordt je negatief. Het is moeilijk om hier uit te komen en positief te blijven denken en doen.

Mevrouw Lo. A. meldt dat zij een eigen bijdrage van € 16 moet betalen voor thuiszorg. Vanaf 2007 heeft haar thuiszorginstantie echter geen uren meer gemeld bij het CAK. Daardoor heeft zij nooit meer een acceptgiro gehad. Zij krijgt wel hulp, maar het bureau meldt dit niet bij het CAK, voor de eigen bijdrage. Mevrouw G. wijst erop dat de rekening over 2008 verlaat wordt gepresenteerd, maar er wordt aan gewerkt. Als de rekening over 2008 in december komt, dan is het mogelijk om hiervoor een betalingsregeling te krijgen, zodat deze per maand kan worden betaald.

#### **4. Kent u MEE Amstel & Zaan?**

Mevrouw S. heeft van MEE zowel juridische hulp gehad als begeleiding bij het UWV en zij heeft een coach gehad. De juridische hulp was uitstekend, maar de coach was een ramp. Die hield zich alleen bezig met zijn rapport en bleef daarin hangen. Toen hij iets moest gaan doen, heeft hij het contact verbroken. Mevrouw S. vindt het belangrijk om dit hier kwijt te kunnen, omdat dit haar heel erg dwars zit.

Mevrouw B. heeft in Rotterdam thuiszorg gehad. In 2004 kwam zij in Amsterdam wonen. Eerst wist zij niet waar ze zich moest melden, maar zij vindt Amsterdam vriendelijker dan Rotterdam. Via MEE is zij op weg geholpen en kreeg zij thuiszorg. Zij had een WAO-uitkering en hulp voor drie maal per week. Hiervoor moest zij € 250,- betalen, omdat er werd uitgegaan van haar inkomen van toen zij nog fulltime werkte. Nu zit zij in de WAO en kan zij niet de hulp krijgen die zij nodig heeft en op de manier zoals zij het zelf graag wil. Mevrouw Besemer raadt aan om een afspraak te maken in haar eigen stadsdeel.

## 5. Kent u de ANGO?

Mevrouw B. is lid geweest van de ANGO, maar omdat zij er niet veel aan had, heeft zij dit laten vallen. Zij heeft haar hele leven hard gewerkt en is nu afgekeurd en afgedankt door de maatschappij.

De heer A. vindt dat mensen moeten doorvragen tot ze de hulp hebben die ze nodig hebben. Je moet niet wachten tot iemand het voor je doet, je moet het zelf doen.

## 6. Weet u dat u ondersteuning kunt krijgen via het loket Zorg en Samenleven?

De heer M. is bij het Loket Zorg en Samenleven geweest. Dit is een gemeentelijke instelling. Het is belangrijk hoe het gesprek verloopt en je moet zelf ook kunnen luisteren. Hij heeft hier geen problemen mee gehad.

Mevrouw Besemer legt uit dat elk stadsdeel een loket Zorg en Samenleven heeft. Dit loopt echter nog niet zo goed, maar mensen kunnen hier wel terecht met vragen. Tien tot twaalf procent van de Amsterdamse bevolking is gehandicapt. Er wordt geprobeerd om alles zo goed mogelijk te doen. Het helpt niet om negatief te zijn. Alles wat in deze bijeenkomst naar voren komt, wordt gebundeld en aan de gemeente voorgelegd.

De heer D. VR. denkt dat het niet makkelijk is om te accepteren wat je hebt. Dat moet je leren, je moet leren relativeren en niet zwart-wit kijken. Er zijn veel organisaties die voor de belangen van gehandicapten opkomen, zoals SGOA. De heer A. vult aan dat het fijn is dat de SGOA en het APCP er zijn.

## 7. Als er ook de mogelijkheid bestond om ondersteuning te krijgen van een ervaringsdeskundige, zou u dan daarvoor kiezen? Wat verwacht u van een ervaringsdeskundige cliëntondersteuner?

De heer M. vraagt of dat iemand is die je de weg kan wijzen. Mevrouw U. zou dat graag willen.

