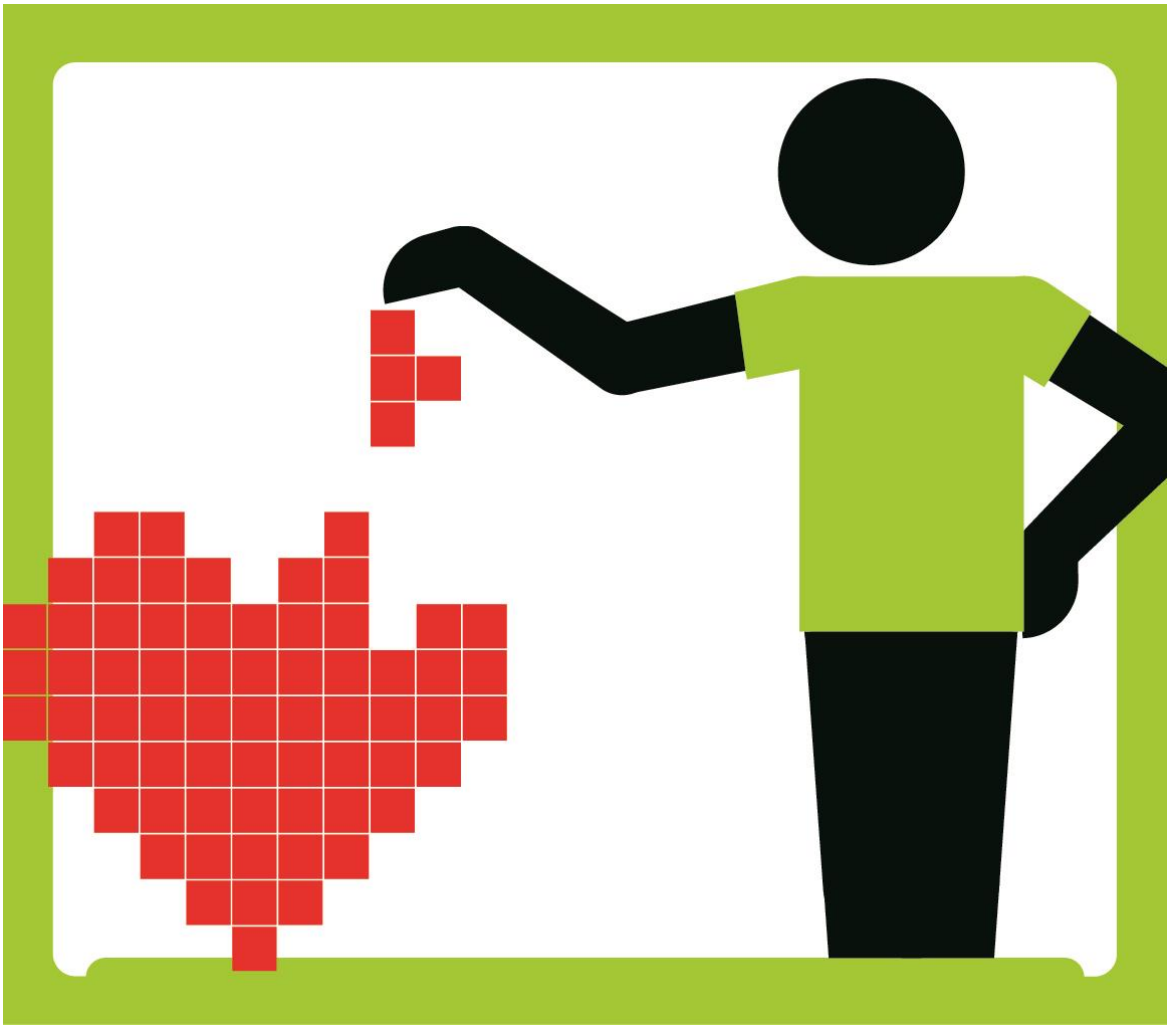
Gemeente Amsterdam



Bestuursrapportage 2024

Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam

Vastgesteld door het college van B en W op [datum]

Jeugd en Zorg en Diversiteit afdeling Zorg – 2025

Missie:

Kwetsbare Amsterdammers helpen om zo lang mogelijk zelfstandig en veilig te leven en te participeren in de samenleving.

