



# ata dichtbij

nr. 2, maart 2012

**Op de koffie bij Sharon Appels (43 jaar)**  
**'Mijn oma had altijd "zo'n knop" om haar nek.'**

**Win een rondvaart door de grachten van Amsterdam**  
**Puzzel mee en win!**

Beste lezers,

alweer nummer 2 van de ATAdichtbij. De eerste uitgave resulteerde in vele telefoontjes en een heel groot aantal goede oplossingen van de puzzel waaruit we 10 prijswinnaars trokken die een kaartje Artis wonnen. Dit maal een SUDOKU met als prijs een rondvaart door Amsterdam.

Personen alarmering is van alle tijden en voor alle leeftijden. In deze uitgave leest u een interview met een 43 jaar jonge dame met MS die heel blij is met de verhoogde veiligheid door haar personenalarmering.

En dan, net als in de eerste uitgave, een interview met een ATA medewerker, dit maal van de Klantenservice. Een verantwoordelijke positie: de klantenservice is de afdeling die al uw mutaties verwerkt, een eventuele storing aanneemt en de planning voor de Technische Dienst maakt om u efficiënt en snel van dienst te kunnen zijn. Stel je voor dat hun werk niet feilloos is!

'Last but not least' verwelkomt ATA haar 20.000<sup>e</sup> abonnee! Ik ben verheugd dat steeds meer mensen kiezen voor kwaliteit in plaats van voor de laagste prijs: kwaliteit van onze eigen Ambulance service die garandeert dat er ALTIJD hulp wordt geboden; ook als de mantelzorgers, kinderen, burens een keer niet beschikbaar zijn. Daarin zijn wij in Nederland uniek en volledig onafhankelijk, los van welke zorgverzekeraars of thuiszorginstelling ook. Ik wens U allen weer een gezonde en veilige toekomst toe.



**Frits Boelens, directeur bestuurder Stichting ATA**

## Actueel bij ATA

Zijn er nog vragen...



Op onze klantenservice zitten, tijdens kantooruren, altijd minimaal 3 medewerkers die bijna overal wel een antwoord op weten.

Deze dames zorgen er voor dat uw adreswijzigingen, de gegevens van uw mantelzorgers en de telefoonnummers altijd up to date zijn in ons systeem.

Zij regelen ook de roosters van onze technische dienst.

Stukje geschiedenis...



Stichting ATA is in 1988 als project gestart onder de vleugels van de toenmalige Amsterdam Thuiszorg en het hoofdstedelijke Kruiswerk. Het project werd in 1993 verzelfstandigd. Vanaf 2006 spreken we alleen nog maar van de Stichting ATA. We zijn onafhankelijk en hebben een landelijk werkgebied.

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 graag met anderen wilt delen? Laat het ons per mail of post weten. Onze adresgegevens vindt u op de achterzijde van deze uitgave.



## Op de koffie bij Sharon Appels (43 jaar)

ATA is altijd benieuwd naar wat haar klanten bezighoudt. Daarom zijn wij op bezoek gegaan bij Sharon Appels.



*“ ’s Nachts heb ik altijd de knop om voor een veilig gevoel.”*

Sharon Appels woont in **Betondorp, Amsterdam**, in een rolstoelaangepaste woning. Dit is de buurt waar **Johan Cruyff** is opgegroeid. En het oude **Ajax stadion** was hier vlakbij.

‘Ik woonde eerst ergens waar ik geen tuin had. Hier heb ik die wel en daar geniet ik van. En het is een rustig buurtje. Eigenlijk wil ik hier nooit meer weg!’

Sinds 13 jaar weet Sharon dat ze Multiple Sclerose heeft. Dit is een aandoening in het centraal zenuwstelsel. Sinds twee jaar kan ze niet meer lopen. Toen ze hier kwam wonen kon ze dat nog wel een klein beetje.

Ze kende de personenalarmering via haar oma:

‘Mijn oma had altijd “zo’n knop” om haar nek. Inmiddels leeft zij

niet meer. Toen ik deze woning bijna drie jaar geleden kreeg heb ik via internet de ATA opgezocht. Ik heb gewoon gebeld en de personenalarmering aangevraagd. Ze kwamen het toen netjes installeren. Dat was hier nog wel een heel gedoe vanwege mijn digitale telefonie, maar het is uiteindelijk wel gelukt.’

