

Loket VraagWijzer heet vanaf 1 januari

Loket Zorg en Samenleven (Loket ZES)

Een kijkje in de keuken van de loketten Zorg en Samenleven in Amsterdam-Noord



Wethouder Kees Diepeveen opende loket ZES in de Banne

“U herkent dit wellicht: u weet niet bij welke instanties u terecht kunt met uw vragen of u wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Daarom heeft ieder Amsterdams stadsdeel per 1 januari 2007 een Loket Zorg en Samenleven, kortweg: Loket ZES. Daar kunnen bewoners terecht met al hun vragen op het gebied van zorg en welzijn. Amsterdam-Noord heeft gekozen voor een loket in iedere wijk. In 2006 is er proefgedraaid met een loket in Nieuwendam. Inmiddels hebben ook Midden-Noord, Banne Buiksloot en Tuindorp Oost-zaan een eigen Loket ZES. In deze special over Loket ZES vertellen betrokkenen over hun werk en ervaringen en u leest veel praktische informatie.”

- Rob Post, voorzitter Dagelijks Bestuur stadsdeel Amsterdam-Noord

Loket Zorg en Samenleven in iedere wijk in Amsterdam-Noord

Roline Meursing en Miroud Draouy (loketmedewerkers):
“Als bewoners een vraag of probleem hebben, melden ze zich bij ons aan het loket of ze bellen ons op. We leggen ook huisbezoeken af als mensen niet kunnen langskomen. Aan het loket hebben wij ongeveer 20 minuten de tijd om de vraag helder te krijgen en deze te beantwoorden. Dat doen we niet echt aan een loket, maar in een kamer, waar we even met de cliënt gaan zitten en waar voldoende privacy is.

Als iemand bijvoorbeeld informatie vraagt over thuiszorg, dan kunnen wij uitleggen welke mogelijkheden er zijn en welke instellingen thuiszorg leveren. Wij zijn onafhankelijk en verwijzen dus niet naar één van de thuiszorginstellingen. Die keuze maken mensen zelf. Ook helpen we mensen bij het invullen van formulieren, het lezen van officiële brieven en we wijzen hen waar ze terecht kunnen voor bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering.

Binnen Loket ZES staat zelfredzaamheid hoog in het vaandel. Daarom nemen we mensen niet al het werk uit

handen, ze doen zoveel mogelijk zelf. Als iemand niet in staat is naar een instantie te bellen, bijvoorbeeld door een taalbarrière of omdat de cliënt psychische problemen heeft, dan kunnen wij het telefoontje plegen. Maar dan staat wel de luidspreker aan en de cliënt luistert het gesprek mee. Als we voor een cliënt een brief schrijven naar een instantie, dan schrijven we die samen en de cliënt ondertekent hem.

Wanneer de afhandeling van een vraag langer in beslag neemt dan 15 minuten, de vraag ingewikkeld is of iemand grotere problemen heeft, dan maken we voor de cliënt een afspraak met een specialistische zorg- of dienstverlener. Bijvoorbeeld met een sociaal raadvrouw, een ouderen-adviseur of de consulent van MEE. Wij zorgen er dan voor dat die op de hoogte is van de vraag, zodat onze cliënt niet steeds hetzelfde verhaal hoeft te houden.

Als loketmedewerker moet je veel parate kennis hebben, weten waar je informatie kunt vinden en wie je daarvoor het beste kunt bellen. Het afgelopen jaar hebben we

daarom ‘gast’-disciplines uitgenodigd. Zo spraken we met een sociaal raadvrouw, een buurtregisseur van politie en medewerkers van de thuiszorg en Markant (mantelzorgondersteuning). Ook gingen we langs bij de Dienst Werk en Inkomen om ons te laten informeren over de Wet Werk en Bijstand. Voor ons is het belangrijk om de medewerkers van deze organisaties persoonlijk te kennen en goed op de hoogte te zijn van hun werk en aanbod. We pakken nu makkelijker de telefoon om even een korte vraag te stellen.