Visual voorpagina: Design Firm voor de gemeente Amsterdam.

De afbeelding op de voorzijde laat zien dat de Wmo producten niet op zich staan, maar in lijn zijn met overig aanbod in de zorg, ondersteuning, welzijn en medische zorg. Ze zijn voor de Amsterdammer op een heldere manier toegankelijk en beschikbaar.

Inhoudsopgave

Inleiding

Samenvatting

1. Wmo-voorzieningen

- Aanvullende Individuele ondersteuning
- Dagbesteding
- Huiselijk geweld, Veilig thuis en kindermishandeling
- Hulp bij het huishouden
- Informele zorg: mantelzorg, vrijwillige inzet en eenzaamheid
- Logeeropvang
- Cliëntondersteuning over (jeugd)zorg, welzijn, wonen, participatie en inkomen
- Begeleid Thuis en Beschermd Verblijf
- Vervoersvoorzieningen
- Woonvoorzieningen
- Aanvullend openbaar vervoer
- Ouderen
- Aanpak personen met onbegrepen gedrag
- Buurtteams
- Sociale Basis
- Toezicht op de Wmo

2. Toegang

- Indicatie-advisering

3. Cliëntervaringen

Bijlage: Totaaloverzicht klachten, bezwaar en beroep

Inleiding

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 voorziet de gemeente Amsterdam in aanvullende individuele ondersteuning, dagbesteding, buurtteams, logeeropvang en beschermd wonen. Voor 2015 was de gemeente reeds verantwoordelijk voor woon- en vervoersvoorzieningen, rolstoelen, hulp bij het huishouden en opvang. Bij elkaar vormen ze het Amsterdams Zorgstelsel. Hiertoe behoren ook de sociale basis, mantelzorg- en cliëntondersteuning. In de bestuursrapportages maatschappelijke ondersteuning Amsterdam brengt het college eenmaal per jaar verslag uit over de ontwikkelingen binnen het Amsterdams zorgstelsel voor volwassenen.

Voor u ligt de rapportage over heel 2024, met daarin de belangrijkste feiten en cijfers. Waar mogelijk is een vergelijking opgenomen met de voorgaande jaren om een beeld te geven van mogelijke trends. Vanaf volgend jaar zal in de definitie van de cijfers worden overgestapt van unieke, naar gemiddelde cliënten om zo aan te sluiten bij het Jaarverslag. Dit jaar is hier voor enkele voorzieningen al een eerste stap in gezet.

Het doel van de Wmo is om kwetsbare Amsterdammers te helpen zo lang mogelijk zelfstandig te leven en te participeren in de samenleving. De centrale stad, stadsdelen, maatschappelijke partners en de Amsterdammers dragen allen bij aan het bereiken van dit doel.

Leeswijzer

Deze rapportage bevat informatie over het Amsterdamse Wmo-beleid in 2024 aan de hand van de volgende vierdeling:

1. Wmo-voorzieningen

2. Toegang

3. Cliëntervaringen

In de bijlage ziet u een overzicht van het aantal klachten, bezwaren en beroepen.

Samenvatting Uitvoering Wmo 2015

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het brede terrein van de zelfredzaamheid en participatie. Binnen het kader van de Wmo 2015 voorziet de gemeente Amsterdam daartoe in aanvullende individuele ondersteuning, dagbesteding, logeeropvang, opvang, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en hulp bij het huishouden. Op deze manier biedt zij hulp en ondersteuning aan Amsterdammers die dat nodig hebben. De gemeente Amsterdam zoekt daarbij zorgvuldig naar de balans tussen de verantwoordelijkheid van inwoners zelf en de verantwoordelijkheid van de gemeente om hen daarbij te ondersteunen. Voorkomen of vroegtijdig signaleren van problemen blijft de beste hulp. Lukt dat niet dan biedt de gemeente specialistische hulp en ondersteuning. De gemeente ziet er voorts op toe op de toekomstbestendigheid van het Amsterdams zorgstelsel, opdat het ook op termijn houdbaar en betaalbaar blijft.