Mevrouw E. merkt op dat je niet altijd wordt afgestraft als je zelf goed kunt praten. Zij heeft zelf veel voor elkaar gekregen en zij geeft haar ervaringen ook door aan anderen. Daar heeft zij veel mensen mee kunnen helpen.

Mevrouw S. wil graag haar leven opbouwen, maar er zijn zoveel problemen, dat zij dit alleen niet van de grond krijgt. Alle instanties werken langs elkaar heen en leveren geen maatwerk. Zelden komt zij iemand tegen die begrijpt wat er moet gebeuren. Van een ervaringsdeskundige, die ook een dwarslaesie heeft, verwacht zij dat die weet hoe het allemaal moet als je alleen voor dichte deuren komt te staan. Een ervaringsdeskundige begrijpt dit. Zij heeft veel behoefte aan iemand die haar verhaal begrijpt en die snapt dat het niet alleen aan haar ligt.

Mevrouw E. heeft iemand gevonden die haar de goede richting heeft gewezen. Zij heeft ook lang moeten zoeken en vragen, maar het is wel gelukt. In het AMC heeft zij iemand ontmoet, die haar erop heeft gewezen hoe het beter kon. Dit was ook een ervaringsdeskundige. Er is veel behoefte aan iemand die weet wat je voelt.

De heer A. vraagt zich af waar je een ervaringsdeskundige moet zoeken. Mevrouw Besemer antwoordt dat zij vaak zijn aangesloten bij een organisatie. Die organiseren soms ook lotgenotencontact. Cliëntondersteuners zijn ook te vinden bij officiële instanties of organisaties.

Mevrouw D. stelt voor dat er bij het Zorgloket van de gemeente ook een ervaringsdeskundige komt, die vragen kan beantwoorden waar de mensen aan de balie geen raad mee weten. Zij kan dan een deskundige inschakelen waardoor de communicatie vlotter gaat.

Mevrouw Besemer merkt op dat er ook iemand van MEE bij het Loket aanwezig is.

## **8. Afsluiting**

Mevrouw Besemer geeft alle aanwezigen de kans om nog een brandende kwestie naar voren te brengen.

De heer M. merkt dat elke instantie af en toe dingen verandert.

De heer A. geeft aan dat het hem stoort als mensen zich niet aan de regels houden.

Mevrouw E. bedankt de organisatoren voor deze middag. Zij werkt aan zichzelf en hoopt dat het goed komt.

Mevrouw U. sluit zich hierbij aan en bedankt voor alle hulp.

Mevrouw S. gaat door met haar doorzettingsvermogen. Zij heeft zelf geprobeerd om een lotgenotencontactgroep op te zetten van vrouwen met een dwarslaesie, maar dit is niet gelukt.

Mevrouw B. heeft een aangepast toilet dat helemaal verkeerd is opgemeten door mensen die het allemaal zo goed denken te weten. Zij wordt erg moe van al het onbegrip.

De voorzitter bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en sluit de bijeenkomst.

- - -

---

**Subthema:** Workshop Cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen

**Voorzitter:** Mw. Kleerebezem

**Toehoorders:** Nienke Siemonsma, Ali Elmouamin, Gerda v.d. Meer  
(allen Dienst Zorg en Samenleven)

---

Het doel van deze bijeenkomst is om informatie te verzamelen en daarmee aanbevelingen en conclusies te formuleren. Deze worden naar de gemeente en betrokken instanties gestuurd.

De vragen die worden besproken:

- **Waar hebt u behoefte aan?**
- **Wat is goed gegaan?**
- **Wat is niet goed geweest?**
- **Heeft cliëntondersteuning door een ervaringsdeskundige voor u een meerwaarde?**
- **Hebt u wel eens deelgenomen aan een zelfhulpgroep?**
- **Wat heeft een ervaringsdeskundige nodig om goed te kunnen ondersteunen?**
- **Wat verwacht u van degene die u ondersteunt?**

Mw. V.d. W. is mantelzorger van haar echtgenoot die aan dementie lijdt en hulp ontvangt van Mentrum. Zij volgt een cursus 'omgang met dementie voor partners' en voert individuele gesprekken die haar goed helpen hiermee om te gaan. Haar man zit in de dagverzorging wat haar ook verlichting brengt.