Ook volgden we het afgelopen jaar verschillende trainingen in het oefenen met gesprekstechnieken en kregen we scholing over de WMO en de ‘sociale kaart’. Dat is een overzicht van allerlei voorzieningen op het gebied van welzijn, zorg en wonen. Ja, loketmedewerker ben je niet zomaar, daar komt heel wat bij kijken!” ■

✘ Loket **Zorg en Samenleven**
✘ Amsterdam-Noord
✘

d.ras

U kunt bij Loket ZES terecht met vragen over:

- Lichamelijke en psychische gezondheid
- Wonen en woonomgeving
- Zorgvragen, mobiliteit en voorzieningen
- Financieel-administratieve problemen en belastingen
- Inkomen, schulden en inkomensbesteding
- Arbeid, vrijwilligerswerk en scholing
- Gezinsrelaties en opvoeding
- Sociale contacten en tijdbesteding
- Sociaal-juridische zaken
- Cultuurverschil, emigratie en remigratie
- Verslaving, geweld en veiligheid
- Ondersteuning van mantelzorgers



De medewerkers van loket ZES in Amsterdam-Noord

U kunt uw vraag bij Loket ZES stellen:

- op het inloopsprekuren in iedere wijk;
- op het telefonisch spreekuren: tel: 020-7510610 (iedere werkdag tussen 9.00 – 15.00 uur);
- per e-mail: loketzorgensamenleven@noord.amsterdam.nl



Kees Diepeveen, portefeuillehouder Zorg en Welzijn

“De nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) verplicht gemeenten een loket in te stellen, waar bewoners terecht kunnen voor informatie, advies en cliënt-ondersteuning. In Amsterdam heeft het de naam Loket Zorg en Samenleving: Loket ZES. Stadsdelen zijn ervoor verantwoordelijk dat het loket goed functioneert.

Het doel van de WMO is dat iedereen kan meedoen aan het maatschappelijk leven. Als stadsdeelbestuurder ken ik de buurten en de bewoners. Ik weet dat vooral mensen met beperkingen, ouderen, sociaal zwakkeren en meer zorgbehoevende ondersteuning nodig hebben om maatschappelijk te kunnen meedoen. Dat vereist een goed aanbod van zorg, welzijn en dienstverlening. Ook moeten mensen kunnen beschikken over een geschikte woning, een veilige openbare ruimte en een toegankelijk

openbaar vervoer. Als stadsdeel zorgen we er samen met andere partijen voor dat dit alles in elke wijk van Noord goed geregeld is.

Amsterdam-Noord is een uitgestrekt stadsdeel, met grote afstanden tot het stadsdeelhuis. Daarom hebben we er niet voor gekozen om Loket ZES in het stadsdeelhuis te openen, maar op een goed toegankelijke plek dicht bij bewoners in de wijk. Daar kunnen bewoners informatie en advies krijgen en, als het nodig is, hulp bij het oplossen van hun problemen. En het zijn echt niet alleen de meest kwetsbare bewoners die met vragen zitten over het invullen van lastige formulieren, bij welke instantie je moet zijn om iets geregeld te krijgen of om bureaucratie te kunnen doorgronden. Het loket is er voor alle bewoners!

De loketten zijn ondergebracht bij Doras, de instelling voor maatschap-

pelijke dienstverlening in Noord. Zo voorkom je dat Loket ZES alleen maar een doorverwijsloket wordt. Het is juist een loket waar mensen daadwerkelijk worden geholpen. Loketmedewerkers van Doras kunnen vragen meteen beantwoorden en hebben direct contact met zorg- en dienstverleners, die vaak in hetzelfde gebouw werken.

De WMO stelt niet alleen de overheid verantwoordelijk voor het geven van ondersteuning. Er wordt ook een appél gedaan op de samenleving zelf. Ik weet dat er in de buurten van Noord veel saamhorigheid is en dat bewoners bereid zijn elkaar te helpen. Gewoon, even boodschappen doen voor de buurvrouw. En als het met iemand niet zo goed gaat, even een praatje en proberen hem weer op weg te helpen. Dat is geen betutteling, maar een positieve manier van op elkaar letten.” ■

Charlotte Bristoll, maatschappelijk werker

“Een bewoner komt met een vraag bij het loket. Als blijkt dat er ondersteuning door een maatschappelijk werker nodig is, maakt de loketmedewerker direct een afspraak in mijn agenda en brengt mij op de hoogte van het probleem. Als de cliënt bij mij binnenkomt weet ik dus al of er sprake is van rouwverwerking, relatieproblemen, problemen op het werk of met de opvoeding. Vaak is er een combinatie van problemen. Er kan in een gezin heel wat aan de hand zijn.