Samenvatting

In 2024 is de nieuwe aanbesteding voor woonruimte aanpassingen gepubliceerd en aan drie aanbieders gegund. Ook is de nieuwe aanbesteding voor trapliften voorbereid. Dagbesteding is in 2024 verder gegaan met de ontwikkelopgave op Inloop dagbesteding en Meewerken plus. Middels een herverdeling van de beschikbare dagbestedingsplekken is toegewerkt naar een betere verdeling van de plekken onder zorgaanbieders en is de groei in het aantal cliënten hersteld. Bij Veilig Thuis is er een hoge doorlooptijd bij de veiligheidsbeoordeling, wat te maken heeft met stagnatie in de uitstroom. Ook in 2024 bleef de druk op de opvang van slachtoffers van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling bij het Oranje Huis van de Blijf Groep groot. Naar verwachting zal de oplevering van het tweede Oranjehuis het derde kwartaal van 2027 plaatsvinden. Voor vervoersvoorzieningen hebben alle leveranciers gewerkt aan de verbetering van de leveringen en reparaties die onder druk hebben gestaan en gekeken naar de rol van het klantperspectief in de dienstverlening. Bij de buurtteams is er onder andere geïnvesteerd in de Amsterdamse Maatwerkmethode en inzet van ervaringsdeskundigheid, versteviging van de samenwerking met partners binnen en buiten het sociaal domein en is een buurtteam geopend in Weesp.
Voor de aanpak personen met onbegrepen gedrag hebben in 2024 drie trajecten plaatsgevonden met als uitkomst het realiseren van verschillende voorzieningen, een pilot en versterking van de aanpak van veelplegers.
Binnen de informele zorg zijn voor mantelzorg voor de periode 2023-2026 en voor eenzaamheid voor 2023-2025 SPUK GALA middelen beschikbaar gesteld. Verder is het Actieplan Mantelzorgondersteuning Amsterdam 2024-2029 vastgesteld en is voor eenzaamheid het Impulsplan Amsterdam Verbindt opgesteld.

Personeelstekort, wachtlijsten en wachttijden speelden ook in 2024 voor bij enkele voorzieningen. Bij hulp bij het huishouden is het aantal cliënten dat wordt geholpen wederom toegenomen, maar door de gegroeide vraag is de wachtlijst niet of nauwelijks afgenomen. De wachttijd is enigszins teruggedrongen. Bij Begeleid Thuis neemt het aantal wachtenden toe. Er lopen gesprekken met de betrokken partijen hierover. Bij de buurtteams was er een lichte toename in de wachttijd voor ondersteuning, onder andere door de hersteloperatie van het kinderopvangtoeslagschandaal en de budgetten van de buurtteams welke onder druk staan. De hersteloperatie drukte op de capaciteit voor regulier buurtteamwerk. Eind 2024 is er een nieuwe wet aangenomen die beoogt deze wachtlijsten te verminderen en de doorloop van de aanpak te verkorten. Sinds 2025 is ook de financiering van de werkzaamheden voor de hersteloperatie aangepast zodat de daadwerkelijke kosten gefinancierd worden en de inzet niet meer ten koste kan gaan van andere werkzaamheden. De budgetten van de buurtteams staan onder druk, wat investeren in de buurtteams soms bemoeilijkt. Voor Aanvullende individuele ondersteuning zijn er in 2024 ongeveer 100 cliënten meer begeleid dan afgesproken met de aanbieders, voornamelijk bij het perceel autisme stoornis spectrum (ASS). Het personeelstekort op het perceel licht verstandelijk beperkt (LVB) is weggewerkt.

