



Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Cliëntenbelang Amsterdam  
mevr. D. Lividikou  
p/a INIT gebouw  
Jacob Bontiusplaats 9  
1018 LL Amsterdam  
Email: [info@cliëntenbelangamsterdam.nl](mailto:info@cliëntenbelangamsterdam.nl)

Datum 15 mei 2023  
Ons kenmerk  
Uw kenmerk  
Behandeld door [tmnit.tuquabo@amsterdam.nl](mailto:tmnit.tuquabo@amsterdam.nl), [t.stout@amsterdam.nl](mailto:t.stout@amsterdam.nl)  
Onderwerp Ons antwoord op uw reactie op de Bestuursrapportage 2022  
Bijlage(n)

Geachte mevrouw Lividikou,

Wij waarderen uw uitgebreide blik op onze Bestuursrapportage Maatschappelijke ondersteuning 2022. In deze brief beantwoorden wij uw vragen en gaan in op uw opmerkingen.

Wij beantwoorden uw vragen en opmerkingen in de volgorde in uw brief. Wij citeren uw opmerking/vraag (*cursief*), waarna u ons antwoord leest.

### **Algemeen** (blz. 1)

U schrijft: *In algemene zin geeft de Bestuursrapportage Wmo een goed beeld van het bereik en het gebruik van de verschillende Wmo maatwerkvoorzieningen. Een verdieping op de cijfers en informatie over het effect van het beleid en de uitvoering daarvan voor de Amsterdammers die gebruik maken van deze voorzieningen ontbreekt echter en zou ons inziens van grote waarde zijn.*

Ons antwoord: De rapportage is een trendanalyse op hoofdlijnen. Hier is voor gekozen om op een overzichtelijke manier de belangrijkste cijfers en ontwikkelingen van alle Wmo-voorzieningen te monitoren waarbij op deze manier waar mogelijk een vergelijking wordt opgenomen met de voorgaande jaren om een beeld te geven van mogelijke trends. In voortgangsrapportages en andere evaluatiedocumenten waarin de Commissie op de hoogte is of wordt gebracht wordt meer op detailniveau ingegaan.

### **Aanvullende Individuele Ondersteuning** (blz. 2)

U schrijft: *In 2022 is een grote groep cliënten met ambulante ondersteuning overgedragen van een zorgaanbieder naar het buurtteam. In 2023 worden bestaande en nieuwe cliënten met dagbesteding*

*overgedragen naar het buurtteam, de nieuwe regiehouder. In de praktijk zien we dat de sturing en monitoring op deze cliëntstromen van en naar aanbieders/buurtteams nog verder moet worden ontwikkeld. Dit is zorgelijk. Het gaat immers om kwetsbare doelgroepen die zeer makkelijk tussen wal en schip kunnen vallen.*

Ons antwoord: Het gaat om twee punten:

- Buurtteams en gemeente hebben een gezamenlijk project uitgevoerd om de overgang van cliënten voor te bereiden en te monitoren. Dat is inmiddels afgerond. Dit hebben we toegevoegd aan de Bestuursrapportage.
- Buurtteams en gemeente laten momenteel een cliëntervaringsonderzoek uitvoeren specifiek gericht op Amsterdammers die zijn uitgestroomd bij het oude ambulante ondersteuning en ingestroomd bij de buurtteams. Het onderzoek zit nu in analysefase

U schrijft: *Daarnaast maken wij ons grote zorgen om de ondersteuning voor mensen met dementie. Dit is een progressieve ziekte, de zorgvraag van de mensen om wie het gaat neemt steeds verder toe. Deze ondersteunende taak is nu bij het buurtteam belegd, terwijl buurtteammedewerkers aangeven niet de tijd, expertise en ruimte te hebben om deze mensen langdurig en intensief te begeleiden. Het specialistische aanbod voor mensen met dementie is niet langer aanwezig, terwijl dit wel nodig is. Hoe gaat de gemeente Amsterdam deze groep mensen en hun naasten ondersteunen?*