Destijds heeft Sharon mensen moeten opgeven die haar kunnen helpen als ze alarmeert, mantelzorgers. Haar ouders doen al veel voor haar.

‘Alleen een vriendin die schuin tegenover mij woont staat nu nog extra op de lijst, maar die wordt alleen overdag gebeld. Verder komt nu gewoon de ambulance als het misgaat.



Vind ik wel een veiliger idee. De dames en heren van de alarmopvolging, hier in Amsterdam, de ambulance, weten alles en zijn sterk genoeg. Dat geeft een fijn en goed gevoel. Ik heb liever dat de alarmopvolging

komt, dan de buurvrouw die het eigenlijk niet kan en dat ze dan alsnog moeten komen.

Als ik val gebruik ik dus de personenalarmering. Gelukkig gaat het de laatste paar maanden goed. Ik heb het ook wel eens gebruikt toen ik heel ziek was. Ik had toen echt een dokter nodig en kon toen zelf niet meer bellen. De thuiszorg komt vier keer per dag, om me te helpen met wassen, douchen en aan- en



uitkleden en één keer per week krijg ik huishoudelijke hulp. Mijn ouders wonen om de hoek en komen vaak langs. Mijn vader laat Sjeng, mijn hulphond, vaak uit als het me niet lukt om naar buiten te gaan. Mijn moeder doet ook nog heel veel voor mij. Voor een groot gedeelte leun ik op m'n moeder. Ik vind dat heerlijk, maar het is voor haar soms wel zwaar. Je blijft toch moeder. Moeders blijven moeders, hoe oud je ook wordt.'

### Is je hond een speciale hond?

"Ja, sinds vorig jaar oktober heb ik Sjeng. Het is een speciaal getrainde hulphond, kruising tussen een labrador en een goldenre-

*"Hoop overigens wel van harte dat ik nu op het dieptepunt zit van de ziekte."*

triever. Dit heb ik geregeld via de zorgverzekeraar. Ik wilde sowieso graag weer een hond hebben. Nu sla ik mooi twee vliegen in één klap. Hij is nog jong en moet nog een heleboel leren. Maar hij kan ook al veel. Hij helpt me bijvoorbeeld met mijn jas uittrekken, lades openen en hij raapt dingen voor me op als ik iets laat vallen. Nu ben ik hem aan het leren om me 's avonds en 's nachts te helpen mijn benen goed in bed neer te leggen. Ik kan dit niet meer zelf en het is heel fijn dat hij me daar mee kan helpen. Maar het is vooral ook heel fijn om hem bij me te hebben. Ik klets de hele dag tegen hem. Het is echt mijn maatje geworden."

### Kook je nog zelf?

"Nee, ik ben nooit zo'n kok geweest. Maaltijdsalades of pizza zijn lekker makkelijk en deze eet ik vaak. Mijn moeder kookt graag en doet het dan in bakjes. Die zet ze hier in de vriezer. Ik doe ze dan in de magnetron. Zo was ik vroeger al, dat heeft niks met de MS te maken. Waarom moeilijk doen als het niet nodig is? Het moet wel gezond zijn, maar verder stel ik weinig eisen."

### Je bent nog jong, werk je nog?

'Ik werk voor de Stichting MS Research. Die doen onderzoek naar MS. Zij geven ook twee magazines uit: "Rondom MS"

en "MenSen". Een stukje in hun blad over personenalarmering zou mooi zijn. Ik ben erg positief over jullie diensten en zou het andere mensen met MS graag willen aanbevelen. Het zorgt er mede voor dat ik hier op deze manier kan blijven wonen.

Ik organiseer 8 april weer een benefietavond voor de Stichting MS in Paradiso, Amsterdam. Zo'n benefietavond organiseren doe ik vaker. Het leukst om te organiseren vind ik de avonden met standup comedy en wat muziek. De opbrengst van deze avonden komt altijd volledig ten goede aan MS Research. Ik ken veel mensen uit de comedywereld. Vroeger werkte ik bij het Hardrockcafé op het Leidseplein en was goed bevriend met de eigenaar van het Comedy Café. Ik heb toen veel mensen leren kennen die nu best bekend zijn, handig voor mijn netwerk.'