Er is een (lichte) groei in het aantal cliënten te zien bij de voorzieningen Aanvullende individuele ondersteuning, hulp bij het huishouden, logeeropvang het aantal Amsterdammers dat in begeleiding was bij het buurtteam en bij het aantal pashouders en ritten met aanvullend openbaar vervoer. Het aantal Amsterdammers dat in begeleiding is bij de buurtteams is licht toegenomen. Bij de buurtteams waren ouderen in 2024 een snel stijgende groep. Bij het Centrum Seksueel Geweld Amsterdam-Amstelland was er ook een toename van 20% in hulp- en adviesvragen.

1. Wmo-voorzieningen

AIO wordt geboden aan zelfstandig thuis wonende Amsterdammers die beperkingen ervaren bij zelfstandig functioneren en het kunnen deelnemen aan de samenleving, of zonder de ondersteuning risico lopen om hun zelfredzaamheid te verliezen. Het is aanvullend op de ondersteuning van het buurtteam. De ondersteuning is vaak specialistisch van aard en/of er is vanwege de aard van de beperking een beperkte schaal in de stad.

Aanvullende Individuele onder steuning (AIO)

Instroom/uitstroom: de beweging naar de voorkant
Aanbieders AIO, Begeleid Thuis zonder wooncomponent en buurtteams bieden samen alle individuele Wmo-ondersteuning die vóór 1 april 2021 (de start van het buurtteamstelsel) 'Ambulante Ondersteuning' werd genoemd.

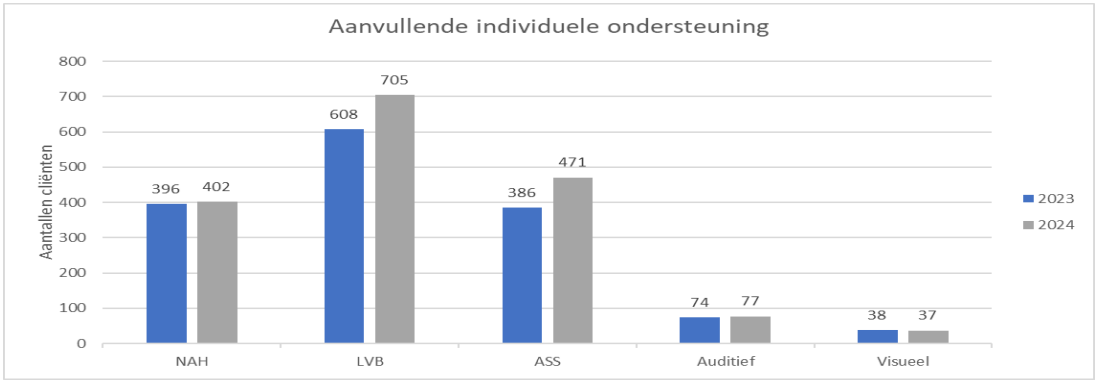
Wachttijden
Op basis van het beschikbare budget kunnen maximaal gemiddeld 1600 cliënten per jaar begeleid worden.

Met name bij de twee aanbieders die Amsterdammers ondersteunen met problematiek binnen het autisme stoornis spectrum (ASS), zijn de wachttijden in 2024 verder opgelopen. Enerzijds door een hogere vraag en anderzijds doordat aanbieders moeilijk kunnen afschalen naar de buurtteams.

De toename van de vraag kan verschillende oorzaken hebben:
- Naarmate autisme bekender wordt, is er meer bewustzijn van vroege tekenen van de stoornis, wat leidt tot meer mensen die om screenings vragen, meer identificatie van autismespectrumstoornis en meer beroep op behandeling en begeleiding.
- Niet iedereen met diagnose ASS die doorverwezen wordt naar de specialistische aanbieders heeft ook specialistische Wmo-ondersteuning nodig.