Ons antwoord: In de ondersteuning via ambulante ondersteuning was nooit specialistisch aanbod voor mensen met dementie. Met de overgang van het overgrote deel van de begeleiding naar de buurtteams, is daar dus niets aan veranderd. De buurtteams hebben afspraken gemaakt met de casemanagers dementie over de verschillende verantwoordelijkheden. Een deel van de aanbieders en medewerkers die deze zorg boden voor de komst van de buurtteams, zijn overgegaan in de buurtteams. De casemanagers zijn de experts in het signaleren en volgen van het ziekteproces, stemmen af met andere professionals en huisarts en kunnen door het buurtteam worden geconsulteerd op kennis. Het buurtteam ondersteunt bij de structuur en agenda van het dagelijks leven en vinden van mogelijkheden in de sociale basis, tot het moment dat Wlz-ondersteuning de aangewezen vervolgstap is. In het kader van het Actieplan Dementie 2023 van de Coalitie Ouderen worden hier verdere afspraken over gemaakt.

### **Dagbesteding (blz. 2)**

U schrijft: *In 2022 vond de aanbesteding Dagbesteding plaats. Ruim 800 cliënten worden van niet-gegunde aanbieders overgedragen naar gegunde aanbieders. In de meeste gevallen kunnen de cliënten op de huidige dagbesteding blijven en vindt er slechts een overdracht achter de schermen plaats. Maar voor een ander deel – de precieze omvang daarvan is nog niet bekend – betreft het een overdracht naar een nieuwe plek. Goede begeleiding is voor deze kwetsbare mensen essentieel. We adviseren de gemeente om de overdracht van deze cliënten goed te monitoren op individueel niveau, en op collectief niveau te kijken hoe het aanbod aansluit bij de wensen van de doelgroep en waar de gaten vallen. Daarnaast zouden we graag willen weten welk percentage cliënten al is overgegaan naar de buurtteams en hoe dat overdrachtsproces er dit jaar verder uit gaat zien.*

Ons antwoord: Bij 23% van de cliënten dagbesteding ligt de regie bij de buurtteams (Q1 van 2023).

Vanaf 31 december 2022 is het proces afgesproken dat alleen buurtteams nieuwe aanvragen of verlengingen dagbesteding op akkoord mogen zetten in RIS Wijkzorg-Buurtteam. Bestaande ondersteuningsplannen blijven onder regie van de aanbieder tot ze aflopen en geëvalueerd worden. Bij de evaluatie draagt de aanbieder de regie alsnog over aan het buurtteam.

De gemeente heeft hierbij een werkgroep opgezet met stichting de Omslag, de buurtteams en een aantal grote aanbieders, met als doel regelmatig en direct af te stemmen tussen buurtteams en aanbieder over de voortgang.

Er is een motie ingediend om het protocol 'Warme overdracht' aan te passen. Met dit protocol werken alle aanbieders als het gaat om cliënttransities in de Wmo. Deze motie met afdoening daarvan ligt nu bij de wethouder ter goedkeuring. De uitwerking en aanpassing van het protocol gaat in samenwerking met Cliëntenbelang.

#### **Hulp bij het Huishouden (blz. 2)**

U schrijft: *De wachtlijst voor huishoudelijke hulp is in 2022 flink gestegen en, zoals u weet, maken wij ons daar grote zorgen over. In de rapportage lezen we dat de wachtlijsten zijn gegroeid door de aanbesteding en de grote personeelstekorten, maar ook door de instroombepanking en de ingestelde budgetplafonds hebben hier flink aan bijgedragen. We juichen het toe dat de budgetplafonds tot 1 april van 2023 zijn afgeschaft, en we pleiten ervoor om deze beperkende maatregelen definitief te schrappen. In het manifest 'Aanpak wachtlijsten Hulp bij het Huishouden' hebben wij samen met buurtteams en andere organisaties verschillende suggesties gedaan om deze problemen aan te pakken. Graag lichten we deze suggesties nader toe tijdens een persoonlijk gesprek. De overdracht van cliënten van latende aanbieders is in veel gevallen niet goed gegaan. De gemeente, maar ook onze cliëntondersteuners hebben een groot aantal klachten ontvangen. Nog steeds is een deel van de klachten niet (goed) opgelost en zijn er cliënten die nog steeds niet de huishoudelijke zorg krijgen waar zij recht op hebben. In dit overdrachtsproces is regie vanuit de gemeente hard nodig om latende aanbieders die zich niet aan de afspraken houden te verplichten dit alsnog te doen. We willen u vragen om dit overdrachtsproces goed te evalueren en concrete aanbevelingen te formuleren om deze problemen in de toekomst te voorkomen.*