Een voorbeeld. Een gezin heeft schulden, de belastingformulieren zijn nog niet ingevuld en er zijn relatie- en opvoedproblemen. Als maatschappelijk werker ga ik zelf aan de slag met de relatieproblemen, maar voor andere problemen schakel ik collega's in. De sociaal raadvrouw

helpt met de belastingformulieren en de schulden. Als de schulden uit de hand zijn gelopen, schakel ik de schuldhulpverlening in. Als de opvoedproblemen ernstig zijn, schakel ik de opvoeddeskundige van Kansweb in. Belangrijk is dat de problematiek in zijn geheel wordt gezien. Ik ben verantwoordelijk voor de samenhang van de hulpverlening.

Voordat de hulpverlening van start gaat, stel ik met de cliënt een plan op waarin we samen doelen bepalen en afspraken maken. Gemiddeld heb ik eens in de twee of drie weken een gesprek met de cliënt om de vorderingen te bespreken. Liggen we op koers, halen we de gestelde doelen?” ■

Rie Timmerman, gastvrouw

“Ik ben al 18 jaar actief als vrijwilliger. Binnen Doras heb ik verschillend vrijwilligerswerk gedaan, zoals bij de telefoencirkel, het Alzheimercafé en nu als gastvrouw bij Loket ZES. Ik werk graag met ouderen, ik kom zelf uit de ouderenzorg. Ik kan goed met mensen omgaan en heb een luisterend oor. Dat is belangrijk, goed kunnen luisteren naar mensen. Op een ochtend bij Loket ZES ontvang ik de mensen die binnenkomen. Ik stap op ze af en vraag of ik kan helpen. Soms zijn mensen al geholpen met een informatiefolder of de Seniorengids. Vaak moeten

ze even wachten voor ze bij de loketmedewerker aan de beurt zijn. Ik wijs de mensen dan waar ze een kopje koffie of thee kunnen pakken en als er kinderen zijn meegekomen, is er de tafel met boekjes en speelgoed. Laatst vroeg een kindje me spontaan of ik wilde voorlezen, leuk! Mensen kunnen tijdens het wachten ook zelf informatie opzoeken op de informatiezuil. Als het nodig is, dan help ik ze daarbij. Soms is het druk. Mensen die later binnenkomen moet ik er dan op wijzen dat ze die ochtend niet meer aan de beurt komen. Je

kunt dat beter op tijd zeggen, dan zitten mensen ook niet voor niets te wachten. Als het niet zo druk is heb ik tijd om wat langer te praten, zoals laatst met een mevrouw uit Afghanistan, die het maar niet lukt om werk te vinden. We spraken over hoe het Nederlandse gezinsleven in elkaar zit en wat verzorgings- en verpleeghuizen zijn. Die kende ze nog niet. Als gastvrouw ben ik het eerste aanspreekpunt, de eerste schakel van Loket ZES waarmee mensen te maken krijgen. Een warme ontvangst is dan een goed begin van de dienstverlening.” ■



Elleke Alink, directeur Doras

“Voor veel mensen is de wereld van zorg en welzijn een jungle van instanties, die ze maar moeilijk kunnen overzien. En de samenleving wordt steeds ingewikkelder. Mensen vinden het moeilijk om wijs te worden uit de wirwar van regels en weten vaak niet welke keuzes te maken. Daarom is het zo belangrijk dat er nu één loket is waar iedereen naar binnen kan lopen met elke vraag. En geen enkele vraag is verkeerd! De loketmedewerkers zijn deskundig, hebben antwoorden en helpen mensen met het invullen van formulieren.

