



# ata dichtbij

nr. 4, september 2012

**Op de koffie bij Joke (64) en haar moeder (89)**

*“Het “bezorgd zijn om” doet iets met de mantelzorger” Pagina 3*

**Markant, Centrum voor Mantelzorg stelt zich voor**

*“Een vrijwilliger maakt het verschil!” Pagina 6*

**Beste lezers,**

**180 goede antwoorden vonden wij onder de inzenders van de prijsvraag uit ons vorige nummer. Bedankt voor al uw mooie kaarten en leuke brieven die bij de oplossingen waren toegevoegd. De prijswinnaars hebben inmiddels de kaartjes voor de Hermitage ontvangen. Nogmaals proficiat!**

In dit nummer aandacht voor de mantelzorgers. Wij spraken met mevrouw Alberts en haar dochter Joke die voor elkaar een zelfstandig leven mogelijk maken. Wij vroegen hen wat het betekent om mantelzorger te zijn, mantelzorg te ontvangen? In dit kader vestig ik ook graag uw aandacht op het ingezonden stuk van Markant, een organisatie die mantelzorgers ondersteunt. ATA blijft zich continu inspannen om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren. Geen lichte taak voor onze kwaliteitsmedewerker. Om verder te werken aan de kwaliteit is uw mening voor ons van belang. Daarom doen wij onder het kopje "ATA actueel" een oproep aan u, als u internetgebruiker bent. En natuurlijk sluiten we ook dit keer weer af met een leuke puzzel. Onder de goede inzendingen verloten we dit keer kaartjes voor het Rijksmuseum in Amsterdam. Wij wensen u allen weer veel leesplezier.

**Frits Boelens,**  
directeur – bestuurder Stichting ATA



## Actueel bij ATA

### Internet



Wij zijn heel benieuwd of u als lezer van de ATAdichtbij internet heeft en/of gebruikt. Daar zouden wij u graag een paar vragen over willen stellen. Wilt u meewerken aan dit onderzoekje stuur dan uw e-mailadres naar: [atadichtbij@alarmering.nl](mailto:atadichtbij@alarmering.nl) Onder de inzendingen verloten wij 10 VVV bonnen ter waarde van 10 euro.

### Prijswinnaars:



We hebben ongelooflijk veel goede antwoorden van u gekregen naar aanleiding van onze vorige puzzel! Het goede antwoord was: Zomerse temperaturen. Uit de goede inzendingen hebben we 6 prijswinnaars getrokken. Deze mensen hebben een uitnodiging gekregen voor een rondleiding door de ATA en de toegangskaarten voor de Hermitage ontvangen.

### ATA op de koffie bij u?



Wat vindt u van deze uitgave? Mogen we een keer bij u op de koffie komen? Schrijft u mooie gedichten of korte verhalen die u met anderen graag wilt delen? Laat het ons weten door een mailtje te sturen naar: [atadichtbij@alarmering.nl](mailto:atadichtbij@alarmering.nl) Of per post naar: ATAdichtbij James Wattstraat 71, 1097 DL Amsterdam.



## Op de koffie bij Joke (64 jaar) en haar moeder mevrouw Alberts (89 jaar)

ATA is altijd benieuwd naar wat haar klanten bezighoudt. Daarom zijn wij dit keer op www gegaan bij mevrouw Alberts en haar dochter Joke.

Mevrouw Alberts woont sinds 8 jaar in een ruime flat in Amsterdam Noord. Een wijk met vele verschillende culturen en mensen en op 5 minuten loopafstand van haar dochter Joke.

*“We woonden op de Kamperfoelieweg in een groot huis met 2 trappen.”*

Dochter Joke zet een kopje thee voor ons met een lekker koekje. Het is duidelijk dat ze de weg kent in het huis van haar moeder. Dat past ook in haar rol als zowel dochter als mantelzorgster. Joke staat bij ons in het systeem als de eerste persoon die wij mogen bellen als mevrouw Alberts alarmeert. Zij woont dicht bij haar moeder en heeft de sleutel van de voordeur. Mochten Joke en daarna de buurman, die in ons systeem vermeld staat als mantelzorger nummer 2, niet bereik-

baar zijn dan schakelen wij altijd de professionele alarmopvolging van de Ambulancedienst Amsterdam in.