Ons antwoord: Ook het college maakt zich grote zorgen over de lange wachtlijsten voor Hulp bij het huishouden (Hbh). Geïnspireerd door Cliëntenbelang Amsterdam hebben gemeenteraadsleden het college verzocht om met een breed palet aan betrokken partijen een plan van aanpak op te stellen om de wachtlijsten zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij zijn Cliëntenbelang, cliëntondersteuning, buurtteams, de aanbieders hulp bij huishouden en andere zorgaanbieders direct bij betrokken; cliënten en medewerkers Hbh zijn geconsulteerd, evenals de zorgverzekeraars. Het plan wordt opgezet als een reeks van verschillende maatregelen die samen verlichting moeten bieden.

Het klopt dat de budgetplafonds in 2022 een rol hebben gespeeld bij het groeien van de wachtlijsten. In de overdrachtsfase van de aanbesteding, het tweede half jaar van 2022, waren aanbieders aan budgetplafonds gebonden om recht te doen aan de gunning. Wel waren het alleen individuele aanbieders die last hadden van budgetplafonds: voor de gezamenlijke aanbieders was er meer dan genoeg ruimte. Half december 2022 hebben aanbieders de garantie gekregen dat zij alle cliënten die ze op konden nemen vergoed zouden krijgen, ongeacht budgetplafonds. Die

garantie is in 2023 omgezet in een budgetplafondverhoging voor aanbieders die groeimogelijkheden zagen.

Budgetplafonds zijn het instrument van het college om de uitgaven op Hbh te beheersen. Zolang er voldoende financiële ruimte is stelt het college de budgetplafonds graag zo hoog dat ze geen belemmering vormen.

We herkennen niet dat de instroombeperking in 2022 heeft bijgedragen aan de groei van de wachtlijsten. De instroombeperking is inmiddels niets anders dan een systeem om urgente cliënten (die meteen worden geholpen) van wachtlijstcliënten te onderscheiden. Er zijn in 2022 naast urgente cliënten ook zo veel als mogelijk niet-urgente cliënten van de wachtlijst opgenomen.

We herkennen wel dat er veel klachten waren over de overdracht van cliënten van niet gegunde aanbieders naar gegunde aanbieders: dat is te vaak niet goed gegaan. Inmiddels is dat wel verleden tijd en hebben alle bestaande cliënten ook weer de hoeveelheid zorg die ze nodig hebben. Naar aanleiding van deze en dergelijke signalen over ongewenste neveneffecten van aanbestedingen heeft het college opdracht gegeven tot een onderzoek naar de effecten van het instrument aanbesteding, waarbij ook de aanbesteding hulp bij huishouden zal worden geëvalueerd.

#### **Mantelzorg (blz. 2)**

U schrijft: *Door de vergrijzing en de personeelstekorten in de zorg neemt de druk op de informele zorg en mantelzorgers verder toe. De uitstroom van vrijwilligers komt daar nog eens bij. Goede ondersteuning voor mantelzorgers is essentieel. Wij krijgen signalen dat in diverse stadsdelen de Mantelzorgconsulenten niet meer aanwezig of zichtbaar zijn, waardoor mantelzorgers vaak niet weten dat zij daar terecht kunnen voor hulp en ondersteuning.*

Ons antwoord: Sinds de invoering van de buurtteams zijn er geen aparte mantelzorgconsulenten meer. Buurtteams beslissen zelf hoe ze de personele inzet voor mantelzorgondersteuning vorm geven. In het programma van de buurtteamacademie wordt aandacht besteedt aan mantelzorgondersteuning; Markant (als mantelzorg expertisecentrum) ondersteunt de buurtteams ook, met laatste informatie en ontwikkelingen of voor gerichte vragen. In het stedelijk overleg mantelzorg houden de beleidsmedewerkers van de stadsdelen en de centrale stad de vinger aan de pols wb mantelzorgondersteuning en het functioneren van de buurtteams mbt dit onderwerp.