We zijn blij met de opening van een loket in alle vier de wijken van Noord. We hebben afgelopen maanden hard gewerkt, zodat de noodzakelijke verbouwing van de loketten op tijd is afgerond. Alle vier de loketten zijn voor iedereen goed toegankelijk. Ze hebben een mooie wachtruimte met een speelhoek voor kinderen en een informatiezuil, waar mensen zelf of met hulp van de gastvrouw

informatie kunnen opzoeken. Het stadsdeel had een vooruitziende blik toen het Doras vroeg om in 2006 alvast proef te draaien met een eerste loket. Dat gebeurde in Nieuwendam. Cliënten kunnen met al hun vragen terecht bij één loket en hoeven geen keuze te maken tussen het spreekuur voor ouderen, sociaal raadslieden of maatschappelijk werk. We weten na een jaar ook welke vragen er veel worden gesteld en aan welke informatie mensen behoefte hebben. Daarop scholen we onze loketmedewerkers tussentijds bij, zodat ze goed kunnen inspelen op de veranderende vraag.

Als blijkt dat mensen meer ondersteuning nodig hebben, verwijzen loketmedewerkers door naar specialistische zorg- en dienstverleners. Daarover hebben we goede afspraken gemaakt. Aan het loket staat het belang van de cliënt voorop: mensen moeten antwoord krijgen op hun vraag.” ■

‘Welke organisaties bieden er in Noord huishoudelijke zorg en hoe kom ik daarvoor in aanmerking?’



Hoe werkt het inloopsprekuren van Loket ZES?

- U wordt ontvangen door de gastvrouw. Zij wijst u in de wachtkamer waar u zelf informatie kunt vinden.
- U stelt uw vraag aan de loketmedewerker. Deze geeft u maximaal 20 minuten informatie en advies over voorzieningen en kan veel vragen direct beantwoorden. Ook helpt de loketmedewerker bij het invullen van formulieren.
- Als u meer ondersteuning nodig heeft, maakt de loketmedewerker direct een afspraak voor u met de juiste zorg- of dienstverlener van het maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, ouderenwerk of MEE.
- Of de loketmedewerker wijst u de weg naar de juiste instanties.



Marcia Meerum Terwogt, ketenregisseuse Loket ZES

“Ik ben in dienst van het stadsdeel. Als ketenregisseuse heb ik de taak zorg- en dienstverlening rond het loket te organiseren. Dat doe ik natuurlijk niet alleen. Ik werk samen met mijn collega Saskia van Rij. Zij is coördinator van loket ZES en weet precies wat er in het loket speelt. In overleg met Saskia, maak ik met organisaties afspraken over wanneer en hoe cliënten worden doorverwezen. Vooral als een bewoner naar meerdere instellingen verwezen wordt, is het van belang dat de dienstverlening op elkaar aansluit.

Een goed uitgangspunt van de nieuwe WMO is dat we moeten voorkomen dat bewoners van het kastje naar de muur worden gestuurd. Daarom is het zo belangrijk dat loketmedewerkers op de hoogte zijn van het aanbod van zorg- en welzijnsorganisaties. Dat is het mooie van Amsterdam-Noord: het stadsdeel is al in januari 2006 met een loket in Nieuwendam gestart. Daarmee is veel ervaring opgedaan. Het loket dat is neergezet is een goed voorbeeld van samenwerking tussen stadsdeel, een deskundige organisatie als Doras en met kritische cliënten, die ons voeden met commentaar. Doras registreert de soort vragen



die het loket krijgt en de doorverwijzingen. Hierdoor hebben we inzicht in de behoeften van bewoners, maar ook in de werkwijze van het loket. Alle aanbieders van zorg- en dienstverlening hebben inzage in deze cijfers. Ook cliëntenorganisaties, zoals de Ouderen Advies Raad blijven zo op de hoogte. Maar ook het Stadsdeel zelf weet hierdoor beter wat voor vragen bewoners hebben.