### **Mevrouw Alberts vertelt:**

‘Ik ben geboren in Amsterdam Zuid, bij het Stadion. Mijn ouders waren Friezen. Na mijn trouwen in 1947 zijn we naar Amsterdam Noord verhuisd. De oorlog was net afgelopen en er was weinig woonruimte te vinden. Ik vond het verschrikkelijk in het begin, Noord was toen echt nog een achtergebleven gebied. Nu ben ik er zo gewend en wil ik hier echt niet meer weg. We woonden op de Kamperfoelieweg in een groot huis met 2 trappen. Maar na 56 jaar ging dat echt niet meer. Vanwege mijn knieën kwam ik de trappen niet meer op. Van kennissen hoorden we dat deze flat vrij kwam



*“Zondags komt ze altijd langs, dan koken en eten we samen. Wel op tijd hoor, want daarna stuur ik haar weer weg. Ik wil niet haar hele zondag in beslag nemen.”*

en gelukkig kwam ik door mijn opgebouwde woonduur in aanmerking om hier te wonen. Het is wel heel handig dat mijn dochter hier ook woont. Ze woont aan de andere kant in de wijk.’

**Dochter Joke springt in:**

‘Ja ik kan bij wijze van spreken ‘s nachts in mijn pyjama naar mijn moeder toe als er wat aan de hand is. Ik rijd geen auto dus dit is wel heel praktisch. Maar ik loop niet de deur plat bij haar. We hebben beiden ons eigen leven. Toen ik nog werkte belde ik haar elke dag om 18.00 uur even op om te horen of alles goed was.

hebben we van dichtbij meegeemaakt. Het herstel van een simpele val kan dan heel complex worden. Het idee dat ze altijd op de alarmknop kan drukken en hulp kan inschakelen geeft mij een stuk rust. Natuurlijk kan je niet alles voorkomen, maar het geeft mij wel ruimte om mijn eigen leven ook te kunnen leven. Ik kan nu bijvoorbeeld met een geruster hart op vakantie.’

**Mevrouw Alberts vertelt verder:**

‘Zondags komt ze altijd langs, dan koken en eten we samen. Wel op tijd hoor, want daarna stuur ik haar weer weg. Ik wil niet haar

Ik ben zelf nog best actief. Ik ben lichamelijk dan wel bijna 90 jaar, maar mijn hersenen zijn nog jong. Ik ben 3 ochtenden in de week leesoma op het schooltje hier onder de flat. Heerlijk vind ik dat om te doen. Je bent onder de jonge mensen. Ik help de kinderen uit groep 3 met leren lezen. Ik kijk wat ze kunnen en als ze het goed doen krijgen ze een stickertje van me. Ik doe dit nu al weer 8 jaar. Toen mijn dochter Joke en zoon Frank naar school gingen ben ik gaan helpen op school. Ik hielp het hoofd met de administratie, schoolreisjes, verslagen uitwerken en rapporten uittypen. Toen ik last van mijn knieën kreeg moest ik daar mee stoppen. Ik heb een tijd een Afghaans gezin geholpen bij het leren van de Nederlandse taal. Ik heb nog steeds leuk contact met dit gezin. Sowieso vind ik dat je veel kan leren van de verschillende culturen. Hier in de flat ook. Alles woont hier door elkaar en we helpen elkaar daar waar nodig is.’

**Dochter Joke vertelt daarover:**

‘Ik woon in een stukje waar we echt allemaal uit andere culturen en landen komen. Het is mooi om te zien dat we elkaar helpen. Ik krijg regelmatig lekker eten toegeschoven. Maar ook de kinderen komen naar me toe als ze onderling ruzie hebben. Dan vragen ze mij om te bemiddelen. Leuk om te zien dat ze dan na een gesprekje weer vrolijk allemaal verder gaan, maar dan



Nu doe ik dat iedere morgen om 8.00 uur. Maar ik ben heel blij met de personalarmering, want zonder die alarmknop kan ze dan toch zo maar 24 uur op de vloer liggen. De gevolgen zijn dan niet te overzien bijvoorbeeld onderkoeling of uitdroging. Dat

hele zondag in beslag nemen. Naast mij heeft ze ook recht op haar eigen leven. Ik vind dat ik als oudere niets te klagen heb. Ik heb aanpassingen in mijn huis en een ochtend per week hulp in het huishouden. We mogen niet mopperen. Zo slecht is het niet.

zonder ruzie. Als mantelzorg kan ik niet 24 uur zorg leveren, ik wil ook mijn eigen dingen kunnen doen. Als mijn moeder echt hulpbehoevend wordt, kan ik

voor ons tweeën. Zonder haar zou het me niet meer lukken. Mijn zoon woont in Leeuwarden, dan is de afstand wat groot. Maar laatst heb ik een iPad van

den. Waaronder ook mijn jongste zusje. Met mijn middelste zusje had ik heel veel contact, zij was ook weduwe. We deden veel dingen samen, zoals de feestdagen vieren en samen op vakantie gaan. Ze is nu 3 jaar geleden overleden. Ik mis haar nog steeds wel heel erg.