'Vorig jaar stond ik in de nieuwsbrief van de stichting MS Research met prinses Mxima. Ik heb haar mogen ontmoeten tijdens het 30-jarige jubileum van de stichting MS Research. Dat was een mooie happening. De mensen die zich heel actief inzetten mochten met haar op de foto. Maxima heeft ook een vriend met MS vertelde ze tijdens de prijsuitreiking. Dat geeft dan herkenning, ze weet waar we voor staan en werken!'



Meer informatie over de benefiet-avond: [www.standingupforms.nl](http://www.standingupforms.nl)

## Ingestuurde vragen en gedichten

Onverwachts, maar oh zo leuk, kregen we gedichten en vragen toegezonden. Hier staat een kleine selectie daarvan. Heeft u ook iets te vragen of een mooi gedicht, wellicht plaatsen we het de volgende keer.

Vandaag is weer een nieuwe dag  
Dat ik weer in deze wereld mag  
Neem de dag zoals deze komt  
Dat houdt de mens immers gezond  
Niet te veel lopen stressen  
Dat zijn de levenslessen  
Wees blij met wie je bent  
Jij bent de enige die jou kent  
Dus verlies jezelf niet in een stip  
Dat is mijn wereldtip  
Al heb ik wel eens verdriet  
Vergeten doe ik jullie niet.

*door M. Bergh*

## Gedichten

Gedichten zijn gedachten  
Gedachten worden woorden  
Woorden worden klanken  
Klanken worden zangen  
Zang mengt zich met de lucht  
De lucht in de hemel  
De hemel geeft gedichten

*door Anthia Boers*

**Een veel gestelde vraag die we de afgelopen periode kregen van de mensen is 'Waarom een ATAdichtbij'?**

Wij gaan ervan uit dat de ATAdichtbij een meerwaarde heeft bij de diensten die wij aanbieden.

We willen graag onze klanten beter leren kennen, zodat we onze producten meer kunnen aanpassen aan uw wensen. Daarnaast en minstens zo belangrijk willen we graag dat u ons leert kennen. Dat u ziet wie er achter dat "knopje"

zit. De ATAdichtbij zal 4 keer per jaar verschijnen.

Terugkerende onderwerpen zullen de interviews met klanten en medewerkers zijn en ook het puzzelmoment zal een vast onderdeel blijven.



# Wie zijn de hulpverleners waar ATA mee samenwerkt?

Regelmatig krijgen we vragen van cliënten over wat nu precies het verschil is tussen mantelzorgers, professionele alarmopvolging en contactpersonen. Hier volgt een korte uitleg over om het een en ander wat duidelijker te maken.

ATA werkt met diverse soorten hulpverleners samen, dit is vaak afhankelijk van de plaats waar u woont. Op het moment dat u alarmeert, beoordeeldt de medewerker de medische urgentie van uw hulpvraag en heeft dan de keuze uit de volgende personen:

## Mantelzorgers

Dit zijn de vertrouwde personen die in u eigen omgeving wonen en die naar u toe willen komen als u hulp nodig heeft. Dit kunnen bijvoorbeeld uw

buren, kinderen, andere familieleden of vrienden zijn. Wel moeten deze personen in het bezit van uw huissleutel(s) zijn. Mantelzorgers moeten binnen ongeveer een half uur bij u thuis aanwezig kunnen zijn.

## Professionele hulpverleners

Dit zijn o.a. de Ambulance Amsterdam, die voor de ATA binnen de regio Groot Amsterdam de Alarmopvolging doet, thuiszorg medewerkers, buurtzorg, de huisarts, buurtconciërges maar

ook politie, regionale ambulance en brandweer. Dit zijn altijd ervaren professionele hulpverleners die naar u toekomen als u alarmeert.

## Contactpersonen

Dit zijn doorgaans familieleden of goede vrienden. Contactpersonen worden ingeschakeld als u bijvoorbeeld na een ongeval wordt vervoerd per ambulance naar een ziekenhuis. ATA brengt één van de door u opgegeven familieleden of vrienden hiervan op de hoogte.

Contactpersonen die u heeft doorgegeven kunnen door heel Nederland wonen.



