



CONCEPT

Vergadering

Raadscommissie voor Zorg, Milieu, Personeel en Organisatie, Openbare Ruimte en Groen

Vergaderdatum

Woensdag 20 februari 2008 van 9.00 tot 12.30 uur in zaal 0239 van het stadhuis

Verslag wordt

09-04-2008

vastgesteld op

Voorzitter: mevr. Riem Vis

Portefeuillehouder: wethouder Vos

Commissiegriffier: mevr. De Haan

Verslaglegging: de heer Van Reenen (Notuleerservice Nederland)

Aanwezige commissieleden: mevr. Alberts (SP), mevr. Bos (PvdA), de heer Van der Burg (VVD), mevr. Burke (PvdA), mevr. Van Doorninck (GrLi), de heer Van Drooge (CDA), de heer Geurts (GrLi), de heer Korff (D66), mevr. Meijer (SP), mevr. Van der Werf (CDA), de heer De Wit (VVD)

Afwezige commissieleden: de heer Manuel (D66), de heer Van 't Wout (VVD)

Overige aanwezigen: de heer Van de Pol (Ombudsman)

Algemeen

1.

Opening

De **VOORZITTER** opent de vergadering om 9.03 uur en heet de aanwezigen welkom.

2.

Mededelingen

De **VOORZITTER** deelt mee dat de heer Manuel verhinderd is.

Wethouder **VOS** deelt mee dat de commissieleden een nagezonden brief betreffende de planning van de Wmo-nota hebben ontvangen.

3.

Vaststellen agenda

De agendapunten 10,11 en 12 worden gevoegd behandeld.

Het besloten deel van de vergadering wordt op verzoek van de heer Van Drooge uitgesteld, omdat de beantwoording door de wethouder in zijn ogen niet voldoende is. Het onderwerp komt tijdens de commissievergadering van 19 maart in beslotenheid aan de orde.

De bespreking van de commissiereis naar Berlijn, die tijdens het vaststellen van de agenda aan het slot van de vergadering gepland wordt, wordt aan het eind van de vergadering wegens het late tijdstip verplaatst naar een nader te bepalen tijd.

4.

Vragenhalfuur publiek

Er hebben zich geen insprekers aangemeld.

5.

Conceptverslag van de vergadering van de raadscommissie ZM van woensdag 30 januari 2008

Het verslag wordt vastgesteld.

6.

Actualiteiten

Er zijn geen actualiteiten aangemeld.

7.

Openstaande toezeggingen

Er worden geen opmerkingen gemaakt.

8.

Termijnagenda

Mevrouw **BOS** geeft aan informatie over een mogelijke expertmeeting over de toekomst van het aanvullend openbaar vervoer (aov) op papier gezet te hebben. Spreekster hoopt op reacties.

De **VOORZITTER** deelt mee dat het onderwerp tijdens de rondvraag aan de orde komt.

9.

Rondvraag

De heer **DE WIT** haakt in op het nieuws over het schip, de Probo Koala. Ambtenaren zijn vrijgesproken, maar de gemeente Amsterdam wordt aangeklaagd. Wat betekent de aanklacht voor de gemeente?

Wethouder **VOS** antwoordt dat de gemeente bericht heeft ontvangen van het Openbaar Ministerie, waarin is aangekondigd dat de gemeente vervolgd zal worden. De precieze inhoud van de vervolging is haar nog niet bekend. De commissie krijgt een brief met nadere informatie van het college.

De heer **KORFF**, die opmerkt dat een omgangshuis ouders van gescheiden kinderen helpt met het maken van een omgangsregeling, zegt dat er geen omgangshuis in Amsterdam is. Het dichtstbijzijnde omgangshuis is in Zaanstad. De helft van het aantal mensen dat daarvan gebruik maakt, komt uit Amsterdam. Kan er in Amsterdam een omgangshuis komen?

Wethouder **VOS** belooft hier samen met wethouder Buyne naar te kijken en de commissie een reactie van haar bevindingen te zullen geven.

De heer **DE WIT** belooft de wethouder schriftelijke informatie over omgangshuizen te zullen geven.

Mevrouw **MEIJER** vraagt of wethouder Vos al met wethouder Buyne gesproken heeft over het behouden van de ID-banen bij het dierenasiel.

Wethouder **VOS** antwoordt dat het college het liefst participatiebanen wil creëren

voor het dierenasiel, maar de mensen van het asiel hebben daar moeite mee. Er is nog geen oplossing gevonden.

Mevrouw **ALBERTS** heeft onlangs, met raadsbrede steun, aandacht gevraagd voor het informeren van Amsterdammers over asbest. Is er al een Amsterdamse folder? Op de website www.amsterdam.nl was geen plaats ingeruimd voor informatie over asbest.

Wethouder **VOS** deelt mee dat er een folder van het Ministerie van VROM over asbest beschikbaar is. De gemeente heeft (nog) geen eigen folder. De wethouder zal de commissie tijdens de volgende commissievergadering informeren.

Mevrouw **BOS** verwijst naar het project Beweeg Je Beter van huisartsen om mensen te laten bewegen en hen te verwijzen naar fysiotherapeuten. Hoe gaat het met de financiering van het project?

Wethouder **VOS** heeft met de huisartsen over het probleem gesproken. Ze heeft het ook bij zorgverzekeraar AGIS aan de orde gesteld. Onlangs heeft ze in een gesprek dat de wethouders van de grote steden met minister Klink van Volksgezondheid hadden het probleem ook naar voren gebracht. Er moet wat aan gebeuren. Het is jammer als mensen eerst bewegen en als het daarna toch misloopt. Huisartsen hebben vaak te weinig tijd voor dit soort zaken. De wethouder is bezig met het zoeken naar een oplossing. Ze zal de commissie op de hoogte stellen van de vorderingen.

De **VOORZITTER** vraagt of de commissieleden behoefte hebben aan een expertmeeting over het avo. Wie wil helpen met de voorbereiding?

Mevrouw **ALBERTS** antwoordt positief op beide vragen.

De heer **VAN DER BURG** zegt op beide vragen ook ja. Ziet de wethouder de expertmeeting als voorbereiding op een nieuwe concessieperiode? Wat vindt de PvdA hiervan?

Wethouder **VOS** ziet een expertmeeting als een van de eerste stappen op weg naar de voorbereiding voor een nieuw bestek voor het avo. Een expertmeeting is een goed idee.

Mevrouw **BOS** sluit zich bij deze woorden aan.

De **VOORZITTER** zegt nadere informatie toe over de (openbare?) expertmeeting, die zal worden voorbereid door de dames Alberts en Bos en de heer Van der Burg.

Mevrouw **BURKE** informeert naar de uitvoering van de door haar ingediende en raadsbreed aangenomen motie over de nazorg voor ex-gedetineerden.

Spreekster wil stuk 1 ter kennisname, *Tekortschietsende nazorg bij ISD-maatregelen*, voor de volgende vergadering agenderen.

De **VOORZITTER** zegt agendering toe.

De heer **VAN DROOGE** vraagt of het college al bevallen is van *De gezonde stad*. Wanneer volgen er heuglijke mededelingen?

Wethouder **VOS** deelt mee dat het college een besluit genomen heeft over het plan voor een gezonde stad. Die middag vindt de perspresentatie plaats.

De heer **KORFF** vraagt om agendering van stuk 4 ter kennisname, *Rapport gemeentelijke ombudsman: "Een klacht is geen hulpvraag"*.

De **VOORZITTER** zegt agendering toe.

Zorg

10.

Jaarrapportage klachten Wmo 2007

11.

Klachtbehandeling Welzorg uit het oog verloren

12.

Maanden wachten op een fiets

Insprekers

Mevrouw **VAN STIGT** spreekt in namens de ABCZ (Amsterdamse Bundeling Consumenten Zorgvoorzieningen). De ABCZ is blij een reactie ontvangen te hebben op het signaleringsrapport over de structurele problemen bij Welzorg en DZS (Dienst Zorg en Samenleven). De onafhankelijke Wmo-klachtenopvang van het Amsterdams Patiënten/Consumenten Platform (APCP) heeft een daling geconstateerd in het aantal klachten over DZS. De daling lijkt een gevolg van door DZS getroffen extra maatregelen. Over Welzorg komen nog steeds veel klachten binnen met betrekking tot de afhandeling en de communicatie.