Mw. G. zij heeft behoefte aan hulp in de huishouding. Haar 26-jarige thuiswonende zoon werkt niet mee in het huishouden. Het wordt haar te zwaar om dit alleen te doen.

Mw. C. heeft haar dementerende man verzorgd en haar ervaring is dat er door Mentrum alleen maar naar de situatie van haar man gekeken is. Als partner wordt je niet geholpen. Via MEE Amstel en Zaan heeft zij ook geen hulp gekregen. Zelf is zij nu werkzaam als vrijwilliger in een verzorgingshuis en zit hier in de cliëntenraad en vraagt zich af wat een verzorgingshuis aan deze problematiek doet?

Mw. S. neemt ook deel in cliëntenraad van bovenstaand verzorgingshuis en is mantelzorger van haar man. Zij ervaart hetzelfde, namelijk dat er alleen maar naar de situatie van haar man gekeken wordt. De medewerking van het huis voor haar verzoek om hulp liet te wensen over, dus heeft zij nu de hulp van het ClZ ingeschakeld.

Mw. A. is chronisch ziek ten gevolge van een verkeersongeluk en heeft hierdoor veel klachten en beperkingen. Door zelf op het internet naar hulp te zoeken is zij bij MEE terechtgekomen, maar is hier niet goed geholpen. Zij heeft nu zelf hulp geregeld en heeft MEE een brief gestuurd met het verzoek haar dossier te sluiten.

Mw. Sm. is fysiek beperkt en heeft een scootmobiel aangevraagd bij de gemeente. Haar verzoek is afgewezen en zij is daarop naar de Hoge Raad gestapt. Via MEE heeft zij nu wel een scootmobiel gekregen.

Mw. Z. is slechtziend en zal haar gezichtsvermogen op den duur helemaal verliezen. Zij is gestuit op veel onbegrip tijdens haar zoektocht naar hulp. Zij wil nu gaan deelnemen aan het SGOA coachingsproject, waar zij een individuele coach krijgt. Deze coaches begrijpen haar, omdat zij zelf ervaringsdeskundigen zijn en haar dus betere ondersteuning kunnen bieden.

Dhr. S. heeft na een verkeersongeluk geheugenproblemen gekregen. Hij heeft hulp gekregen van het Leger des Heils en de Blankenbergstichting, maar dit is hem niet goed bevallen. Hij zou vandaag graag informatie willen krijgen over de hulpinstanties waarbij hij terecht kan met zijn vragen.

Mw. Kleerebezem zegt dat men na deze workshop een pakketje met overzichtelijke informatie over hulpinstanties kan meenemen.

Dhr. V.d. B. lijdt aan epilepsie en maakt gebruik van een ondersteuner van het Leger des Heils. Tevens krijgt hij hulp van de schuldhulpverlening. De heer V.d. B. is hier goed over te spreken. Ook werkt hij als vrijwilliger bij HVO-Querido en dit bevalt hem prima.

Mw. Van Opmeer is fysiek beperkt en heeft behoefte aan meer diversiteit in het revalidatiecentrum. Zij moeten adequaat reageren, zodat je het hele traject van het zoeken naar hulp niet helemaal alleen hoeft uit te zoeken. Het Revalidatie Centrum Amsterdam (RCA) biedt hulp in kleine stukjes.

Tijdens de discussie over de stellingen komen de volgende punten naar voren:

1. de één krijgt wel hulp en de ander niet, of de hulp wordt niet goed verdeeld;
2. de "muur" waar je tegenaan loopt bij het zoeken naar ondersteuning;
3. cliëntondersteuners moeten weten waar zij over praten, dus ervaring hebben.
4. Men verwacht goede begeleiding en meer ondersteuning.

**Naast persoonlijke cliëntondersteuning wordt informatie ook vaak op andere manieren aangeboden. Hoe wilt u het liefst informatie ontvangen?**

**Zou u graag willen dat er af en toe iemand langs komt bij u thuis en vraagt of u ondersteuning wilt bij het oplossen van uw problemen?**

**En zo niet, hoe zou u het dan willen?**

Mw. V.d. W. volgt een cursus bij Mentrum en zij vindt dit op dit moment voldoende. Er is volop aanbod en zij zal later verder gaan zoeken.