## Buitengesloten en dan...

**Het zal je maar gebeuren. Je loopt de deur uit en vergeet de huissleutel mee te nemen. Uw eerste gedachte is dan waarschijnlijk: wie heeft een huissleutel van mij? Mijn burens? Mijn familie? Als u in Amsterdam woont kunt u daarbij ook aan ATA denken!**

ATA heeft namelijk uw huissleutel in beheer. Deze huissleutel die in een beveiligde sleutellocatie hangt, wordt alleen gebruikt om hulpverleners (zoals de thuiszorg, de professionele alarmopvolging) de toegang tot uw woning te verlenen nadat u via de alarmknop hulp hebt ingeroepen.

Als u zichzelf tijdens kantooruren buitengesloten heeft dan komt een medewerker van ATA speciaal naar de sleutellocatie om uw huissleutel te halen en u toegang tot uw woning te

geven, waarna de sleutel weer teruggebracht wordt naar de sleutellocatie. Voor deze handelingen brengen wij vanaf 1 januari 2012 kosten in rekening. Hiervoor rekenen wij € 75,-.

### Hoe kunt u deze kosten voorkomen?

Het beste is natuurlijk er voor te zorgen dat mensen die snel bij u kunnen zijn uw huissleutel hebben: de burens of uw fa-

milie. Hun hulp kost u waarschijnlijk niets! Mocht u deze mensen niet kunnen bereiken op het moment dat u uw sleutels nodig heeft, dan kunt u ons uiteraard tijdens kantooruren bellen via telefoonnummer: 020 - 592 31 31.



## Op bezoek bij Albertine, 47 jaar.

Zij is één van de dames op de klantenservice. Er komen gemiddeld 100 telefoontjes per dag binnen met de meest uiteenlopende vragen. Albertine werkt al 22 jaar bij de ATA.

*“Uiteindelijk hoop ik dat ik duidelijkheid heb gegeven en we het telefoongesprek positief kunnen afronden.”*



### Wij vroegen haar wat ze belangrijk en leuk vindt in haar werk.

‘22 jaar klinkt lang, maar het is een dynamisch bedrijf. Altijd in ontwikkeling, dus het verveelt niet. Eerst was het de doktersdienst en na een fusie kwam ook de alarmering erbij. Werkte we vroeger nog met grote planborden, potlood en semafoons, tegenwoordig gaat alles via de computer en de mobiele telefoon.’

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

‘Ik vind het fijn om klanten goed te woord te staan en hen ook echt te helpen. Soms bellen mensen dat ze ontevreden over iets zijn. Ik probeer ze te helpen en de klachten zo goed mogelijk op te

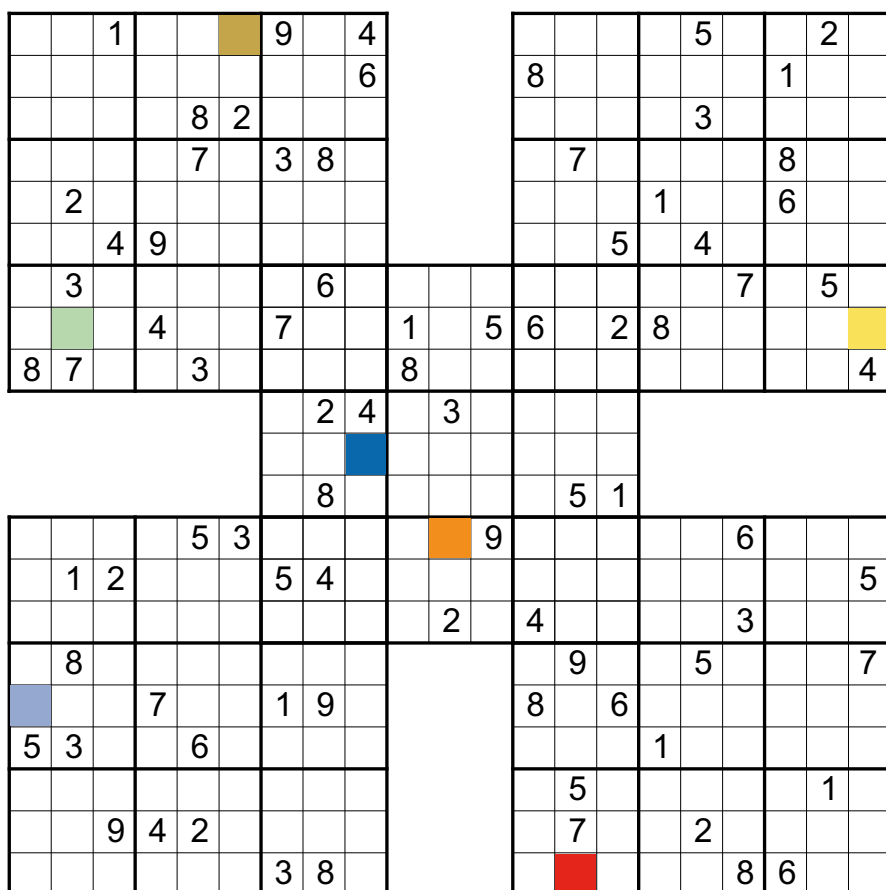
lossen. Ik leg ze uit hoe de werkwijze is. Hierdoor worden dingen vaak een stuk duidelijker. Mensen bellen ons ook bij verhuizingen, bij overlijden en wijzigingen van gegevens van mantelzorgers. Een belangrijk voorbeeld is het doorgeven als u nieuwe sloten op de deuren zet. Dat laatste is heel belangrijk! Als mensen nieuwe sloten hebben moeten wij dus ook nieuwe sleutels hebben anders kan de hulpverlening niet naar binnen! Daarnaast is het belangrijk dat de gegevens in ons computersysteem juist zijn. Zo kunnen de mensen op het Zorg Contact Centrum snel handelen en de juiste hulp inschakelen. Wat ik mooi vind om te zien is dat onze klanten steeds meer