In het signaleringsrapport stonden aanbevelingen om de zorg voor Wmo-cliënten te verbeteren. Omdat DZS op een aantal van deze aanbevelingen niet of nauwelijks ingegaan is, vraagt de spreekster op deze plaats aandacht voor de volgende punten:

- De ABCZ heeft zorgen over de communicatie via de Wmo-helpdesk. De helpdesk dient binnen drie dagen in plaats van binnen vijf dagen te antwoorden. Een medewerker van de backoffice kan daartoe rechtstreeks contact opnemen met een klant in plaats van met een helpdeskmedewerker. Zo wordt een overbodige schakel uit het systeem gehaald. Hoe kan de deskundigheid van de medewerkers van de helpdesk vergroot worden?
- Er dient bij Welzorg nog het een en ander te verbeteren. De communicatie naar de klant toe moet verbeterd worden. De klant moet niet te lang wachten en moet niet meerdere keren zijn verhaal hoeven te doen. Het is de vraag of de wijzigingen die vanaf maart 2008 bij Welzorg worden ingevoerd, effect zullen hebben. De ABCZ houdt het in de gaten.
- Het is een slecht idee om de goed functionerende onafhankelijke Wmo-klachtenopvang van het APCP met ingang van 1 april 2008 niet te continueren. De onafhankelijkheid en laagdrempeligheid van de Wmo-klachtenopvang, de signalen die worden opgevangen, de deskundigheid, goede begeleiding en doorverwijzing en de belangenbehartiging van een kwetsbare groep komen door stopzetting van de Wmo-klachtenopvang in gevaar. Is het mogelijk de klachtenopvang toch te continueren?

Mevrouw **VAN DOORNINCK** merkt op dat mevrouw Randag in januari 2008 zei dat het beter ging met Welzorg en niet met DZS. Hier wordt het omgekeerde beweerd. Hoe zit het?

Mevrouw **VAN STIGT** zegt dat men bij Welzorg bezig is met het overschakelen naar een ander systeem en dat klachten niet altijd goed naar voren komen.

Mevrouw **ALBERTS** vraagt waarom DZS erop tegen is dat iemand van de backoffice rechtstreeks contact opneemt met de cliënten.

Mevrouw **VAN STIGT** zegt dat DZS daarvoor geen reden opgegeven heeft.

Wethouder **VOS** antwoordt dat het in sommige gevallen om ingewikkelde vragen

gaat, waarvoor meer tijd nodig is dan drie dagen. In een aantal gevallen kan een medewerker van de backoffice wel direct contact opnemen, in andere gevallen niet. In ieder geval is een zorgvuldige afhandeling nodig.

De wethouder heeft de wens tot cliëntondersteuning bij het indienen van klachten nog eens bekeken. Het is het beste om de klacht in te dienen bij degene die de dienst levert. Dat geeft de beste resultaten. De wethouder kan zich voorstellen dat het zinnig is om de ondersteuning van de cliëntenorganisaties voort te zetten en ze heeft dan ook besloten om de cliëntadvisering voor de jaren 2008 en 2009 te continueren. In 2009 zal ze de situatie opnieuw bekijken.

Commissie eerste termijn

Mevrouw **BOS** spreekt haar waardering voor de rapportage uit. Op deze manier ontstaat er vertrouwen dat de klachten serieus genomen worden. Dergelijke rapportages zijn voor de toekomst belangrijk. Is het mogelijk dat de commissie hiervan jaarlijks kennisneemt? Kan de wethouder daarbij iets meer meedelen over de kwaliteit van de klachtafhandeling?

Het is interessant om te lezen dat cliënten worden aangemoedigd om te klagen. Spreekster is zeer tevreden met de toezegging van de wethouder om de klachtenondersteuning van de APCP te continueren. Deze ondersteuning is belangrijk, omdat veel mensen de weg naar de juiste kanalen niet kennen en ze soms moedeloos worden bij het doorgeven van de klachten. Wat gebeurt er als mensen naar de helpdesk gaan en zeggen dat ze er niet doorheen komen? Wat houdt casemanagement voor klagers in?

Vervolgens brengt spreekster de twee rapporten van de ombudsman ter sprake. Ze heeft de indruk dat Welzorg op de goede weg is. De genomen maatregelen worden weerspiegeld in de teruggang van het aantal klachten. Het is wel belangrijk om de vinger aan de pols te houden. In het onderzoek dat betrekking heeft op de fiets wordt gesteld dat de toezeggingen systematisch bewaakt moeten worden. Gebeurt het daadwerkelijk? Hoe gebeurt het?

Hoe is de relatie tussen de Wmo-helpdesk en de klachten die bij de loketten in de stadsdelen terecht komen? Er schijnen ook klachten te zijn die terug te voeren zijn op politieke besluitvorming. Kan de wethouder hierover opening van zaken geven? Hoe kijkt de wethouder tegen centralisatie aan? Kunnen de afspraken met de huisartsen en de specialisten in het kader van de Wmo verbeterd worden?

Mevrouw **ALBERTS** vraagt hoe het staat met de loketten in de stadsdelen. Ze heeft aanwijzingen dat de verschillende loketten verschillend zijn qua bezettingsgraad en expertise. Wat vindt de wethouder ervan? Interne klachtenregistratie kan bijsturing opleveren.

Spreekster is blij met de toezegging over de externe klachtenlijn, al blijft het jammer dat het besluit niet eerder is genomen. Spreekster steunt de jaarlijkse terugkeer van de rapportage. Welke problemen komen voort uit politieke besluiten?

Zorgvuldigheid van de helpdesk is van het grootste belang. Als men zegt wanneer men mensen zal terugbellen, verloopt de communicatie beter.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** sluit aan bij de vorige spreeksters in haar waardering voor het besluit tot handhaving van de financiering van de klachtenlijn. Uit de stukken blijkt het belang van de signalering van klachten. Dat er dikwijls niets met klachten gebeurt, blijkt uit de rapporten van de ombudsman. Spreekster heeft overigens het gevoel dat een aantal veranderingen dat in gang gezet is, snel tot resultaat leidt. Bij de reorganisatie van Welzorg is gebleken dat centralisatie niet alles is.

Hoe gaat het met de klachtopvang bij en over de loketten? Verschilt de aard van de klachten bij de verschillende stadsdelen? Zijn er trends te zien? Spreekster steunt het voorstel van mevrouw Bos om jaarlijks naar de klachtopvang te kijken en de loketten daarbij te betrekken.

De veranderingen bij DZS zullen leiden tot verbeteringen, maar het is niet duidelijk hoe goed het gaat. Moet er nog veel verbeteren en hoe wordt de verbetering

vastgehouden?

De heer **DE WIT** stelt dat het signaleren van klachten van groot belang is, omdat er feedback beschikbaar komt voor het doorvoeren van verbeteringen. Hoe staat het met de uitwisseling van klachtafhandeling tussen de loketten en de regie daarvan?

Mevrouw **VAN DER WERF** constateert bij veel commissieleden tevredenheid, maar bij haar overheerst eerder een gevoel van ontevredenheid over het feit dat er zoveel klachten zijn en dat het zo ernstig is. Ook bij de stukken ter kennisname komen klachten aan de orde. Bij het zoeken naar oplossingen is te veel in de sfeer van de proceduremaatregelen gezocht. Het is wel goed om meer mensen in te zetten en goed te evalueren, maar tegelijkertijd is het belangrijk om mee te denken en mee te voelen. Het is de vraag of men dat er door middel van betere procedures in kan brengen. Bij meevoelen en meedenken gaat het bijvoorbeeld om het aanbieden van gratis vervoer voor mensen of het aanbieden van taxivervoer bij extreem lange wachttijden. Door middel van training van het personeel, het doorvoeren van de juiste functie-eisen en bij beoordelingsgesprekken zou dat meedenken en meevoelen een plaats kunnen krijgen.

De heer **KORFF** spreekt van een continu verbeterproces. Hij mist streefcijfers van het aantal klachten en van de doorlooptijd om naar toe te kunnen werken. De rapportages zijn nogal procesgestuurd. Hoe zorgt men ervoor dat voortaan niet meer zo'n groot aantal klachten bij de ombudsman terecht komt?

Hoe komt het dat maar één klacht via het klachtformulier Wmo/DZS is binnengekomen? Wat vindt de wethouder van dit middel? Kan er meer voortgang komen in het opzetten van trefpunten bij ziekenhuizen en andere centrale punten? Zijn de mensen bekend met het pgb (persoonsgebonden budget) en met betaling in natura?

Hoe is het mogelijk dat er, met zo'n goede klachtenregeling bij DZS, toch zestig klachten bij de ombudsman terecht gekomen zijn? Moet er bij DZS niet beter gekeken worden naar de afhandeling van de klachten? Kan er een verbeteringslag gemaakt worden met de klachtenprocedure? Spreker heeft op dit moment zijn vraagtekens bij de gang van zaken.

Beantwoording eerste termijn

Wethouder **VOS** kan de vraag om jaarlijks met een klachtenrapportage naar de commissie te komen, positief beantwoorden. Het is belangrijk dat mensen klagen, als ze vinden dat ze niet goed behandeld worden. De wethouder vindt dat er nog steeds te weinig geklaagd wordt, omdat er nogal wat mensen zijn die vinden dat ze niet goed behandeld worden, terwijl ze toch niet klagen. Als meer mensen hun klacht uiten, helpt dat het gemeentebestuur om mensen beter te behandelen en de procedures te verbeteren. De wethouder is blij dat het bij DZS beter gaat, al is men er nog niet. Ook bij Welzorg gaat het beter, maar het is terecht dat mensen zeggen dat het nog beter moet.