Mijn motto is dat je niet meer te ver in de toekomst moet kijken. Je moet gewoon de dag nemen zoals die komt. Ik zal moeten accepteren dat er dingen zijn die niet meer gaan zoals vroeger. Het fijne van de personalarmering is dat als ik val, ik niet meer in paniek raak. Ik druk gewoon op het alarmknopje en wacht tot de hulp komt.'

#### **Joke's boodschap aan mede-mantelzorgers:**

'Mantelzorg is niet alleen praktisch gericht. De gewone dagelijkse dingen die je voor iemand doet, die drukken niet op je. Die kosten hoogstens tijd. Wat drukt op de mantelzorg zijn



haar ook niet meer verzorgen en helpen. Dat is lichamelijk gewoon te zwaar. Je moet wel als mantelzorg je grenzen stellen. Je moet ook je eigen dingen kunnen blijven doen. Dit kan door bijvoorbeeld tafeltje dekje, thuiszorg en de personalarmering. Mocht mijn moeder toch naar een verpleeg- of bejaardenhuis moeten dan ben ik me er van bewust dat de mantelzorg dan niet stopt. Ook dan zullen er dingen geregeld moeten worden en wil je samen leuke dingen blijven doen.'

**Mevrouw Alberts vult hierop aan:** 'Ik vind het eigenlijk niet meer dan normaal dat je elkaar helpt waar je kunt en waar dit mogelijk is. Vroeger hielp ik Joke bijvoorbeeld één keer in de week met haar huis schoonmaken, nu doet zij dingen voor mij. We zijn net terug van een vakantie aan het strand. Joke en ik hebben een fijne vakantie gehad. Joke doet dan de boodschappen en kookt

hem gekregen. Leuk hoor, ik gebruik hem vaak. Ik Google, zoek dingen op die ik graag wil weten, speel spelletjes patience, maar mailen doe ik niet. Ik vind het veel leuker en gezelliger om

### *Joke's boodschap aan mede-mantelzorgers: "Mantelzorg is niet alleen praktisch gericht."*

mensen even te bellen. Dat is toch directer contact. Twee van mijn zussen leven nog, daar bel ik regelmatig mee. Wij waren met vijf meiden thuis. Helaas sterven er steeds weer mensen om me heen. Verleden jaar zijn er veel dierbare mensen overle-



"de zorgen om". Het voortdurend in je gedachten zijn van degene voor wie je zorgt. Je bezorgd maken om. Boodschappen doen voor de buurvrouw of een ouder doet niet zoveel met je, maar de zorgen om een steeds ouder wordende ouder of andere dierbare wel. Waar gaat dit naartoe? Wat kom ik nog tegen. Voor welke grote problemen kom ik te staan? En vooral, hoe reageert de ander daarop. Welke moeilijke beslissingen moet ik nog nemen. Het "bezorgd zijn om" dat doet iets met de mantelzorg.'

# Bent u mantelzorger? Markant geeft hulp!

In het interview met mevrouw Alberts en haar dochter Joke heeft u een verhaal kunnen lezen over hoe het is om voor je moeder mantelzorger te zijn. Er zijn verschillende instanties die mantelzorgers begeleiden en adviseren. Markant is zo'n organisatie, wij stellen Markant graag aan u voor. Schroom niet om contact met hen op te nemen. Mantelzorger zijn is niet alleen vanzelfsprekend en mooi, maar zoals Joke zo mooi zei 'het brengt ook heel veel zorgen met zich mee.'

**Mantelzorg is langdurig onbetaalde zorg voor een partner, ouder, kind, buur, vriend(in) of andere naaste die lichamelijk of psychisch ziek is of een beperking heeft. Markant, Centrum voor Mantelzorg helpt mantelzorgers met raad en daad om die zorg vol te kunnen houden. De hulp is gratis.**

Zorgen voor een ander kan veel voldoening geven maar ook als een belasting worden ervaren. Veel mantelzorgers combineren de zorgtaak met werk en/of andere verplichtingen. Ook zijn velen al op leeftijd. Om niet overbelast te raken is het belangrijk dat mantelzorgers een goede balans vinden tussen zorgen voor de ander en zorgen voor zichzelf. Markant ondersteunt mantelzorgers door middel van informatie, advies en praktische ondersteuning. Maar ook door cursussen en themabijeenkomsten waar mantelzorgers kunnen leren beter met hun situatie om te gaan en waar ervaringen kunnen worden uitgewisseld met lotgenoten.