Mw. G. zou graag cliëntondersteuning vanuit de buurthuizen of stadsdeelraden ontvangen in de vorm van een bezoek aan huis.

Mw. C. wil graag informatie over de te bewandelen wegen naar de hulpinstanties of een cursus volgen voor het verzorgingshuis waar zij vrijwilliger is en in de cliëntenraad zit. Zo kan zij de mensen daar van informatie voorzien.

Mw. S. werd door iemand van stichting Doras gebeld toen ze 80 jaar werd. Zij vindt dat als je deze leeftijd bereikt hebt, het eigenlijk zo zou moeten zijn dat je elk jaar gebeld wordt. Oude mensen vereenzamen vaak en zij moeten zelf de telefoon pakken om hier iets tegen te doen.

Mw. A. weet niet op welke manier zij ondersteuning kan vinden en zou graag per post op de hoogte gehouden worden over waar zij met haar hulpvraag terecht kan en van welke voorzieningen zij gebruik kan maken.

Mw. Kleerebezem wijst haar op de website [www.handicapgeenpunt.nl](http://www.handicapgeenpunt.nl) waar veel informatie te vinden is.

De echtgenoot van mw. Sm. lijdt aan beginnende dementie en zij heeft een grote angst wie haar in de toekomst verzorgt als haar man dat niet meer kan? Hoe komt zij in een verzorgingshuis terecht? Welke wegen moet zij bewandelen?

Mw. Z. zou willen dat de opticiens in Nederland informatie van hulpinstanties beschikbaar hebben voor hun klanten. Je wordt nu niet juist doorverwezen en moet het zelf maar uitzoeken.

Dhr. S. weet ook niet waar hij informatie kan vinden. Hij zou graag willen dat iemand hem persoonlijk deze informatie geeft.

Dhr. V.d. B. beschikt als vrijwilliger bij HVO-Querido wel over voldoende informatie. Hij volgt momenteel zelfs een opleiding voor ervaringsdeskundige. Hij noemt het CLIP (Cliënten InformatiePunt) als breedskalige bron van informatie.

Mw. Van Opmeer is tevreden over de manier van het ontvangen van informatie. Zij spreekt zich wel uit over de vorm van sociale buitensluiting van de groep mensen die vandaag niet aanwezig zijn. Deze mensen verkeren vaak in een sociaal isolement en zijn niet op de hoogte van de informatie die er is, zoals folders etc.

Mw. C. heeft geen idee waar zij informatie kan vinden.

Mw. Kleerebezem verwijst haar naar het APCP (Amsterdams Patiënten Consumenten Platform) en naar het stadsdeel. Deze laatste beschikt over informatie van alle hulpinstanties.

Mw. Kleerebezem bedankt de aanwezigen voor hun inbreng.

- - -

## **Plenaire afsluiting**

### ***Terugkoppeling uit de workshops***

De voorzitters van de workshops worden uitgenodigd om hun bevindingen te vertellen.

#### Fysiek beperkten

- Er is grote behoefte aan lotgenotencontact.
- Er is grote behoefte aan een onafhankelijke klachteninstantie.
- Organisaties werken zo traag, dat de ziekte de indicatie heeft ingehaald.
- MEE is goed bekend. Een aantal mensen is erg tevreden. Minder goede ervaringen hebben zij met thuiszorg en welzorg.
- Cliëntenondersteuning bij Welzorg is belangrijk.
- Informatie komt slecht aan en wordt slecht overgebracht.
- Het Loket Zorg en Samenleven is erg onbekend.
- De sociale kaart is soms bij hulpverleners slecht bekend.
- Mensen hebben een hekel aan betutteling. Zij krijgen soms een voorziening waar ze geen behoefte aan hebben.
- "Bijdehand zijn en goed je woord doen is niet handig. Je bent beter af als je een beetje dom bent, anders gaan ze aan je handicap en alles wat je hebt voorbij."
- Informatie moet ook via de lokale radio en televisie worden verstrekt.