Het indienen van klachten is het meest effectief als de klachten worden ingediend bij de instelling die de cliënt niet goed bedient. Daarna komen klachten terecht bij DZS, die de klachten registreert en zorgt voor een goede afhandeling. In het uiterste geval komen de klachten bij de ombudsman terecht, die een controlerende rol heeft. De zestig vragen die bij de ombudsman terecht gekomen zijn, hebben tot slechts vijf rapporten geleid. DZS vindt een goede dienstverlening naar de burger toe van cruciaal belang.

De bejegening van cliënten is van groot belang, evenals procedureafspraken. Klachten over bejegening worden apart genoteerd. De medewerkers van DZS krijgen voortdurend training om goed met de klachten om te gaan. Ze zijn zeer gemotiveerd om hun werk goed te doen. Procedureafspraken zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat kwesties snel afgehandeld worden en om te voorkomen dat mensen voortdurend van het kastje naar de muur gestuurd worden. Als de instanties niet goed op een klacht reageren, hebben DZS en de Wmo-helppes de taak om er achteraan te gaan. Een casemanager wordt ingeschakeld als het om een ingewikkelde klacht gaat, bijvoorbeeld als psychiatrische problematiek meespeelt.

De stadsdeelloketten ontvangen niet veel klachten. De klachten die

binnenkomen, spelen de loketten door naar de leveranciers van de diensten of naar DZS. De loketten zijn nog niet op volle sterkte. Ze zijn nog niet allemaal goed toegankelijk en voeren sommige zaken nog niet uit. Er zijn strakke afspraken. De wethouder voert hierover regelmatig overleg met de stadsdeelbestuurders en de cliëntenorganisaties.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** vraagt om het onderzoek van de loketten te mogen inzien en in de commissie te bespreken.

Wethouder **VOS** zegt dat er een rapportage over de loketten ligt, waarvan de commissie kennis kan nemen.

De dienstverlening door Welzorg is in Amsterdam enige tijd afgeknepen tengevolge van de reorganisatie en doordat er niet is aanbesteed. Al vanaf eind 2006 voert de wethouder overleg met Welzorg over de klachten. Op dit moment gaat het beter, dus klagen bij Welzorg heeft zin.

De relatie tot de eerstelijnszorg en de specialisten is erg belangrijk. De wethouder voert regelmatig gesprekken met vertegenwoordigers van hen. In de nieuwe Wmo-nota zal de rol van de eerstelijnszorg nadrukkelijk aan de orde komen.

Hoe sneller iemand antwoord krijgt op een klacht, hoe beter het is, maar de zaak moet wel goed afgehandeld worden. De mensen krijgen een bevestiging dat hun klacht is binnengekomen en zij krijgen binnen vijf dagen antwoord.

Het streefcijfer voor het maximale aantal klachten voor het aov is 0,2%. De andere cijfers heeft de wethouder niet paraat. Ze worden nagestuurd.

Dat er maar één klacht op papier binnengekomen is, heeft ermee te maken dat mensen tegenwoordig liever bellen of mailen.

In drie ziekenhuizen functioneren op dit moment trefpunten.

Iedereen moet op de hoogte zijn van de regels over het pgb, maar de wethouder zal het onderwerp nogmaals onder de aandacht van de betreffende ambtenaren brengen.

De heer **VAN DE POL** geeft aan dat in het jaarverslag van de ombudsman, dat in april 2008 verschijnt, ook aandacht is voor de problemen bij Welzorg. De zestig vragen hebben vijf rapporten opgeleverd, wat een normale score genoemd kan worden. In de problematiek waren heftige clashes met Welzorg aan de orde. De reorganisatie van Welzorg had namelijk ernstige gevolgen voor de dienstverlening en voor de mentaliteit van de mensen die het uitvoeren. Illustratief daarvoor zijn het rapport van de fiets en van de mevrouw die een hoofdsteun nodig had. De monteur had de goede spullen niet bij zich en was niet gemotiveerd. Zo moet het niet mogen! Het heeft te maken met management maar ook met de mensen die het moeten uitvoeren. De ombudsman neemt momenteel een omslag waar. Men komt bij Welzorg gelukkig terug op de doorgevoerde reorganisatie.

Gehandicapten lopen de kans om tussen de wal en het schip terecht te komen en vormalen te worden door de bureaucratie. Voor hen is dit jaar structurele aandacht. De ombudsman zal de patiëntenorganisaties uitnodigen om de knelpunten te verkennen en een scan te maken, zodat de wethouder en de stadsdelen aan de slag kunnen. De ombudsman is van oordeel dat er meer klachten zijn dan er boven water komen.

De ombudsman richt zijn onderzoek ook op de loketten. Er zijn centrale voorzieningen en er zijn voorzieningen op stadsdeelniveau. De ombudsman wil bekijken of de operationalisering van de Wmo op beide lijnen werkt. Bij die operationalisering hoort ook klachtherkenning.

Commissie tweede termijn

Mevrouw **BOS** kan zich voorstellen dat in een onderzoek naar de kwaliteit ook de cliënten zelf aan het woord komen met een oordeel over hun klachtafhandeling. Is het mogelijk om de stukken van de ombudsman en van de klachtafhandeling tegelijk te krijgen, zodat die onderwerpen gezamenlijk besproken kunnen worden? Worden de termijnen systematisch bewaakt? Het was opvallend dat de wethouder zich niet uitsprak over de centralisatie van Welzorg.

Mevrouw **VAN DER WERF** vraagt of mensen een klacht bij DZS over een andere instantie op het gebied van de Wmo kunnen indienen. Hoe moet het in de procedure opgenomen worden?

Mevrouw **ALBERTS** zegt dat – procedures of niet – de mensen gewoon goed geholpen moeten worden.

De heer **KORFF** vindt het schokkend om naar de bodem van de klachtenput te moeten. Hoe wil de wethouder dat verder verbeteren? Zijn er in 2009 nul ombudsmanrapporten over de klachten te verwachten?

Beantwoording tweede termijn

Wethouder **VOS** vindt het verschrikkelijk dat mensen die afhankelijk zijn, niet goed geholpen worden, maar ze kan geen toezeggingen doen over het aantal klachten. Dingen die in de rapporten genoemd worden, zouden niet mogen gebeuren, maar gebeuren wel. Het is de zorg van de wethouder om ervoor te zorgen dat er een goede procedure is en dat de mensen erop aangesproken worden als er iets fout gaat. Daarmee bevindt men zich thans in een leerproces. De ombudsman is een goede controleur van dat proces. Het zou mooi zijn als hij volgend jaar geen rapporten over de klachten zou publiceren, maar de vrees bestaat dat dan het paradijs op aarde er niet is.

De wethouder wil volgend jaar iets meer inzicht geven in de termijnen, alsook in wat de cliënten vinden van de afhandeling van klachten. Ze zal de commissieleden schriftelijk informeren over de klachten die te maken hebben met politieke besluitvorming.

De kwaliteit van de reorganisatie bij Welzorg is onvoldoende geweest. De mensen moeten daarvan niet het slachtoffer worden. Gelukkig gaat het nu weer beter.

De commissie heeft twee klachten die met de GGD te maken hebben, geagendeerd, zodat men hier een volgende keer op kan ingaan.

De heer **KORFF** vraagt naar een schriftelijke tekst van de wethouder over het lerend vermogen van de organisatie in het omgaan met klachten.

Wethouder **VOS** zegt de tekst toe.

De heer **VAN DE POL** merkt op dat het de vraag is bij wie mensen het eerste moeten klagen als het gaat om taken die aan de overheid zijn opgedragen en die worden uitgevoerd door anderen. De afdeling Bestuursrecht geeft aan dat mensen eerst naar DZS moeten gaan en dan naar de ombudsman, maar men kan ook stellen dat mensen eerst naar Welzorg en dergelijke organisaties moeten gaan en daarna naar de ombudsman. Een bepaling hierover kan men in de aanbesteding meenemen. De ombudsman komt in zijn jaarverslag op deze kwestie terug. Op dit ogenblik is de procedure nogal uitvoerig: DZS monitort, de uitvoeringsklachten komen bij Welzorg terecht en daarna komen de klachten bij de ombudsman. Een tweetrapsraket is beter dan een drietrapsraket.

Het zal niet gebeuren en het is ook niet te hopen dat er bij de ombudsman helemaal geen klachten binnenkomen, omdat het zou betekenen dat de mensen geen vertrouwen hebben in de afhandeling. De ombudsman hoopt wel dat er een verschuiving in de aard van de klachten zal optreden. Hij hoopt dat de basale klachten over de termijnen en de loketten die niet open zijn, verdwijnen, om plaats te maken voor serieuze kwesties als het recht hebben op een bepaalde voorziening.

Er is zeer onlangs een rondetafelconferentie geweest over het ISD-rapport van de GGD. Daarvan komt binnen enkele weken een verslag met aanbevelingen naar de wethouder toe. De ombudsman stelt het op prijs als de commissie deze brief wil betrekken bij de bespreking van GGD-zaken door de commissie.