U schrijft: *Wat is de visie van de gemeente op de toenemende druk op mantelzorgers?*

Ons antwoord: We zien dat de druk op mantelzorgers door verschillende ontwikkelingen toeneemt. Sommige, zoals demografische ontwikkelingen waardoor ook de mantelzorger steeds ouder wordt, zijn moeilijk te beïnvloeden.

Waar we wel invloed op hebben is werken aan een betere samenwerking tussen formele en informele zorg. Het is belangrijk dat zorgaanbieders en medewerkers de positie, mogelijkheden en onmogelijkheden van de mantelzorger onderkennen en serieus nemen. Dit doen we oa door

verbinding tot stand te brengen met programma's als Amsterdam Vitaal & Gezond; de Coalitie Ouderen, het Integraal Zorg Akkoord en landelijke programma's. Aan deze programma's zijn ook extra middelen gekoppeld, waarbij Mantelzorg een apart thema is.

De positie van de mantelzorg en ook zijn/haar expertise van de verzorgde neemt een belangrijke plaats in. In het beleidskader Samen vooruit; op weg naar een stevige sociale basis in Amsterdam, is in het kader van Samenredzaamheid; perspectief dankzij een sterk netwerk voor alle Amsterdammers, aandacht voor de mantelzorg. Door vroegtijdig signaleren van problemen en overbelasting van mantelzorg en door het bieden van ondersteuning zodat mantelzorgers in balans komen en blijven. De stadsdelen hebben eigen middelen om mantelzorgondersteuning dicht bij hun inwoners te organiseren. De buurtteams worden geschoold om in gesprekken met inwoners ook de mantelzorg vraag te herkennen zodat ze daar gerichte hulp en ondersteuning op kunnen aanbieden.

De gemeente ondersteunt door middel van de stedelijke subsidieregeling Mantelzorgondersteuning en vrijwillige inzet, veel kleine en grote gespecialiseerde organisaties in de stad die mantelzorgers ondersteunen. Ook het expertise centrum Markant wordt hieruit gesubsidieerd. De expertise van Markant op zowel de maatschappelijk positie van de mantelzorg als effectieve individuele ondersteuning van de mantelzorg wordt in de hele stad gedeeld. Alles gericht om in een zo vroeg mogelijk stadium mantelzorgers te bereiken en zo nodig te ondersteunen.

U schrijft: *Onderscheid tussen groepen mantelzorgers, zoals jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers, mantelouders is nodig om mensen goed te kunnen ondersteunen. Op de Dag van de Mantelzorg wil de gemeente de mantelzorgers in Amsterdam in het zonnetje zetten. Met deze acties in de stadsdelen worden vaak dezelfde groepen mensen bereikt die bekend zijn bij het buurtteam of buurtwerk. Er worden niet méér mantelzorgers bereikt en sinds het wegbezuinigen van de cadeaubon zijn we het zicht op een groot deel van hen verloren.*

Ons antwoord: Om verschillende redenen is het niet wenselijk om mantelzorgers te registreren. Op basis van landelijk onderzoek en een eigen onderzoek van de GGD, blijkt dat het aantal mantelzorgers ongeveer gelijk is gebleven, ongeveer 63.000. (factsheet uit 2022). De activiteiten in de stadsdelen om mantelzorgers te bedanken, worden druk bezocht en spelen in op de specifieke groepen mantelzorgers in het stadsdeel. Niet alle mantelzorgers stellen een bedankje op prijs of hechten er waarde aan. De mantelzorgers die komen doen dat wel. Het klopt dat de cadeaubon (die mensen zelf moesten aanvragen en ophalen) een manier was om in gesprek te komen met mantelzorgers. Het blijft een uitdaging om mantelzorgers te bereiken en in contact te brengen met het ondersteuningsaanbod.