AIO-aanbieders zoeken samen met de buurtteams, het Expertisenetwerk Autisme en de gemeente naar oplossingen zoals:
- Het beperken van de instroom naar de gespecialiseerde aanbieders en het bevorderen van de uitstroom naar de buurtteams door kennisoverdracht (zie ook onder 'ontwikkelopgaven')
- Alternatieve begeleidingsvormen toepassen zoals individuele begeleiding in een groep en digitale hulpmiddelen

Aantal cliënten
In 2024 zijn er ongeveer 100 cliënten meer begeleid dan afgesproken met de aanbieders, voornamelijk bij het perceel Autisme. Het personeelstekort op het perceel licht verstandelijk beperkt (LVB) is weggewerkt. Het aantal persoonsgebonden budgetten (PGB's) is ten opzichte van 2023 licht gestegen. Het aantal wachtenden was aan het eind van het jaar **196** waarvan het grootste deel bij het perceel Autisme (104).



Ontwikkelopgaven
AIO-aanbieders hebben de opdracht om nauw samen te werken met elkaar en met de buurtteams en de consultatiefunctie vorm te geven. Bedoeling hiervan is dat de aanbieders zoveel mogelijk met elkaar en de buurtteams vraagstukken als wachttijden; vergroten kennis-en handelingsbekwaamheid; langdurige ondersteuning; personeelstekorten etc. oppakken en creatieve en kwalitatieve oplossingen bedenken.

Aanbieders en buurtteams hebben de opdracht om in 2025 nog meer samen op te trekken om te zorgen dat buurtteams de ondersteuning van Amsterdammers zo snel mogelijk weer kunnen overnemen van de gespecialiseerde aanbieders. Alleen met uitstroom bij de gespecialiseerde aanbieders is instroom mogelijk.

Dagbesteding wordt geboden aan Amsterdammers die als gevolg van een beperking of specifieke omstandigheid onvoldoende zelfredzaam zijn op het gebied van een zinvolle invulling van de dag, het hebben van sociale contacten en maatschappelijke deelname. Dagbesteding bestaat uit een veelheid van activiteiten in groepsverband, zoals sociale, creatieve, sportieve en werk gerelateerde activiteiten.

Dagbesteding

In 2024 voerden 25 gecontracteerde aanbieders dagbesteding uit. Dagbesteding bestaat uit 4 diensten met elk een eigen karakter en resultaten: Inloop: laagdrempelige inloop voor een zinvolle daginvulling; Meedoen: ondersteuning bij de opbouw en onderhoud van sociale contacten, creatieve of sportieve activiteiten; Meewerken: verrichten van zingevende activiteiten en aanleren van vaardigheden; Meewerken plus: arbeidsmatige dagbesteding met extra begeleiding en met als doel uitstromen naar betaald werk.

Aantal cliënten

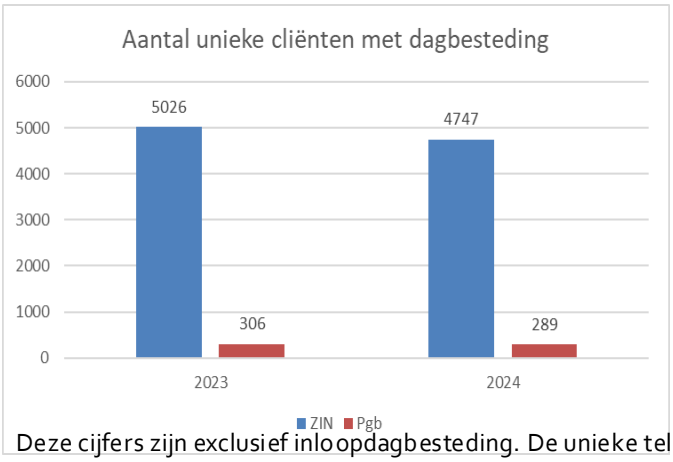
De trend van de afgelopen jaren was dat de uitstroom groter was dan de instroom van cliënten, wat een afname in totaal aantal cliënten betekende. In 2024 is de groei in het aantal cliënten hersteld. Dit komt doordat er middels een herverdeling van de beschikbare dagbestedingsplekken is toegewerkt naar een betere verdeling van de plekken onder zorggaanbieders, waarbij zorgaanbieders meer ruimte krijgen om te groeien. Dit leidt tot een toename in het aantal cliënten in de dagbesteding. Het aantal Pgb's is ten opzichte van 2023 licht toegenomen.
In 2024 is het aantal cliënten dagbesteding minder geweest dan ingekocht, daarom zijn niet alle middelen besteed.