De **VOORZITTER** stelt voor dat de commissie het jaarverslag van de ombudsman tegelijkertijd met twee rapporten van de ombudsman en de genoemde brief in april als uitgebreid agendapunt zal behandelen.

De heer **VAN DE POL** kan zich hierin vinden en is bereid dan aanwezig te zijn. Hij vraagt of de wethouder vooraf zou willen reageren.

De **VOORZITTER** belooft de bijdrage van het college erbij te zullen betrekken, maar het kan wel mei 2008 worden.

Mevrouw **BURKE** vreest dat de details minder aan bod zullen komen bij de bespreking van het volledige rapport. Waarom kan de ISD-maatregel niet tijdens de volgende vergadering aan de orde komen?

De **VOORZITTER** belooft flink wat tijd voor de bespreking van het agendapunt in te ruimen.

Mevrouw **BURKE** dringt aan op het apart behandelen van nazorg voor 'ISD'ers'. Er wordt door DZS hard gewerkt aan een plan van aanpak voor de verkommerden, gekwelden en verloederden en dat moet snel doorgaan.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** stelt voor om het gesprek over de Isd-maatregelen gelijk met het rondetafelgesprek te agenderen.

De **VOORZITTER** zegt gelijktijdige behandeling van tkn-stuk 1, *Tekortschietende nazorg bij ISD-maatregelen*, en het rondetafelrapport toe. Zodra het jaarverslag van de ombudsman besproken wordt, komen de genoemde andere rapporten in de commissie aan de orde, waarschijnlijk in mei 2008. De commissie ziet de ombudsman in de komende tijd dus minimaal twee keer terug.

13.

Conferentie 'Het Kleine Tafelgesprek' op 11 september 2006 over seks voor beloning of betaling door minderjarige tieners

Commissie

Mevrouw **BURKE** kan zich vinden in de verklaringsmodellen voor tienerseks van de deelnemers. Ze noemt het voorbeeld van een moeder die het idee had dat haar dochter zich in een dergelijk circuit begeven had en radeloos was. Het is belangrijk voor ouders, onderwijzers en hulpverleners om te weten waar ze in een dergelijk geval met hun zorgen terecht kunnen.

Spreekster stelt voor om het kwalitatieve onderzoek, waarmee de GGD begonnen is, voort te zetten en hiervoor nieuwe middelen uit te trekken. Dan kan de vraag aan de orde komen, waarom tieners het doen, wat eraan vooraf gaat en of de gevonden verklaringsmodellen van de conferentie wel de juiste zijn.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** spreekt van een veelheid aan problemen bij de genoemde tieners. Soms gaat het om prostitutie door minderjarigen, andere keren gaat het om promiscue gedrag binnen een peergroep. Zij sluit aan bij het voorstel van mevrouw Burke om nog meer kwalitatief onderzoek onder de tieners zelf te laten verrichten. Het rapport van de Rutgers Nisso Groep dat in de flap genoemd wordt, spreekt er ook over dat men zich niet moet wagen aan preventie en interventie voordat men weet wat er leeft onder de tieners en men kan aansluiten bij de leefwereld van de doelgroepen. Er is dus alle reden om het onderzoek van wat tieners zelf vinden, voort te zetten.

Uit onderzoek blijkt dat voorlichting op scholen belangrijk is. De commissie Dijsselbloem, die onlangs een rapport gepresenteerd heeft, stelt dat de scholen niet te veel taken moeten krijgen. Het is echter heel belangrijk dat seksuele voorlichting op een positieve manier op de scholen gegeven wordt. Spreekster heeft geen pasklaar antwoord en vraagt naar de mening van de wethouder hierover. Haar eigen mening is dat rond seksualiteit veel ellende voorkomen kan worden als tieners er op een positieve manier

kennis mee maken. Dat laatste kan door middel van voorlichting op scholen, wat niet per se hoeft te gebeuren door de leerkracht.

Mevrouw **ALBERTS** vraagt hoeveel middelen nodig zijn om het onderzoek goed te kunnen doen. Is het onderzoek van de Rutgers Nisso Groep bruikbaar? Gaat het hier om een veel ingewikkelder problematiek en is het argument van het niet beschikbaar zijn van middelen gekozen, terwijl het werkelijke argument was dat het probleem te ingewikkeld is om aan te pakken?

In het stuk staat dat Zuidoost zelf initiatieven heeft ontplooid. Welke zijn dat en op basis waarvan zijn die genomen? Dergelijke problemen komen niet alleen voor in Zuidoost, maar ook in andere stadsdelen. Wat doen de andere stadsdelen dan?

Kan de wethouder iets zeggen over de voorlichting op scholen?

Mevrouw **VAN DER WERF** stelt dat een van de oorzaken van het probleem te maken heeft met de visie op het rollenpatroon van de man en de vrouw en het zelfbeeld dat jonge vrouwen en meisjes van zichzelf hebben. Is er inzicht in het zelfbeeld van meisjes en jonge vrouwen naar etnische achtergrond? Zijn er verschillen met anderen? Kan de gemeente sturen op het specifiek verbeteren van het zelfbeeld?

Wordt er voortgegaan met de daderaanpak, waarvan een krachtig signaal kan uitgaan?

Voorlichting is wel goed, maar leerkrachten hebben binnen de genoemde groepen niet veel gezag en het is de vraag wat hun voorlichting uithaalt. Het is nodig om creatieve voorlichtingsoplossingen te bedenken. Men zou er haast aan denken om iemand als Oprah Winfrey een uitzending hierover te laten maken.

Mevrouw **BURKE** vraagt waarom mevrouw Van der Werf de naam van Oprah Winfrey noemt. In het stuk staat dat het verschijnsel in de hele stad en ook in heel Nederland voorkomt en niet etnisch gebonden is.

Mevrouw **VAN DER WERF** geeft aan dat ze niet bedoeld heeft te zeggen dat Oprah Winfrey en mogelijke etnische oorzaken samengaan. Oprah Winfrey kan iedereen aanspreken. Ze bedoelde te zeggen dat men moet zoeken naar iemand die de jongeren aanspreekt. Misschien is er inderdaad geen verschil in etnische achtergrond, maar het is wel goed om daar onderzoek naar te doen, want het is voor een eventuele aanpak wel van belang.

De heer **DE WIT** vindt het jammer dat het rapport vrij gedateerd is. Er worden ongeveer veertig schrijnende gevallen genoemd. De gezinsachtergronden van de kinderen zijn belangrijk. Hoe groot is het percentage van dergelijke kinderen? Zijn er op basis van deze gesprekken beleidsaanbevelingen gedaan en is er een rol voor Bureau Jeugdzorg weggelegd?

Mevrouw **BURKE** zegt dat het probleem niet over die 41 kinderen gaat, maar dat er 41 casussen genoemd worden. Het is moeilijk vast te stellen of het om alleen dergelijke gezinnen gaat. Ook bij meisjes uit traditionele gezinnen komt seks voor beloning voor en eveneens bij meisjes die een hogere opleiding genoten hebben.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** zegt dat hulpverleners van veel meer gevallen repten dan van de genoemde 41. Vraagt de heer De Wit om een kwantitatief onderzoek?

De heer **DE WIT** stelt te vragen naar de omvang van de groep waar het om gaat.

De heer **KORFF** zegt dat er door voorlichting, onder andere in de laatste klas van de basisschool, een wereld te winnen is. Op het onderwerp rust nog steeds een taboe. Hoe kan de overheid hieraan sturing geven?

De heer **DE WIT** vindt dat de rol van de overheid in deze kwestie beperkt is. Het is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de ouders.

Beantwoording

Wethouder **VOS** zegt dat het rapport, dat er al enige tijd ligt, door omstandigheden pas nu besproken kan worden. Op basis van het Amsterdamse onderzoek is door de Rutgers Nisso Groep literatuuronderzoek gedaan naar seks als tegenprestatie door tieners. Er is meer onderzoek nodig. Er wordt een onderzoek gestart naar de factoren die bepalend zijn voor het voorkomen van dit soort seksuele dwang. Het is te hopen dat het onderzoek ook meer kwantitatieve gegevens oplevert. De wethouder is ook in gesprek met de minister van Jeugd en Gezin voor het doen van kwalitatief onderzoek. Het is onbekend of het gaat lukken. De GGD heeft een eigen fonds. Misschien kan zij middelen uit dat fonds halen om het kwalitatieve onderzoek voort te zetten. Er zijn te weinig gegevens om nu de maatregelen te nemen die men wil.

Percentages over het voorkomen van het verschijnsel bestaan niet, al is wel bekend dat het percentage niet hoog is. Het gaat om vormen van seksbeleving die men niet moet willen, omdat het negatief is voor de ontwikkeling van jongeren.

Uit het verslag van de conferentie blijkt dat de beelden divers zijn. Hulpverleners en politie herkennen wel bepaalde patronen. Het heeft voor een deel te maken met de thuissituatie. Soms is seksualiteit thuis niet bespreekbaar. Soms heeft het te maken met onderdrukking van meisjes en vrouwen door jongens en mannen. De gemeente zou wel iets kunnen doen aan een aantal factoren.