dingen met de computer doen. Grappig dat ze met hun tijd mee gaan. Ik zie het aan mijn moeder. Die is veel handiger met de computer en internet dan dat ik ben. Zij vindt altijd de leuke koopjes op internet. Ik heb daar echt respect voor dat mensen dat allemaal nog oppakken en leren.’

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

‘Ik sport veel in mijn vrije tijd. Ik zit op badminton en ben vaak in de sportschool te vinden. Ik hou ook erg van erop uit gaan. Ik ben alleenstaande moeder van 3 kinderen in de leeftijd van 15 tot 22, dus ook daar besteed ik veel tijd aan. Met deze baan is dat mooi te combineren.’

## ATA's Puzzelmoment



Vul in: 



### Hoe maakt u kans?

Maak de puzzel af en stuur de oplosregel in vóór 15 april 2012. Stuur deze, voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer naar:

**ATAdichtbij, t.a.v. Prijsvraag, Postbus 94305, 1090 GH Amsterdam.**

Per e-mail kan ook:

**atadichtbij@alarmering.nl**

Winnaars krijgen uiterlijk 2 mei 2012 bericht. Over de uitslag wordt niet gecorrespondeerd.

Uit de juiste inzendingen worden 4 winnaars getrokken.

**Iedere winnaar ontvangt 2 toegangskaarten voor één rondvaart bij Rederij Lovers in Amsterdam.**

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

### Prijsuitreiking prijsvraag ATAdichtbij november 2011.

Woensdag 25 januari 2012 kwamen een aantal van de eerste prijswinnaars hun kaarten voor een dagje Artis ophalen.

Op de foto ziet u, v.l.n.r. mevrouw Van Lunteren, mevrouw Ploeger, de heer Boelens en de heer Windig tijdens de prijsuitreiking.



*Heeft u suggesties of is u iets opgevallen?*

Schrijf het dan naar ons:

ATAdichtbij, Postbus 94305, 1090 GH Amsterdam  
of mail naar: [atadichtbij@alarmering.nl](mailto:atadichtbij@alarmering.nl)

**Colofon:** ©2012 "ATAdichtbij" is een uitgave van Stichting ATA

**Redactieadres** Stichting ATA, James Wattstraat 71, 1097 DL Amsterdam **Redactie** Nicole Alberts (hoofdredacteur)

**Drukwerk** Drukkerij Palteam Amsterdam **Aan dit nummer werkten mee** mevrouw Appels, Albertine, Renate en Michel

**Fotografie** Lex de Lange, Nicole Alberts **Oplage** 11.000 exemplaren

©Niets uit deze uitgave mag worden gebruikt, vermenigvuldigd of gedistribueerd zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.