U schrijft: *Afgelopen jaar is gekozen voor een foto als bedankje. Dit kost echter tijd en vormt weer een extra belasting voor mensen naast hun zorgtaken. Heeft de gemeente onderzocht hoe de mantelzorgers dit zelf hebben ervaren?*

Ons antwoord: De reacties van de mantelzorgers en de verzorgden waren erg enthousiast. Er was veel belangstelling en op sommige plekken is men langer doorgedaan met fotograferen om aan de vraag te voldoen, dit ondanks een vrij hoge no show. In alle stadsdelen waren 1 of meerdere locaties waar men naar toe kon komen. Maar als dat niet uitkwam, was een andere locatie ook

prima. Dit om de drempel zo laag mogelijk te houden. Er zijn uiteindelijk ruim 200 mantelzorgers met hun verzorgde geportretteerd door een professionele fotograaf. Daarvan hebben er 80 toestemming gegeven voor publicatie in de fotocollage. Die collage is in de stad en de stadsdelen getoond om aandacht te genereren voor mantelzorgers en de diversiteit van deze groep. De beelden waren zeer krachtig.

### **Logeeropvang (blz. 3)**

U schrijft: *Logeeropvang is van groot belang voor mantelzorgers. Wij vinden het zorgelijk dat het gebruik van deze voorziening nog steeds achterblijft terwijl de vraag er wel is. Wat is de strategie van de gemeente om logeeropvang weer bekend te maken? Naast goede logeeropvang voor alle soorten cliënten van jong tot oud met goede professionele ondersteuning is er ook goede dagbesteding, professionele begeleiding, respijtzorg en passende oppas nodig, zodat mantelzorgers bijvoorbeeld naar hun werk kunnen gaan en kunnen uitrusten.*

Ons antwoord: Wij onderkennen zeker het belang van goede ondersteuning voor mantelzorgers, waaronder het bieden van Logeeropvang. Deze voorziening houden wij dan zeker ook in stand, sterker nog, met de realisatie van het Logeerhuis in de Tolstraat wordt het aantal logeerplekken flink uitgebreid. Covid-19 heeft een flinke impact gehad op zowel vraag als aanbod, maar we brengen Logeeropvang weer meer onder de aandacht bij de buurtteams en via andere communicatiekanalen.

### **Vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen (blz. 3)**

U schrijft: *De uitkomsten van de klanttevredenheidonderzoeken zien er prima uit. We willen daarbij wel wijzen op het belang van continue metingen; in de praktijk gebeurt dit niet altijd. Daarnaast vinden we het belangrijk dat er meer aandacht komt voor de complexe hulpmiddelenaanvragen en dat deze cliëntervaringen apart worden onderzocht.*

*Als we kijken naar de uitvoering van het hulpmiddelenbeleid willen wij aandacht vragen voor een aantal zaken. We vinden het een goede zaak dat de gemeente het verhuisconvenant heeft getekend. In de praktijk zien we nog grote problemen in de uitvoering hiervan die aandacht vragen. We krijgen steeds vaker signalen dat aanvragen voor vervoersvoorzieningen worden afgewezen, dat er sprake is van lange wachttijden voor vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen. De wachttijden voor rolstoelwoningen zijn erg lang. Cliënten die in de tussentijd woonvoorzieningen of aanpassingen nodig hebben in hun woning worden vaak niet geholpen. Dit is ook terug te zien in het aantal bezwaren. Op welke manier gaat de gemeente deze mensen ondersteunen?*

Ons antwoord: Het belang van continue meten is bekend en daar wordt met het nieuwe contract ook invulling aan gegeven. Het is bekend dat dit het afgelopen jaar niet volledig vlekkeloos is verlopen en zowel de hulpmiddelen leveranciers als het ingeschakelde onderzoeksbureau zien dit belang ook en er zal dan ook meer aandacht zijn in de uitvoering.

Ten aanzien van de langere wachttijden voor de levering/reparatie van hulpmiddelen en uitvoering van woonruimte aanpassingen ligt de oorzaak in de verstoorde wereldhandel door Corona en de oorlog in Oekraïne. De betrokkenen proberen spannen zich in om de gevolgen voor klanten tot een minimum te beperken door bijvoorbeeld de inkoop en voorraad te vergroten. Dit kan helaas niet in alle gevallen voorkomen dat klanten toch langer moeten wachten op een reparatie of levering.