De heer **DE WIT** vindt het van belang om de risicofactoren voor deze groep af te bakenen, zodat men handvatten heeft voor het preventief werken.

Wethouder **VOS** zegt dat er wel aanwijzingen zijn, maar dat er niet voldoende bewijs is. Vaak spelen in een problematische gezinssituatie armoede en drankgebruik een rol en dat lijken risicofactoren voor het probleem. Vanuit dat beeld is stadsdeel Zuidoost bezig om actief om te gaan met signalen van ouders en hen die ermee zitten uit te nodigen om de signalen af te geven. Dat is een verstandige zaak. Het bespreekbaar maken van seksualiteit is cruciaal en dat gebeurt in Zuidoost op een goede manier.

Mevrouw **BURKE** vraagt op basis waarvan voorlichting gegeven moet worden en in welke richting het moet gebeuren. Het is belangrijk om verder te gaan met het kwalitatief onderzoek en voldoende verklaringsmodellen van tieners te hebben. Door te wachten op middelen die het Rijk eventueel beschikbaar stelt, verliest de gemeente tijd. Het is beter om zelf aan de slag te gaan met de middelen die er zijn.

Kan in het onderzoek ook seks via internet meegenomen worden? Er zijn meisjes die zich laten verleiden om voor de webcam te masturberen. Vervolgens laten ze zich chanteren door (oudere) mannen.

Wethouder **VOS** erkent dat internetseks een groot probleem is, waarvoor aandacht moet komen. De seksualiteitsbeleving is een belangrijk onderdeel van de nota Volksgezondheid en de preventienota. Er gaan dingen mis met tieners die onder druk gezet worden. Het leidt tot een negatief zelfbeeld en negatieve gevolgen voor hen.

De wethouder wil serieus bekijken of een kwalitatief onderzoek uit eigen middelen betaald kan worden als er niet snel duidelijkheid van het Rijk komt. Tijdens de volgende commissievergadering zal ze hierover mededelingen doen. Ze is niet van plan om de rol van het internet bij het onderzoek te betrekken. Het is een landelijk probleem dat is geagendeerd door het Rijk. De gemeente zet internet op een positieve manier in; op de site 'vrij lekker' wordt veilig vrijen en weerbaar zijn met vrijen gepropageerd. De site is een succes. De wethouder belooft te zullen bekijken hoe ze internet nog meer kan inzetten.

Voorlichting op scholen is belangrijk. Het is inderdaad zo – zoals de commissie Dijsselbloem zegt – dat de scholen de laatste jaren veel op hun bord gekregen hebben zonder daarvoor de financiële middelen te krijgen. Tegelijkertijd is duidelijk dat middelbare scholen een goede plek zijn voor voorlichting over seksualiteit. Het moet wel op de goede manier gebeuren en er is een vertrouwensband nodig om het onderwerp

aan de orde te stellen.

Het is onvoldoende duidelijk in hoeverre seks als tegenprestatie bij groepen met een bepaalde etnische achtergrond meer voorkomt. In sommige culturen speelt schaamte een grote rol. Hetzelfde geldt overigens ook voor discussies over bijvoorbeeld homoseksualiteit.

Ouders en hulpverleners kunnen bij Bureau Jeugdzorg terecht als er dingen gebeuren op seksueel gebied, waarover zij zorg hebben.

De politie heeft alle genoemde casussen bekeken, maar heeft in geen enkel geval tot vervolging kunnen overgaan.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** wil te zijner tijd graag terugkomen op het onderwerp seksuele voorlichting.

Wethouder **VOS** zegt dat de seksuele gezondheid een van de onderdelen van de preventienota is. Het is goed om er bij de bespreking van die nota dieper op in te gaan. De wethouder zal dan zorgen voor een concreet stuk, maar ze weet nog niet wanneer ze dat klaar heeft.

De heer **DE WIT** zegt dat er de laatste tijd op basis van risicofactoren nogal wat maatregelen lijken te worden uitgezet bij ouders. Er zijn serieuze plannen om zuigelingen van probleemmoeders onder de hoede van gezinsvoogden te stellen. Gaat het hier om een nieuwe loot van de maakbare samenleving?

Wethouder **VOS** vindt het nog veel te vroeg om dergelijke conclusies te trekken. Eerst is onderzoek nodig om te weten wat risicofactoren zijn en dan kan men bezien wat men gaat doen.

14.

Amsterdam voor Elkaar, uitvoeringsprogramma Maatschappelijk Meedoen 2008-2010

Insprekers

Mevrouw **VAN OPMEER** spreekt uit naam van tien mensen die de coachtraining van de Stichting Gehandicapten Overleg Amsterdam (SGOA) hebben gevolgd. Degenen die de training hebben gevolgd, hebben vanuit de hoop moed verzameld, zodat men het leven werkelijk kan leven. Het is heel bijzonder dat mensen met fysieke beperkingen de uitdagingen in hun leven aangaan en op zoek gaan naar nieuwe uitdagingen. Ze hebben de keuze gemaakt om werkelijk te leven en kunnen inspirerend voor velen zijn. Onderlinge erkenning en herkenning is een bron van steun en kracht voor mensen en is wezenlijk voor mensen die men wil coachen. Het 'coachingsproject' kan voor mensen voor wie maatschappelijke participatie geen vanzelfsprekendheid is, van grote betekenis zijn.

Spreekster doet een beroep op de wethouder om nogmaals naar het project te kijken en de beslissing in heroverweging te nemen.

Mevrouw **BOS** vraagt of mevrouw Van Opmeer mensen gaat coachen.

Mevrouw **VAN OPMEER** geeft aan daarvoor een training te hebben gehad.

Mevrouw **BOS** vraagt wat mevrouw Van Opmeer precies van de gemeente vraagt.

Mevrouw **VAN OPMEER** zegt dat er een mondelinge toezegging voor steun is gedaan. Het geld bleek echter al verdeeld te zijn, waardoor het 'coachingsproject' niet voor subsidiëring in aanmerking kwam.

Mevrouw **BOS** vraagt waar het geld voor bestemd is.

Mevrouw **VAN OPMEER** zegt dat het niet mogelijk is om een goed evaluatieproject op te zetten als men het geld niet krijgt. Ook kan dan een pilot niet doorgaan. Tenslotte kan men dan geen ruimte huren om mensen te ontvangen.

Mevrouw **AFMAN** spreekt in namens SGOA. In februari 2007 heeft SGOA een subsidieaanvraag ingediend ten behoeve van het project *Bevorderen van de Zelfredzaamheid van Burgers met een Beperking*. In dit project worden burgers met een lichamelijke beperking opgeleid tot coaches die andere burgers met een handicap ondersteunen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid. Doel is het vergroten van de eigen kracht van mensen die extra belemmeringen moeten overwinnen om maatschappelijk te kunnen participeren. SGOA streeft ernaar dat deze vorm van coaching wordt ingebed in het welzijnswerk van de stadsdelen. Het initiatief, dat uitstekend past in de doelstellingen van de civil society, is ambtelijk zeer goed ontvangen, maar toch is de subsidieaanvraag afgewezen. Dat is heel teleurstellend, temeer daar cofinanciering door de gemeente voor veel fondsen een voorwaarde is.

SGOA vraagt de gemeente 37.000 euro ten behoeve van het coachen van mensen met een beperking. Waarom wordt er niet voor gekozen dit project te financieren uit het bedrag van 200.000 euro, dat wordt begroot voor maatjeszorg voor vereenzaamden? Willen de commissieleden er bij het college op aandringen om het uitvoeringsprogramma te herzien en de middelen te besteden op een wijze die recht doet aan de geest van de Wmo als participatiewet?

Mevrouw **BOS** vraagt of er alleen tijdens een overgangperiode budget nodig is.

Mevrouw **AFMAN** merkt op dat SGOA een risico genomen heeft door alvast met het project te starten, terwijl nog maar een gedeelte van het geld toegewezen was via een fonds. SGOA betaalt een gedeelte van het project uit eigen budget. Als er niet meer subsidie komt, kan SGOA het vervolgtraject, de implementatie bij de welzijnsorganisaties en de opleiding van nieuwe coaches, niet langer uitvoeren.

De heer **DE WIT** vraagt of de aanvraag niet gehonoreerd was omdat zij niet aan cofinanciering kon doen of ondanks dat men aan cofinanciering deed.

Mevrouw **AFMAN** zegt dat het VSB-fonds, dat wil cofinancieren, niet meedoet als de gemeente niet meefinanciert. SGOA betaalt nu een gedeelte uit eigen middelen, een gedeelte uit fondsen en heeft daarnaast een gedeelte van het geld aan de gemeente gevraagd.