## Spreekuur voor mantelzorgers

In de Loketten Zorg en Samenleving van Amsterdam Centrum, West, Nieuw-West, Zuidoost en in het Centraal Servicepunt Diemen kunnen mantelzorgers wekelijks terecht op het inloopsprekuur van de mantelzorgmakelaar van Markant. De mantelzorgmakelaar geeft informatie en advies, zoekt zaken uit, neemt zonnodig regeltaken over, biedt emotionele ondersteuning en komt op voor uw persoonlijke belangen.

## Vrijwilligerszorg

Vrijwilligers van Markant kunnen de zorgtaken van de mantelzorger een paar uurtjes per week overnemen zodat deze even tijd voor zichzelf heeft. Het gaat om hulp zoals familie en

vrienden die geven. Geen verpleegkundige of huishoudelijke taken. Vrijwilligers worden ingezet bij chronisch zieken, dementerende ouderen, kinderen met een chronische ziekte of beperking en bij ongeneeslijk zieken.

## Expertisecentrum

Markant ondersteunt niet alleen mantelzorgers maar heeft ook een kennisafdeling voor en door professionals: het Expertisecentrum Mantelzorgondersteuning Amsterdam.

## Meer weten over Markant?

Meer informatie vindt u op [www.markant.org](http://www.markant.org)  
U kunt Markant ook bellen: (020) 886 88 00 of e-mail naar [info@markant.org](mailto:info@markant.org)



**markant**   
centrum voor mantelzorg

## Op bezoek bij Albert, 45 jaar.

Albert is dé man die de kwaliteit van onze diensten bewaakt. Sinds 13 jaar is Albert werkzaam bij de ATA. Na verschillende functies te hebben gehad, heeft hij sinds een jaar zijn plekje gevonden als kwaliteitsbewaker.

*Wat zou je graag tegen de klant willen zeggen? “Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze diensten.”*



### Wat vindt je belangrijk en leuk aan je werk?

Ik heb lang op het Zorg Contact Centrum gewerkt, begonnen als operator later als leidinggevende, dat was mooi werk. Het is één telefoontje van 2 minuten, maar dan heb je iemand wel geholpen. Mijn visie is dat je dat ook gewoon moet doen, dienstbaar opstellen. Helpen daar waar je kunt.

Nu ben ik, samen met mijn collega Gabrielle, druk bezig met kwaliteit. Kwaliteit in de breedste zin van het woord. Kwaliteit voor medewerkers maar ook voor onze klanten. We controleren hoe

het gaat en ook behandelen we de klachten van onze klanten. Van klachten en opmerkingen over onze dienstverleningen kunnen we veel leren, dus we proberen daar zo goed als het kan wat mee te doen. Ik vind het belangrijk dat mensen het gevoel hebben dat ik ze serieus neem, naar ze luister en dan samen tot een goede oplossing komen.

### Wat zou je graag tegen de klant willen zeggen?

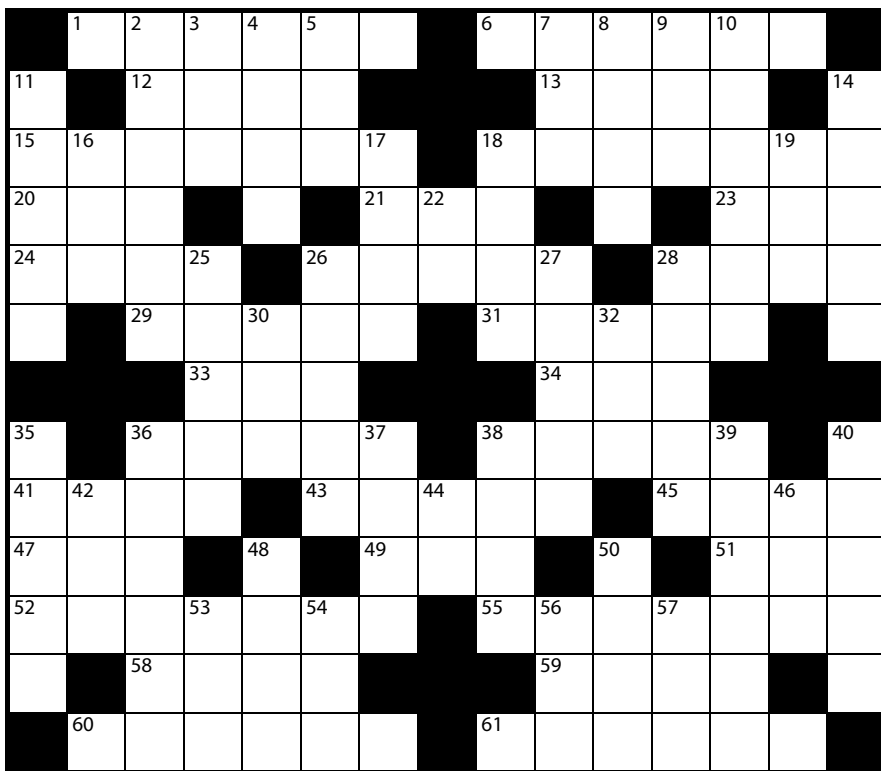
Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze diensten. Ik wil dan ook graag de mensen die internet gebruikenvragen om te