Ook de schaarste aan rolstoelwoningen in Amsterdam is bekend. Over de rolstoelwoningen zijn dan ook afspraken gemaakt dat deze altijd behouden worden door de coöperaties en middels een clausule opnieuw beschikbaar komen wanneer een rolstoelwoning niet meer passend is.

### **Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) (blz. 3)**

U schrijft: *Het afgelopen jaar is er door de aanbesteding veel veranderd voor cliënten met een AOV indicatie. We zien in de rapportage een toename van het aantal klachten in 2022. Wij zien ook een afname van de klanttevredenheid voor vervoer van deur tot deur. Komt dit alleen door de personeelskrapte of liggen hier ook andere redenen aan ten grondslag? Wat is de populatiegrootte (aantal ingevulde antwoorden) bij het onderzoek AOV?*

#### Ons antwoord:

De belangrijkste reden van de ontevredenheid in 2022, evenals in 2021, voor vervoer van deur tot deur is de stiptheid (het op tijd rijden) van het AOV. Dit is tevens reeds genoemd in de Bestuursrapportage als meest gehoorde klacht.

Met betrekking tot de vraag wat de populatiegrootte (aantal ingevulde antwoorden) bij het onderzoek AOV, treft u hierbij de cijfers aan van de steekproefgrootte per onderdeel dat onder AOV valt, waaronder deur tot deur plus en deur tot deur samenreizend.

Steekproefomvang:

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de gerealiseerde netto respons per doelgroep van de laatste kwartaalonderzoeken. Aan de hand daarvan hebben we vervolgens de gerealiseerde onnauwkeurigheidsmarge berekend. Daarbij hebben we een betrouwbaarheidspercentage van 95% als uitgangspunt gehanteerd.

Perceel	2020-1		2020-4		2021-2		2021-4		2022-1	
	N	Marge	N	Marge	N	Marge	N	Marge	N	Marge
Beschermd vervoer	403	4,81%	406	4,79%	403	4,81%	401	4,82%	401	4,82%
Deur tot deur, samenreizend	404	4,86%	402	4,81%	403	4,81%	403	4,87%	405	4,86%
Deur tot deur plus	103	9,59%	103	9,59%	103	9,59%	101	9,68%	106	9,45%
Kamer tot kamer	101	9,56%	101	9,60%	101	9,56%	101	9,60%	103	9,50%
<b>Totaal</b>	<b>1011</b>		<b>1013</b>		<b>1010</b>		<b>1006</b>		<b>1015</b>	

Steekproefomvang van de vorige, huidige en aankomende kwartaalonderzoeken.

U schrijft: *In 2022 is er veel onduidelijkheid geweest bij cliënten en (zorg)organisaties over het gebruik van het AOV voor medische doeleinden. Cliënten werden van het kastje naar de muur gestuurd en hebben regelmatig medische afspraken moeten missen. Wij begrijpen dat er nieuwe afspraken zijn gemaakt en dat RMC geen ziekenhuisritten mag weigeren. Het is belangrijk om dit goed te blijven monitoren. Tot slot lijkt het ons goed om weer een structureel overleg in te voeren met de gemeente, RMC en Cliëntenbelang om de uitvoering van het AOV en mogelijk knelpunten te bespreken.*

Ons antwoord: In aansluiting op mijn mededeling in de Commissie d.d. 8 februari en 19 april zijn de afspraken op dit moment inderdaad dat er geen ritten naar het ziekenhuis geweigerd worden, klanten kunnen voor de ritten van en naar het ziekenhuis terecht bij de vervoerder. Over een definitieve oplossing worden nog gesprekken gevoerd. We verwachten hierover voor de zomer meer duidelijkheid. Dan kunnen we hier meer over communiceren.