De heer **VAN ANDEL** spreekt in namens de ABCZ. Hij zegt dat de ABCZ in een brief kritiek geleverd heeft op het maatschappelijk meedoen, zoals de gemeente het verstaat, maar er is niets gedaan met de inbreng over het actief burgerschap. De raad heeft inmiddels de voordracht goedgekeurd. Spreker doet een beroep op de commissieleden om het onderwerp op de agenda te houden en de ontwikkelingen te blijven volgen. Spreker is vooral teruggespeeld over de beperkte ambitie van het thema actief burgerschap, waarvoor slechts 30.000 euro voor 2008 is uitgetrokken. Voor de jaren erna is structureel nog niets begroot. Het is nodig dat de gemeente een stimulerende, ontwikkelende en faciliterende rol vervult. Spreker vraagt de wethouder om op zoek te gaan naar nieuwe middelen. Het is niet terecht om de inzet van extra middelen van de stadsdelen te verwachten als de centrale stad zelf achterblijft.

Concreet noemt spreker:

- het besteden van aandacht aan de uitvoering van bestaande preventieprogramma's;
- het leggen van contacten met patiëntenverenigingen, migrantenorganisaties en ouderenbonden;
- het per stadsdeel zorgen voor een vrijwilligerssteunpunt;
- het instellen van een prijs voor goede bewonersinitiatieven voor het stimuleren van actief burgerschap;

- het verzoek aan de raadscommissie om bij het college aan te dringen op een jaarlijks uitgewerkt jaarprogramma voor actief burgerschap, waarin de inspanningen en budgetten van de centrale stad en van elk stadsdeel geconcretiseerd worden en een vraag om een evaluatie ervan.

Mevrouw **BOERLAGE** spreekt in namens het NOAR (Netwerk Ouderen Advies Raden). Het NOAR vindt dat er in de nota te weinig aandacht is voor actief burgerschap. Het komt achteraan en dat is onterecht. De Wmo is toch bedoeld om de samenhang in de buurten te versterken? Het is zorgelijk om het actief burgerschap alleen te koppelen aan zorg.

Het is prima als mensen door middel van mantelzorg iets voor een ander willen doen, maar het is de vraag of dat met de civil society te maken heeft. Mensen die mantelzorg verlenen, zijn druk en hebben geen aandacht voor de collectieve aanpak. Mensen die kwetsbaar of ziek zijn, komen al helemaal niet meer in beeld. Wie wel in beeld komt, is de ondersteuner van de mantelzorger. In sommige gevallen ontvangen mensen die hulp nodig hebben, geen hulp omdat ze een dochter hebben die zou kunnen helpen. Zowel mantelzorgers als de hulpontvangers kunnen in moeilijkheden komen. Spreekster bepleit om te komen tot een modelverordening, zodat mensen kunnen klagen en er aandacht is voor dergelijke zaken.

Commissie

Mevrouw **ALBERTS** merkt op dat de term civil society dikwijls een eufemisme is voor 'zoek het zelf maar uit'. Spreekster wil de aandacht richten op de mantelzorgproblematiek. De gemeente moet actief inzetten op het wegnemen van de oorzaak van de mantelzorgproblematiek en niet alleen de mantelzorg achteraf willen ondersteunen. Het lijkt erop dat het ondersteunen een vak apart wordt. Men dient zich juist af te vragen hoe iemand als mantelzorger in de problemen komt, om zodoende aan de problemen wat te doen. De gemeente kan bij het aanvragen van een voorziening veel doen en rekening houden met de mantelzorger. Er wordt wel beter op gelet dan eerst, maar het is nog onvoldoende. Een mantelzorger springt in als er behoefte is, maar in de praktijk springt hij of zij steeds in een nieuw gat bij het verlenen van hulp, totdat de mantelzorger ten slotte kopje onder gaat en niets anders meer doet dan zorgen, want mantelzorgers laten mensen niet stikken. Mantelzorgers kunnen weliswaar dingen doen die de overheid niet doet, maar door de nogal starre opstelling van de gemeente kan er een situatie ontstaan die men niet wil. Kortom: het is beter om te voorkomen dan om achteraf pleisters te plakken. Spreekster is nog steeds van mening dat de Wmo een bezuinigingsoperatie is.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** is wat minder negatief over de Wmo en over de civil society. Wel is het nodig om ervoor te zorgen dat civil society niet verwordt tot het verlenen van gratis zorg. Het is jammer dat de visie van de Wmo later komt dan de uitvoeringsnota. De civil society kan olie in de motor zijn, maar spreekster leest dat in de korte beschrijving van de projecten niet terug. Ze ziet daarom erg uit naar de bespreking van de visienota. Het moet voor de burger niet uitmaken of men bezig is in het kader van *Wij Amsterdammers* of dat gaat om de Wmo. Welzijn voorkomt zorg, ook als men vrijwilliger is in de sportkantine.

Het doel is om in 2009 zeventuizend mantelzorgers te kunnen ondersteunen. Wat is het doel voor de jaren daarna? Hopelijk ligt de lat dan hoger, want er zijn veel meer mantelzorgers chronisch overbelast. Mantelzorg wordt 'genderneutraal' omschreven, maar het blijkt regelmatig dat gezinnen met een dochter in huis minder kans op hulp hebben dan gezinnen met een zoon in huis. Het is toch niet zo dat zonen geen mantelzorgers kunnen zijn?

Het is een goed initiatief dat ambtenaren die mantelzorger zijn, worden ondersteund. Wat kan men in het bedrijfsleven doen? Kan het samen met de gemeente de mantelzorgers ondersteunen? Kan de wethouder ambtenaren stimuleren om vrijwilligerswerk te doen?

Mevrouw **BOS** sluit zich op veel punten aan bij het betoog van mevrouw Van Doorninck. Ook zij wil de visienota Wmo graag zien, waarbij al die prestatievelden terugkomen. Hierover heeft ze een vraag. Onder het domein sociale participatie hangt het domein maatschappelijk meedoen en daarbinnen valt actief burgerschap. Sommige mensen zeggen dat actief burgerschap en preventie de kern van de Wmo zijn, maar dat is in die hiërarchie op papier niet terug te zien. Waar is men mee bezig als actief burgerschap en preventie niet centraal staan?

Het is jammer dat de commissieleden nog niets gezien hebben van de maatschappelijke steunstructuren, een zaak die speelt in de stadsdelen. Hoe gaat het met de eigen krachtaanpak? Men zou die aanpak ook kunnen zien als een onderdeel van actief burgerschap.

Wil de wethouder een reactie geven op het zojuist vertelde verhaal van SGOA. Zulke projecten mogen niet ondersneeuwen, maar moeten in de stadsdelen terechtkomen. In de tussenfase moet er een manier gevonden worden om het project te redden en om de overgang goed te laten verlopen.

Mevrouw Van der Werf zegt dat nota's met een dergelijke titel CDA-notities zouden kunnen zijn. Ze is er erg blij mee. Het is nodig om dit aspect van de Wmo goed voor elkaar te krijgen. Actief burgerschap moet goed opgepakt worden.

Spreekster sluit aan bij wat mevrouw Van Doorninck hierover gezegd heeft. Het betrekken van mensen en hen serieus nemen is een belangrijk aspect in de ondersteuning. Spreekster mist het luisteren naar de mantelzorgers: wat ervaren ze in hun eigen werk en als tussenpersoon met de doelgroep? Er zijn genoeg momenten om hun input te verkrijgen. Daardoor krijgen ze meer het idee dat ze met belangrijk werk bezig zijn.

De heer **DE WIT** spreekt van een mooi en ambitieus uitvoeringsprogramma. Hij sluit aan bij de kritiek van mevrouw Van Doorninck en mevrouw Bos dat gaandeweg een visie lijkt te ontstaan, die dan moet uitmonden in de Wmo-nota. Het lijkt weinig doordacht en weinig planmatig. Uit al de activiteiten blijkt wel een visie. De volgorde zou dus omgekeerd moeten worden. Nu lijkt het op bomen planten. Als alle bomen geplant zijn, kijkt men hoe groot het bos is.

De heer **KORFF** vraagt hoe men de toename van het ondersteuningsaanbod gaat meten. Spreker ziet een verdere bespreking graag tegemoet.

Beantwoording

Wethouder **VOS** is zelf ook ongeduldig door het uitblijven van de Wmo-nota, die er nu vrij spoedig aankomt. Dan zien de commissieleden alle elementen in een coherent geheel terug. De wethouder heeft de commissieleden al eerder een overkoepelende nota over de Wmo (met de programma's en de beleidsvelden) doen toekomen. Er zijn nog wel witte vlekken en sommige zaken moeten nog wel scherper op papier komen. Het werk is in uitvoering en er worden grote slagen gemaakt.

Het verbaast de wethouder dat mevrouw Bos het stuk over de maatschappelijke steunsystemen niet heeft. Mocht het niet langs geweest zijn, dan komt het alsnog naar de commissieleden toe. Er zijn programma's voor de centrale stad en de stadsdelen samen.