#### Verstandelijk beperkten

- Persoonlijk contact in de ondersteuning is erg belangrijk.
- Hulpverleners moeten goed luisteren, een goed inlevingsvermogen hebben, vriendelijk en geduldig zijn en stimuleren.
- Het is belangrijk eenvoudige uitleg te geven. De schriftelijke informatie is vaak te ingewikkeld om te begrijpen.
- De ervaringen met MEE zijn overwegend positief.
- Er zijn minder goede ervaringen met het maatschappelijk werk. Mensen worden soms weggestuurd als zij te emotioneel zijn. Dit werkt ontmoedigend.
- Ervaringsdeskundigen zijn niet echt bekend. Een van de deelnemers heeft goede contacten met De Brug.
- De Loketten zijn bij de helft van de aanwezigen bekend.
- Over het krijgen van ondersteuning thuis zijn de meningen verdeeld. Sommigen vonden dat dit net te ver ging.

#### Gebruikers van de GGz

- Het is erg belangrijk dat de goede en juiste informatie op de goede plek komt. Soms moet de informatie naar de mensen toe worden gebracht.
- Vaak hebben mensen helemaal geen enkele informatie. .
- Echt luisteren kan van cruciaal belang zijn voor het goed in beeld krijgen van de hulpvraag en het geven van de juiste hulp.
- Het is belangrijk dat de ervaringsdeskundige een extra inbreng kan hebben.
- Het wordt als prettig ervaren dat mensen naar mensen toe gaan om steun te verlenen.

#### Ondersteuning door ervaringsdeskundigen

- Ervaringsdeskundigheid biedt een belangrijke meerwaarde. Dat werd gemist tijdens de forumdiscussie.
- De motivatie voor ervaringsdeskundigen kan zijn dat door hun inbreng de weg voor andere mensen eenvoudiger wordt.
- Mantelzorgers/ partners van mensen met dementie voelen zich vaak eenzaam.
- Als het in het contact tussen cliënt en een consulent van MEE niet klikt blijkt het niet

eenvoudig te zijn om te wisselen van consulent. MEE zou dit signaal moeten oppakken.

- Het is een valkuil voor ervaringsdeskundigen om jezelf te zien als de maat der dingen.
- Ervaringsdeskundigen weten uit eigen ervaring dat je met een beperking twee, soms drie agenda's hebt voor de organisatie van het dagelijks leven.

### Ouderen

- Er leven nog veel vragen, ondanks de grote hoeveelheid informatie die is verstrekt.
- De mensen die deze middag echt nodig zouden hebben worden niet bereikt.
- Veel mensen zijn niet op de hoogte van het basispakket voor ouderen. Mensen moeten toch nog beter worden geïnformeerd.

- - -

N.a.v. het signaal uit een van de werkgroepen vraagt De heer Troost aan de beleidsmedewerker van MEE wat het MEE-beleid is als een cliënt aangeeft het niet met zijn consulent te kunnen vinden.

- Mevrouw Verhoeven vindt dat dit altijd bespreekbaar moet zijn, liefst via de consulent en anders moet men proberen contact te krijgen met een manager. Er moet een klik zijn, anders werkt het niet. Een telefonische klacht komt altijd bij de manager terecht.

Een van de aanwezigen vindt communicatie de zwakste schakel in de hulpverlening. Hij adviseert MEE een tolerantere houding aan te nemen en als hulpverlener niet te perfectionistisch te willen zijn.

Iemand vraagt naar de wachlijsten bij MEE.

Mevrouw Verhoeven antwoordt dat die er helaas zijn, maar dat de lengte bij elke afdeling anders is. Voor het stellen van vragen aan de adviesteams zijn er geen wachlijsten.

Opmerking uit de zaal:

In GGz klinieken is de situatie bar en boos. Mensen in klinieken zijn volgens haar rechteloos. Het maatschappelijk werk in instellingen helpen ambulante patiënten niet, omdat ze daar geen tijd voor hebben.

Mevrouw van Lennep denkt dat met extra financiële middelen het steunpunt GGz mensen uit instellingen ook zou kunnen helpen.

- - -

### **Afronding**

De heer Troost rondt de middag af. Iedereen zal het verslag ontvangen, dat ook naar beleidsmakers en beleidsbeslissers wordt gestuurd. Het verslag kan tevens worden nagelezen op [www.handicapgeenpunt.nl](http://www.handicapgeenpunt.nl).

Hij dankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid.

De middag wordt muzikaal afgesloten met een optreden van Inez Triëst.

- - -