#### **Buurtteams (blz. 4)**

U schrijft: *In de rapportage lezen wij dat het personeelsbestand inmiddels op orde is. Dat is goed nieuws. De medewerkers werken erg hard en de buurtteams krijgen er alsmaar nieuwe taken bij: regie bij dagbesteding, pgb, begeleid thuis. Helaas krijgen wij nog altijd signalen dat de buurtteams hier verschillend mee omgaan. Goede uniforme werkprocessen zijn essentieel voor de kwaliteit van de dienstverlening en voor de rechtspositie van de Amsterdammer.*

*Men spreekt vaak over de buurtteams alsof het één organisatie is, terwijl het gaat om een samenwerkingsverband tussen verschillende buurtteamorganisaties met min of meer eigen autonomie. Dit betekent dat, hoewel er een stedelijk overleg is, zorgaanbieders die stedelijk opereren, maar ook Cliëntenbelang zelf, met alle afzonderlijk buurtteams moeten communiceren bijvoorbeeld voor intercollegiaal overleg of als er iets wijzigt in het aanbod. Voor kleinere organisaties is dit zeer inefficiënt.*

Ons antwoord: Dat de buurtteammedewerkers een grote en belangrijke taak hebben onderschrijft de gemeente. De gemeente heeft niet de intentie om alsmaar nieuwe taken toe te voegen waardoor het overloopt. De taken die u beschrijft zijn onderdeel van de opdracht en worden zorgvuldig geïmplementeerd bij alle buurtteams. Dit is ook onderdeel van de speerpunten in het jaarplan buurtteams voor 2023.

De gemeente vertrouwt erop dat u afspraken kunt maken met de buurtteamorganisaties over goede en directe samenwerkingslijnen.

#### **Onafhankelijke Cliëntondersteuning (blz. 4)**

U schrijft: *Cliëntenbelang, Stichting MEE en de Straatalliantie vormen samen de ondersteuners van Amsterdam. We merken in de praktijk dat de buurtteams en het IAB veel vaker doorverwijzen naar MEE voor onafhankelijke cliëntondersteuning. We vinden het belangrijk om de bekendheid van de andere twee organisaties te vergroten en dat gemeente en buurtteams actief wijzen op alle organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden. Uiteraard pakken we hierin ook onze eigen verantwoordelijkheid.*

Ons antwoord: In de communicatie en brieven en op de websites van de gemeente, de Buurtteams, het IAB en het OKT worden Amsterdammers gewezen op het recht op gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij wordt verwezen naar de algemene informatie en website van [www.deondersteunersvanamsterdam.nl](http://www.deondersteunersvanamsterdam.nl) en dus naar alle organisaties die door de gemeente gesubsidieerd worden voor het bieden van cliëntondersteuning. De gemeente biedt algemene informatie aan Amsterdammers en professionals, maar geeft hierbij geen voorkeur aan en kan ook niet vragen om (extra) naar individuele organisaties te verwijzen. Het is uiteindelijk de keuze van de Amsterdammers zelf of en bij welke organisatie zij deze ondersteuning willen



afnemen. U heeft de afgelopen jaren voor algemene communicatie en het vergroten van bekendheid van cliëntondersteuning in Amsterdam gezamenlijk met alle partners die cliëntondersteuning bieden onderlinge afspraken gemaakt en een gezamenlijke communicatiecampagne opgezet. Dit is medegefinancierd vanuit extra middelen die hiertoe beschikbaar zijn gesteld vanuit de overheid (oorspronkelijk voor 2019-2020 en verlengd tot en met 2022).

#### **Klachten, bezwaar en beroep (blz. 4)**

U schrijft: *Het beeld dat wordt geschetst in de rapportage over klachten, bezwaar en beroep herkennen wij niet. In de rapportage staat dat er maar weinig beroepen gegrond zijn verklaard en enkele zijn terugverwezen naar de gemeente of het IAB. Hoe verhoudt zich dit met het aantal geschikte zaken? Die zijn inderdaad niet inhoudelijk gegrond verklaard, maar wel feitelijk. De cliënt is immers volledig in het gelijk gesteld. De rapportage geeft op deze manier een vertekend beeld van de praktijk. Het beeld dat de gemeente veel zaken in beroep wint, herkennen wij niet.*

Ons antwoord: Dat zijn feitelijke gegevens. Een toename van bezwaren van Cliëntenbelang hoeft niet automatisch ook dezelfde toename van bezwaren en of beroepen bij de gemeente te betekenen. De verhoudingen en vergelijkingen zijn niet hetzelfde.