Bij de begroting is 1 miljoen euro extra structureel uitgetrokken voor een breed pakket dat varieert van mantelzorg tot actief burgerschap. Actief burgerschap is inderdaad cruciaal, maar er gebeurt op dat gebied al veel, ook al noemt men dat soms anders. Het welzijnswerk in de stad kan actief burgerschap inderdaad nadrukkelijker naar voren brengen. De stadsdelen stellen een verbeterprogramma voor het welzijnswerk op. Het welzijnswerk heeft vernieuwing nodig. Burgers moeten zelf in staat zijn om initiatieven te nemen. Vroeger was het welzijnswerk 'u zegt, wij zorgen'. Het moet zo worden dat burgers aan het roer staan en dat het welzijnswerk hen ondersteunt. De stadsdelen vinden dat ook. In het programma is wel een uitdaging opgenomen om burgers in staat te stellen dingen te doen, zoals het onderhouden van plantsoenen en tuinen en niet moeilijk doen over elke cent subsidie, bijvoorbeeld bij een buurtfeest. Het is

te hopen dat het budget van volgend jaar groter zal zijn, voor dit jaar is het budget beperkt. Het college heeft met name gekozen voor ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers, omdat er grote knelpunten zijn.

Het is nodig om de oorzaken van de problemen van mantelzorgers aan te pakken en de wethouder is in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam (UvA) bezig met onderzoek daarnaar. Het onderzoek wordt in april gepresenteerd. De commissie wordt uitgenodigd voor de presentatie. De wethouder heeft graag voorbeelden van een starre opstelling van de gemeente, zodat er wat kan veranderen. Het is niet de bedoeling dat mantelzorgers overspannen raken of zelfs uit frustratie ouderen mishandelen. De wethouder is bezig met het opzetten van projecten om hen te steunen. Een knelpunt vormen jongeren die door hun taken niet meer aan school toekomen. Een ander knelpunt ligt bij allochtonen die op een vanzelfsprekende manier veel aan mantelzorg doen, maar bij wie ook problemen voorkomen. Het Platform Mantelzorg en Markant vervullen een rol om te weten te komen wat er beter kan. De wethouder gaat het komende jaar aan de stadsdelen hun mening vragen over het spelen van een rol in het probleem van de mantelzorgers.

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) zou bij het toewijzen van hulp geen verschil mogen maken tussen inwonende leden van het mannelijk en van het vrouwelijk geslacht. Het mag niet zo zijn dat de aanwezigheid van een dochter in huis geen reden is om mantelzorg toe te kennen. Wel wordt er zowel van dochters als van zonen verwacht dat ze af en toe wat doen.

De wethouder komt in de loop van het jaar met een plan om ambtenaren meer vrijwilligerswerk te laten doen.

Het afwijzen van het SGOA-project is jammer, maar er moest een keuze gemaakt worden. Er is nu geld voor 200.000 mensen in de stad die vereenzaamd zijn. Hierover zijn afspraken gemaakt met de stadsdelen, die het geld dringend nodig hebben. Het college kan niet op voorhand allerlei andere projecten gaan steunen. Wel belooft de wethouder om er nog een keer naar de kijken. Ze kan nu echter geen toezeggingen doen. Ze belooft wel om te bekijken of er voor volgend jaar middelen beschikbaar zijn voor het 'coachingsproject'.

De heer **KORFF** vraagt of de wethouder heeft meegewogen dat er voor het 'coachingsproject' uit andere fondsen middelen beschikbaar gesteld worden.

Wethouder **VOS** antwoordt dat het met sommige projecten van de stadsdelen ook het geval is.

De heer **KORFF** vraagt of de wethouder verder wil zoeken naar middelen.

Wethouder **VOS** zegt dat er veel goede voorstellen zijn ingediend, maar ze moest prioriteiten stellen. Ze is bereid om binnen het bedrag van 200.000 euro te kijken naar ruimte, maar ze kan geen toezegging doen.

De commissie neemt kennis van de notitie.

15.

Preadvies op de notitie van de raadsleden de heer Sajet en mevrouw Bos, getiteld *Senioren en veiligheid – een tienpuntenplan*

Insprekers

De heer **BLEI** spreekt in namens het voorzittersoverleg van de ouderenbonden. De bonden zijn blij dat de tien punten aan de orde komen. De uitkomst is echter mager. De notitie is juist op een aantal niet overgenomen punten van belang, namelijk de punten 2 en 3.

Bij punt 2 gaat het om het faciliteren van actieve senioren ter versterking van het sociale netwerk en ter voorkoming van sociaal isolement. Met de komst van de Wmo wordt specifiek ouderenbeleid afgebouwd, zowel op centraal als op decentraal niveau,

bijvoorbeeld het stoppen van de subsidie voor de stichtingen Wijzer en Bij de Tijd. Daarnaast hebben de stadsdelen de budgetten dikwijls moeten verbreden naar meer groepen, zonder dat er meer geld bij gekomen is. Laagdrempelige ontmoetingsplekken zijn een schaars goed. Dat was ook te merken tijdens het pilotproject Wmo-participatie in de stadsdelen. Dat een neutrale ontmoetingsplaats moeilijk te vinden is, betekent dat er weinig mogelijkheden zijn voor activering en facilitering.

Bij punt 3 gaat het om het breder inzetten van preventie en voorlichting. Een samenhangend preventie- en voorlichtingsbeleid in het ouderenbeleid zou winst kunnen opleveren. Hier dient men beleid te stimuleren tot het voeren van een eigen regie op het gebied van welzijn, dienstverlening en zorg, niet alleen door de ouderenbonden maar ook door een marktmeester, zoals die in IJburg is, of een buurtwerker die opdracht heeft tot 'net-facilitering'. De ouderenbonden merken nog te weinig dat er iets gebeurt. Het is een gemiste kans dat juist de punten 2 en 3 niet worden overgenomen.

Commissie

Mevrouw **BOS** geeft aan dat de leeftijdsgrens binnen de Wmo minder belangrijk is, maar het is wel van belang om de positie van de senioren onder de aandacht te brengen. Een ander perspectief dan vanuit de zorg is het benaderen van deze groep vanuit het perspectief van de veiligheid en het gevoel van veiligheid. Dat geeft mogelijkheden om integraal te kijken naar de zorg en naar de preventieve kant. Mensen moeten participeren en men moet voorkomen dat ze geïsoleerd raken. Senioren zijn het waard om in te investeren. Deze groep kan een grote bijdrage leveren aan de maatschappij. Tegelijkertijd zijn senioren kwetsbaar. In de stadsdelen ontstaan gaten door de verbreding naar andere groepen. Misschien komen er te zijner tijd wel nieuwe structuren, maar op dit ogenblik worden zaken afgebouwd, waardoor preventie onder druk komt te staan. Dat is jammer en het is het paard achter de wagen spannen.

Spreekster is blij met die onderdelen waarop het college positief adviseert. Kan het college de commissie op de hoogte houden van de resultaten? Spreekster betwijfelt of er genoeg aandacht is voor het benutten van het potentieel van ouderen. Systematische preventie is in deze stad nog niet genoeg aan bod gekomen. Ook schiet het niet genoeg op met de discussie over de mogelijkheden van de techniek. Willen de raadsleden meedenken om de stad gereed te maken voor een samenleving waarvan een kwart tot de senioren behoort? Ook in andere commissies zou die discussie gevoerd moeten worden. Het gaat immers om alle onderdelen van het leven. Spreekster voelt zich vrij om regelmatig op bepaalde punten terug te komen.

De heer **DE WIT** spreekt zijn waardering voor de notitie, de preadvisering en de financiering uit. Het een en ander geschiedt budgettair neutraal en dat doet de VVD'er deugd.

Mevrouw **VAN DER WERF** heeft waardering voor de notitie. Oudere mensen moeten zich thuis en veilig voelen in de stad. Om dat te bereiken is deze notitie een goede aanzet. Spreekster zal in de toekomst graag meedenken over verdere ideeën.

Mevrouw **ALBERTS** vraagt of de notitie nog behandeld wordt in de commissie AZ.

De **VOORZITTER** deelt mee dat het niet het geval is.

Mevrouw **ALBERTS**, die zich tevreden toont over de notitie, licht het onderwerp brandveiligheid eruit. Indertijd heeft ze gewaarschuwd dat ingewikkelde gebouwen, waaronder ook bejaardenhuizen vallen, overgeslagen worden als het om gebruiksvergunningen gaat. Ook in de notitie wordt gesteld dat er nog een belangrijke slag geslagen moet worden met het op orde krijgen van de gebruiksvergunningen. Ook het oefenen en het paraat hebben van BHV'ers is nodig. In lang niet alle verzorgingstehuizen heeft men plannen klaarliggen. En wat gaat er gebeuren als mensen thuis om de een of andere reden plotseling geëvacueerd moeten worden? Voor oudere

mensen thuis kunnen moeilijke situaties ontstaan als de stroom uitvalt. Mensen die zuurstof gebruiken, zijn afhankelijk van de elektriciteitsvoorziening. Wat gebeurt er met hen als de stroom uitvalt?