Daarnaast peil ik ook de tevredenheid van de cliënten en zorg dat het informatieaanbod aan het loket verder wordt aangepast aan de vraag van bewoners. Een goed voorbeeld is de samenwerking met MEE. MEE heeft nu een wekelijkse spreekuur in het loket, waar men-

sen met een handicap, beperking of chronische ziekte hun vraag kunnen stellen.

Er moet de komende tijd nog veel gebeuren. We gaan nu door met het maken van heldere afspraken met de zorg- en welzijnsinstellingen. De vragen van bewoners staan hierbij centraal.” ■

Thea Bleijendaal, ouderenadviseur

“Een mevrouw van 80 jaar belde in paniek naar het telefonisch spreekuren van Loket ZES. Ze vertelde de loketmedewerker dat haar buurman van 85 jaar drie maanden terug met hartklachten was opgenomen in het ziekenhuis. Ook was hij de laatste maanden erg verward. Mevrouw haalde daarom de post van haar buurman beneden uit de brievenbus. Maar de post hoopte zich op en toen ze bij haar buurman in het ziekenhuis op bezoek ging, was ze erg geschrokken van zijn verwardheid. Hoe moest het nu verder met haar buurman, de post en het huis? De loketmedewerker heeft het verhaal opgeschreven en aan mij overgedragen. Ik ben ouderenadviseur en ondersteun ouderen met meerdere of ingewikkelde problemen. En in dit geval waren er twee ouderen die ondersteuning konden gebruiken! Ik ben bij mevrouw op bezoek gegaan. We hebben de situatie doorgesproken en een eerste blik op de stapel post van haar buurman geworpen. Lagen er belangrijke brieven of rekeningen die moesten worden betaald? Waren



er familieleden waarmee contact kon worden opgenomen? Ik heb schone kleren meegenomen en ben bij meneer in het ziekenhuis op bezoek gegaan. We hebben gepraat over zijn situatie. Hij wilde graag terug naar huis, maar al snel bleek dat dat er niet meer inzat. Lichamelijk en geestelijk was hij daar niet toe in staat. In afwachting van een plaats in een verpleeghuis verbleef hij op de transferafdeling van het ziekenhuis. Samen met de transferverpleegkundige heb ik zijn wensen kenbaar kunnen maken. Dat is

heel belangrijk: naast de oudere staan, je opstellen als belangenbehartiger. In de tussentijd heb ik samen met meneer de post doorgenomen, een paar zaken geregeld en uiteindelijk toch een ver familielid kunnen opsporen. Die heeft de regie van mij overgenomen en neemt zijn zaken nu waar. In de tussentijd bleef ik contact houden met de mevrouw die de melding had gedaan. Zij was erg geschrokken van het gebeuren en had behoefte aan emotionele ondersteuning. Die kon ik haar bieden.” ■

Jamila Tahiri, Dienst Werk en Inkomen

“De Dienst Werk en Inkomen (DWI) heeft in ieder stadsdeel een regiokantoor. Wij noemen dat een Marktplein. Daar komen mensen om een uitkering aan te vragen, voor bemiddeling naar werk of om gebruik te maken van financiële regelingen, zoals de bijzondere bijstand. In Amsterdam-Noord is ons opgevalen dat weinig ouderen zich melden voor de financiële regelingen, waarop ze recht hebben. Juist ouderen met een klein inkomen kunnen in financiële problemen komen door toenemende kosten voor bijvoorbeeld thuiszorg, collectieve ziektekosten, elektriciteit, het volgen van een speciaal

dieet, een onverwachte uitgave voor een nieuwe wasmachine of inrichtingskosten na verhuizing. Er zijn allerlei soorten financiële regelingen, die dan uitkomst bieden. Vaak zijn ouderen daarvan niet op de hoogte, of schromen er gebruik van te maken. Ze kunnen bijvoorbeeld een beroep doen op de bijzondere bijstand, de plusvoorziening en de regeling voor chronisch zieken. Om ouderen daarin te stimuleren heeft DWI in Noord een speciaal team samengesteld van medewerkers. Dit team gaat binnen Loket ZES nauw samenwerken met het ouderenwerk van Doras en met huisbezoekers van het Individuele