U geeft aan dat een geschikte zaak een zaak is welke feitelijk als een gewonnen zaak beschouwd moet worden. Het doel van alternatieve geschilbeslechting is nu juist om procedures te voorkomen en om, als er wel een geschil is, dat in der minne te schikken. Het gaat dan ook niet om winnen of verliezen, het is geen juridische strijd. Het gaat erom om, redenerend vanuit een gemeenschappelijk belang, tot een goede oplossing van geschillen te komen. Dat hebben we overigens de afgelopen jaren vaak gedaan en met succes, ook in een aantal zaken met Cliëntenbelang. En de cliënt krijgt ook zeker niet altijd volledig gelijk, een schikking kan immers ook gedeeltelijk tot stand komen.

U schrijft: *Wij hebben naar aanleiding van de rapportage een aantal vragen:*

- *Klachten, bezwaar en beroep: zijn de cijfers inclusief zaken die geschikt zijn?*
- *Zijn bij beroep ook de beroepen wegens het niet nemen van een besluit meegenomen? Daarvan hadden wij er vorig jaar vijf en dit jaar loopt het aantal behoorlijk op.*
- *Hoeveel ingebrekestellingen heeft de gemeente ontvangen?*
- *Anders dan bij de bestuursrapportage, zien wij in bezwaar / beroep juist een forse toename bij bezwaar / beroep tegen beschikking ambulante ondersteuning / AIO.*
- *Zijn er ook cijfers van Hoger Beroep bij de Centrale Raad van Beroep?*

Ons antwoord:

- Ja klopt, dit zijn absolute cijfers, dus inclusief de schikkingen/intrekkingen. Er is niet gekeken naar het dictum en geen splitsing gemaakt in de uitkomst van het beroep (gegrond/ongegrond/ingetrokken).
- Dit is voor ons niet zichtbaar. Dit wordt nog uitgezocht door afdeling klachten en bezwaar.
- Het totale aantal ingebrekestellingen in bezwaar zijn 136.

- Dit zijn feitelijke gegevens. Een toename van bezwaren van CB hoeft niet automatisch ook dezelfde toename van bezwaren en of beroepen bij ons te betekenen. De verhoudingen en vergelijkingen zijn niet hetzelfde.

De gemeente heeft onlangs vanuit MGS een gesprek met Cliëntenbelang gehad over het signaal dat zij afgaven met betrekking tot toename klachten en bezwaren Hbh. Dat herkenden wij ook en zien dat ook terug bij Klachten. Bij bezwaren is het echter minder opvallend en speelt het niet zoals bij klachten.

Wij zijn benieuwd naar de forse toename benoemd door Cliëntenbelang en welke cijfers en toename Cliëntenbelang naar verwijst. Wij gaan ervan uit dat die zaken ook bij ons in beeld zijn.

- Er zijn 85 Hoger Beroep zaken.

U schrijft: *Tot slot missen we informatie over de doorlooptijden bij de buurtteams en de bijbehorende juridische afdeling. Deze zijn fors en lopen behoorlijk op. Wij hebben meerdere malen een ingebrekestelling en een beroep 'niet nemen besluit' moeten versturen. In de eerste 15 weken van dit jaar is er al zeven keer een ingebrekestelling verstuurd en vijf keer een beroep wegens het niet nemen van een besluit bij de rechtbank ingediend. Ongeveer net zoveel als geheel vorig jaar. Om die reden ontvangen wij graag de cijfers van de doorlooptijden bij melding en aanvraag en bij afhandeling in bezwaar.*

Ons antwoord: Deze gegevens zijn niet direct beschikbaar omdat daar niet standaard op wordt gemonitord. Gemeente en buurtteamorganisaties zijn momenteel in gesprek over de wijze waarop deze gegevens het best gegenereerd kunnen worden.

Ook voor gemeente en buurtteams zelf zijn dit belangrijke gegevens om te kunnen monitoren.

Nogmaals dank voor uw feedback. Ik zie uit naar een ontmoeting en zal u binnenkort uitnodigen voor een gesprek.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,



Alexander Scholtes  
Wethouder Zorg en Maatschappelijke ontwikkeling  
Gemeente Amsterdam