reageren op het oproepje bij ATA actueel op pagina 2. Zo kunnen we een beter beeld krijgen van hoe men onze dienstverlening ervaart. Wij kunnen daar dan weer verder mee aan het werk.

### Doe je naast je werk ook nog andere leuke dingen?

Ik werk drie dagen per week bij de ATA, daarnaast deel ik de zorg over onze twee kleine kinderen. Naast mijn werk en vader zijn, fotografeer ik, schrijf ik teksten en bouw ik websites voor bedrijven. En probeer ik ook thuis de kwaliteit van het leven hoog te houden.

# ATA's Puzzelmoment



© www.puzzelpro.nl

Vul in:

28	60	15	50	7	36	4	61
----	----	----	----	---	----	---	----

Maak kans op twee entreekaarten voor Het Rijksmuseum.



## Hoe maakt u kans?

Maak de puzzel af en stuur de oplossing in vóór 22 oktober 2012. Stuur deze, voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer naar: **ATAdichtbij, t.a.v. Prijsvraag, Postbus 94305, 1090 GH Amsterdam.** Per email kan ook: **atadichtbij@alarmering.nl**

Winnaars krijgen uiterlijk 2 november 2012 bericht. Over de uitslag wordt niet gecorrespondeerd. Uit de juiste inzendingen worden 6 winnaars getrokken. **Iedere winnaar ontvangt 2 entreekaarten voor het Rijksmuseum in Amsterdam.**

Tijdens de prijsuitreiking die bij de ATA plaats vindt, krijgt u een rondleiding door het bedrijf en leggen we u graag uit hoe de personalarmering werkt.

## Breng letters uit de puzzel over naar de hokjes met de corresponderende nummers.

**Horizontaal:** 1 sinds 6 bedaald 12 wreed heerser 13 hoofd v.e. moskee 15 valse gelofte 18 deel v.e. bloem 20 verdwenen 21 nachtvogel 23 Turks bevelhebber 24 koningin-regentes 26 intens genoeg 28 essentie 29 waakzaam 31 land in Afrika 33 papegaai 34 deksel 36 langzaam 38 afkeer 41 bijbelse figuur 43 duivel 45 zonderling 47 trekpat 49 pausenaam 51 voorschrift 52 hoofddeksel 55 steensoort 58 slim 59 geestdrift 60 schelpdier 61 plooi.

**Verticaal:** 2 raadsel 3 naaldboom 4 lof bewijzen 5 strafwerktuig 7 voorzetsel 8 nauw 9 mak 10 herkauwer 11 langere route 14 grijs 16 water in Utrecht 17 samenzang 18 teug 19 ik 22 voorzetsel 25 noodsignaal 26 rang 27 kweken 28 appelwijn 30 jaartelling 32 hoofdgroet 35 grote garnaal 36 leest 37 betaalmiddel 38 verheven 39 sneeuwval 40 zuiver gewicht 42 tweetal 44 pers. vnw. 46 soort hert 48 schoorsteenzwart 50 boom 53 kledingstuk 54 pl. in Gelderland 56 koordans 57 drinkbakje.



Heeft u suggesties of is u iets opgevallen in de ATAdichtbij?

Schrijf het dan naar ons: ATAdichtbij, Postbus 94305, 1090 GH Amsterdam. Of mail naar: atadichtbij@alarmering.nl  
Voor algemene vragen en aanvragen zijn wij bereikbaar tijdens kantooruren op 020-5923131

**Colofon:** © 2012 "ATAdichtbij" is een uitgave van Stichting ATA **Redactieadres** Stichting ATA, James Wattstraat 71, 1097 DL Amsterdam  
**Redactie** Nicole Alberts **Drukwerk** Palteam Duivendrecht **Aan dit nummer werkten mee** mevrouw Alberts en Joke Alberts, Albert, Renate en Andreas **Fotografie** Nicole Alberts en archief van mevrouw Alberts **Oplage** 12.000 exemplaren  
©Niets uit deze uitgave mag worden gebruikt, vermenigvuldigd of gedistribueerd zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.