Bewonersadvies Amsterdam-Noord (IBAN). We gaan samen voorlichting geven aan ouderen over speciale financiële regelingen. Ook wisselen we onderling expertise uit, zodat we goed op de hoogte zijn van elkaars werk. Als ouderen aankloppen bij Loket ZES, kan de loketmedewerker informatie geven over financiële regelingen of de klant rechtstreeks naar ons doorverwijzen. Dan bekijken wij samen met de klant voor welke regelingen hij in aanmerking komt. Door deze samenwerking ben ik ervan overtuigd dat we meer ouderen bereiken en hen de financiële ondersteuning kunnen geven die hen toekomt.” ■

Kunt u niet op het spreekuur komen? Bel dan voor een afspraak,
dan bezoeken wij u thuis! 020 - 7510610

'Hoeveel bedraagt de financiële vergoeding als je om medische redenen moet verhuizen?'

Ronald Ruis, consultant MEE

MEE is een onafhankelijke organisatie die mensen ondersteuning biedt bij het leven met een beperking. Het kan gaan om verschillende beperkingen: verstandelijk, lichamenlijk of een chronische ziekte. MEE houdt op alle vier de loketten één ochtend per week spreekuur.

"Als consultant informatie en advies van MEE ben ik blij dat ik mijn cliënten in Amsterdam-Noord nu in hun eigen woonomgeving kan ontvangen. En als ze niet naar Loket ZES kunnen komen, dan zoek ik ze thuis op.

In de praktijk gaat de samenwerking binnen het loket als volgt. Een cliënt meldt zich bij de loketmedewerker. Simpele vragen over het leven met een beperking of het invullen

van een formulier worden direct afgehandeld. Zijn de vragen meer specialistisch van aard, dan maakt de loketmedewerker met mij of mijn collega een afspraak.

Mensen kunnen bij ons terecht met praktische vragen, zoals het aanvragen van een traplift. Ook kunnen ze vragen stellen over schuldensituaties of arbeidsgerelateerde problemen, als gevolg van hun beperking. Of vragen over hoe mensen hun huis op orde kunnen houden, waar ze terecht kunnen voor dagbesteding voor een kind met een ontwikkelingsachterstand of waar gehandicapten een geschikte vakantiewoning kunnen vinden. Als het nodig is, dan werk ik voor het beantwoorden van de vraag of het oplossen van het probleem achter het loket samen met specialisten van Doras of andere organisaties. Makkelijk, die korte lijnen! Het doel van MEE is om mensen met een beperking te ondersteunen in het leiden van een zo normaal mogelijk leven in hun eigen buurt. Wij willen dat deze mensen gewoon kunnen meedoen aan alledaagse activiteiten in buurthuizen, op scholen, de sportvereniging, in de kroeg of op het werk. Als zij daarin beperkingen ondervinden, kunnen ze contact opnemen met MEE. Dan proberen we samen een oplossing te vinden." ■



Gertje van Roessel, Evean - hoofd Thuiszorg Noord

"Evean biedt bijna alle zorg die in een mensenleven kan voorkomen, van kraamzorg tot thuiszorg, verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg. Mensen die een vraag hebben over zorg, moeten snel en helder antwoord krijgen. Dat kan bij Evean via onze eigen afdeling Zorgbemiddeling. Maar dat kan ook op een andere plek, zoals bij Loket ZES. Het voornaamste is dat mensen op een laagdrempelig en herkenbaar punt hun vraag kunnen stellen en dat ze daarna bij de juiste instantie terecht komen. Bewoners mogen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd, zoals ik laatst weer eens heb meegemaakt. Per 1 januari is de nieuwe Wet Maat-

schappelijke Ondersteuning van kracht en een mevrouw wilde weten wat voor haar de hoogte is van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Ze werd tussen het Centraal Administratie Kantoor (CAK), zorginstellingen, gemeente en stadsdeel heen en weer gejaagd, niemand wist het. Loket ZES moet uitkomst bieden. De loketmedewerker weet het antwoord of zorgt ervoor dat deze vraag op de juiste plaats terecht komt. Het is een veel voorkomende vraag, dus zou het mooi zijn als de loketmedewerker het rekenmodel van het CAK klaar heeft liggen. Dan kan de eigen bijdrage gelijk uitgerekend worden." ■