Mevrouw **BOS** deelt mee dat het onderwerp brandveiligheid in de commissie AZ aan de orde komt.

Mevrouw **VAN DOORNINCK** spreekt haar waardering voor het voorstel uit. Zij sluit zich helemaal aan bij de woorden van mevrouw Bos om over deze onderdelen niet alleen te spreken tijdens het onderdeel zorg maar ook op andere terreinen van het gemeentelijk beleid.

De heer **KORFF** spreekt van een interessant stuk. Hij ziet graag een specifieke uitwerking van de wethouder hoe de stad voorop kan lopen om een kwart van de bevolking te laten participeren. Het verhaal dient breder getrokken te worden. Het gaat om een breed kader van onderwerpen om allerlei mensen te betrekken.

Beantwoording

Wethouder **VOS** spreekt haar waardering uit voor de notitie van de PvdA om aandacht voor de senioren en hun maatschappelijke positie. Er is bij senioren inderdaad een enorm potentieel aanwezig voor een rol in de samenleving. Mensen zijn niet afgeschreven als ze zeventig jaar zijn. Hierover kan een brede discussie starten. Er is nog veel werk te verrichten. Het gaat hier inderdaad om integraal beleid: iedereen moet op allerlei terreinen kunnen deelnemen aan de samenleving. De wethouder belooft het onderwerp bij haar collega's ter sprake te zullen brengen.

Het basispakket Ouderen wordt vanuit de Wmo-gedachte omgebouwd. Het gebeurt gaandeweg. De wethouder heeft graag signalen van de commissieleden als zij gaten zien in de voorzieningen. Het pakket wordt uitgebreid voor iedereen. De mogelijkheden voor de toepassing van meer techniek zijn in ontwikkeling. Er komt een aantal pilots, die een vervolg zullen hebben.

Wat de brandveiligheid betreft; er komt een notitie van de brandweer, DMB (Dienst Milieu en Bouwtoezicht) en de Dienst Wonen in de commissie AZ aan de orde.

De **VOORZITTER** deelt mee dat het stuk naar de raad gaat.

16.

Instemmen met de uitkomsten herijking sociale alarmering

Insprekers

Mevrouw **BESEMER** spreekt in namens de ABCZ over de herijking sociale alarmering 2008. De vier koepels hebben het afgelopen jaar al verschillende keren laten weten dat sociale alarmering een laagdrempelige voorziening zou moeten zijn. Om vast te stellen wie die alarmering nodig heeft, moet er gekeken worden naar de persoonlijke situatie van de aanvrager. De kern zit in de preventieve functie: door de ondersteuning die de alarmering biedt, blijven mensen zelfredzaam en kunnen ze blijven deelnemen aan de samenleving. Het amendement-Bos biedt mensen met angst- en onveiligheidsgevoelens de mogelijkheid om gebruik te maken van deze voorziening.

Het is echter niet volledig duidelijk wie bedoeld wordt met 'cliëntadviseur'. De vier koepels stellen voor om te denken aan verschillende eerstelijns dienstverleners in een wijk: een ouderenwerker een huisarts, een medewerker van het loket Zorg en Samenleven of een cliëntondersteuner van MEE. Een lichte toetsing is voldoende. De cliëntadviseur wordt dit jaar toegekend, maar wat gebeurt er als de kosten te hoog blijken te zijn? Gaat dan de alarmering aan haar eigen succes ten onder? De verbreding van de doelgroep moet gepaard gaan met uitbreiding van de financiële middelen. Spreekster roept daarom dan ook op tot het zoeken naar aanvullende financiële middelen. Er moet duidelijkheid komen over de wijze waarop aan het einde van de proef de resultaten ervan

worden beoordeeld. Hierbij dienen de behoeften en belangen van de gebruiker leidend te zijn.

Het is jammer dat er een drempel wordt ingebouwd voor de 65- tot 75-jarigen. Kan er onderzoek verricht worden en kunnen dan de criteria eventueel worden aangepast? De gegevens van een te houden klanttevredenheidsonderzoek zouden de basis moeten zijn voor de vormgeving van het beleid. De gebruikersorganisaties willen graag meedenken met de opstelling van de enquêtevragen en de formulering van de beleidsaanbevelingen, zeker als het beleid voor de volgende jaren later weer bijgesteld wordt.

Mevrouw **BOS** wil weten welke drempel mevrouw Besemer ziet voor de groep van 65 tot 75 jaar.

Mevrouw **BESEMER** zegt dat mensen nu makkelijker recht hebben op sociale alarmering.

De heer **DE GRAAF** spreekt in namens het NOAR (Netwerk Ouderen Advies Raden). Eigenlijk hadden ouderen, zeker bij preventie, in de Wmo genoemd moeten worden. Zij lopen immers een grotere kans om met beperkingen te maken te krijgen. Waarvoor is een cliëntadviseur nodig? Geen enkele oudere gaat 4 euro per maand betalen voor iets wat hij of zij niet nodig vindt. De procedure werpt drempels op voor de ouderen die niet zo assertief zijn. Het wordt hen bang te moede als zij hun gevoel van onveiligheid en lichamelijke onzekerheid moeten uitleggen aan een derde. Spreker pleit er daarom voor om het basispakket in stand te houden (65 jaar en niet 75 jaar). De doelgroep kan natuurlijk wel uitgebreid worden naar jongere mensen met een beperking. Het moet toch mogelijk zijn dit te financieren?

De toezegging die het NOAR tijdens de raadsvergadering van 5 december 2007 gedaan heeft, wil men gestand doen. Het NOAR wil met alle adviesraden en met andere groepen die in de stadsdelen belangen behartigen, komen tot een integrale benadering van de modernisering van het basispakket op basis van de ervaringen en wensen van genoemde groepen. Het NOAR stelt zich voor dat in de naaste toekomst het niet puur technische en administratieve gedeelte van de sociale alarmering wordt uitgevoerd op buurniveau.

Mevrouw **BOS** vraagt of mensen tussen de 65 en 75 jaar vanuit het basispakket wel werden bereikt. De inzet van mevrouw Bos was om dat via andere signalen voor elkaar te krijgen.

De heer **DE GRAAF** zegt dat in de stadsdelen bekend is wat aan de sociale alarmering gedaan kan worden. Er is veel mond-tot-mondreclame.

De heer **KORFF** zegt dat de heer De Graaf stelt dat het voorkomt bij 65+'ers.

De heer **DE GRAAF** zegt dat niet alle 65+'ers mondig zijn en dat het op dit soort punten voor een aantal moeilijk is.

De heer **KORFF** vraagt of de heer de Graaf voorbeelden weet.

De heer **DE GRAAF** zegt dat bij ouderen alles voorkomt wat ook bij de rest van de bevolking voorkomt, maar ze raken sneller geïsoleerd en hebben sneller problemen om zich mondig op te stellen.

Commissie

Mevrouw **VAN DOORNINCK** deelt mee dat GroenLinks zich in het voorstel kan vinden. De meeste mensen waarom het gaat, zijn boven de 75 jaar. Door het amendement-Bos wordt ook de kwetsbare groep 65+'ers erbij betrokken. Ook mensen die jongere zijn dan 65 en sociale alarmering nodig hebben, kunnen meedoen.

Mevrouw **BOS** zegt dat haar aanvankelijke bezwaren voorlopig zijn weggelaten. Ze is benieuwd naar de resultaten van het geheel. Neemt het aantal mensen tussen de 65 en 75 jaar dat alarmering vraagt af? Spreekster ziet hierover graag na een jaar een rapportage tegemoet. Gelukkig is de financiering veiliggesteld. Misschien kan dat structureel geregeld worden.

Er zijn dan wel goede afspraken gemaakt met AGIS, maar dat is niet met alle andere zorgverzekeraars het geval. Het is ook niet in de wet geregeld. Misschien moeten er afspraken met andere zorgverzekeraars gemaakt worden en moet Den Haag op de hoogte gesteld worden van de leemte in de wetgeving.

De heer **KORFF** vraagt of de wethouder een onderzoek onder de groep senioren tussen de 65 en 75 jaar overweegt om te informeren of mensen voldoende met de regeling bekend zijn.

De heer **DE WIT** spreekt van een mooie set van criteria.

Beantwoording

Wethouder **VOS** bedankt voor de ondersteuning. De centrale aanmeldingsregels voor de ATA betekenen winst. Spreekster heeft andere zorgverzekeraars dan AGIS al gevraagd om mee te doen. Op 1 april 2008 vindt invoering van de regeling plaats. Na een jaar volgt een evaluatie. Er vindt monitoring plaats van de groep die geen fysieke beperking heeft, maar wel met angstgevoelens kampt. De vragen die binnenkomen bij de cliëntadviseurs zijn belangrijk om een goed zicht te krijgen waarom mensen een beroep doen op de sociale alarmering. Mocht de cliëntadviseur meerwaarde hebben dan zal de wethouder zoeken naar financiële middelen om het werk voort te zetten.

Sluiting

De **VOORZITTER** sluit de vergadering om 12.25 uur.