Aleid Barten, Ouderen Advies Raad

"Toen er plannen werden gemaakt voor een loket waar alle bewoners in Noord hun vraag kunnen stellen, wilde ik daarover samen met andere cliëntenvertegenwoordigers meedenken en meepraten. Ikzelf ben actief bij de Ouderen Advies Raad, anderen bij de ouderenbond ANBO, de cliëntenraad van Doras, het Amsterdams Patiënten Consumenten Platform (APCP) of als mantelzorgers. Nadat we informatie hadden verzameld, hebben we ons gemeld bij het stadsdeel en Doras. Zij vonden het een goed idee dat cliëntenvertegenwoordigers waren betrokken bij de werking van het loket. Elke drie maanden was er een overleg en als praktijkdeskundigen hebben we ons steentje bijgedragen. In de beginfase gingen we zelf bij het loket langs op de Volendammerweg om informatie te vragen, te kijken hoe de dienstverlening in de praktijk verliep en om te controleren of het loket voor iedereen goed toegankelijk was. In het begin was dat zeker niet het geval. Met een scootmobiel kwam je er nauwelijks binnen. Daarover heeft het APCP vervolgens een advies opgesteld. Het stadsdeel neemt onze adviezen serieus: bij het toegankelijk maken en de inrichting van de andere loketten is onze mening gevraagd.

We zijn goed te spreken over de deskundigheid van de loketmede-



werkers. Ze hebben brede ervaring en hebben een grondige training gehad, waardoor ze hun taken goed kunnen uitvoeren. Het is logisch dat de loketmedewerkers uit de maatschappelijke dienstverlening komen: zij kennen het veld en hebben ervaring met dit werk. Zij zijn in staat mensen die verdwaald zijn in de bureaucratie van overheid, welzijn en zorg advies te geven, te helpen of goed door te verwijzen. Het is fijn dat het loket er nu is, maar het succes staat en valt met goede hulpverlening en samenwerking van instellingen in Noord, dus aan de achterkant van het loket.

Er is nog wel het een en ander te verbeteren. Het is belangrijk dat bewoners nu ook per e-mail hun vraag kunnen stellen, maar daarover moeten ze wel goed worden geïnformeerd. Ook vind ik dat er nagedacht moet worden over hoe je mantelzorgers, die het vaak erg zwaar hebben, kunt aanmoedigen om steun te vragen. Dat doen ze vaak niet. En er moet worden gecontroleerd of mensen ook daadwerkelijk zijn geholpen. Bijvoorbeeld een paar weken nadat iemand zich voor informatie over thuiszorg aan het loket heeft gemeld, even bellen of het gelukt is om thuiszorg aan te vragen. Dan weet je tenminste of de cliënt daadwerkelijk is geholpen." ■

'Zelfstandig wonen gaat niet meer. Is er plaats voor mijn moeder in een verzorgingshuis?'

Locaties en openingstijden Loketten Zorg en Samenleven

Nieuwendam (De Breek)

Volendammerweg 51 B
1024 JK Amsterdam
Inloopspreekuur: maandag, dinsdag, donderdag
en vrijdag van 9.00-12.00 uur

Midden Noord (Open Vaart)

Hagedoornplein 1 B
1031 BV Amsterdam
Inloopspreekuur: maandag, dinsdag, donderdag
en vrijdag van 13.30-16.30 uur

Banne Buiksloot

Botterstraat 185 B
1034 BR Amsterdam
Inloopspreekuur: maandag, dinsdag, donderdag
en vrijdag van 13.30-16.30 uur

Tuindorp Oostzaan

Aldebaranplein 2 C
1033 GS Amsterdam
Inloopspreekuur: maandag, dinsdag, donderdag en
vrijdag van 9.00-12.00 uur

Bereikbaarheid

Voor informatie en advies is het loket telefonisch te bereiken: maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 15.00 uur, tel: 020-7510610 en per e-mail: loketzorgensamenleven@noord.amsterdam.nl