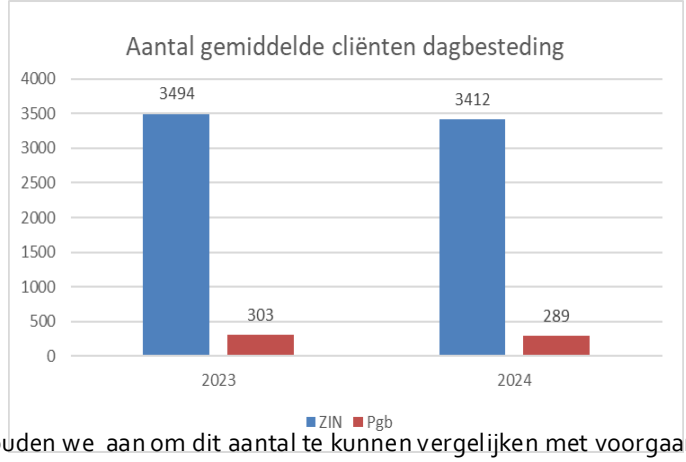
Ontwikkelopgaven: Inloop en Meewerken plus

In 2024 is verder gegaan met 2 ontwikkelopgaven. De ontwikkelopgave op Inloop dagbesteding gaat over het versterken van de samenwerking van gecontracteerde zorgaanbieders dagbesteding en welzijnsaanbieders van de sociale basis, om te onderzoeken of de inloop ondergebracht moet worden in de sociale basis. In 2024 is verder gegaan met gezamenlijke werkgroepen om de samenwerking te versterken en om input op te halen. Er is een start gemaakt met het bespreken van de opdracht en bijbehorende voorwaarden met betrokken partners. De belangrijkste voorwaarde is het zo veel mogelijk behouden van zorgcontinuïteit. De ontwikkelopgave op Meewerken plus gaat over doorstroom van cliënten in de dagbesteding naar betaald werk. Het doel is, in samenwerking met WPI, meer cliënten extra begeleiding te bieden met de mogelijkheid om uit te stromen naar betaald werk. In 2024 is vormgegeven hoe de opdracht en de samenwerking tussen zorgaanbieder en WPI eruit ziet. Zorgaanbieders en WPI-medewerkers bespreken de ontwikkeling van de cliënten op individueel niveau, om hen zo goed mogelijk te begeleiden naar een volgende stap naar betaald werk.

Toegang tot dagbesteding

De buurtteams zijn aangemerkt als regievoerder van cliënten dagbesteding. De ontwikkeling waarin het buurteam de regie krijgt in de toegang tot dagbesteding is voortgezet in 2024. Eind 2024 is de administratie dagbesteding voor het overgrote deel overgegaan naar de buurtteams. Hiernaast zijn er grote stappen gezet in de samenwerking van zorgaanbieders met buurtteams. Werkprocessen zijn verbeterd en er zijn kennis- en kennismakingssessies geweest met aanbieders, buurtteam-medewerkers en klantbegeleiders van WPI.





Deze cijfers zijn exclusief inloopdagbesteding. De unieke telling houden we aan om dit aantal te kunnen vergelijken met voorgaande jaren. Om te kunnen sturen op afspraken met zorgaanbieders kijken we naar gemiddelde aantallen.

Veilig Thuis heeft de taak advies te geven bij (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Ze beoordeelt de meldingen en geleidt door naar hulpverlening.

Het **Centrum Seksueel Geweld** Amsterdam-Amstelland (CSG) biedt professionele hulp aan iedereen die een ongewenste seksuele ervaring heeft meegemaakt. Het CSG verzorgt ook voorlichting en scholing in samenwerking met het Steunpunt Seksueel Geweld.

Huiselijk geweld en kindermishandeling -1-

Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, Seksueel Geweld en Opvang van slachtoffers
In 2024 zijn er 9.951 meldingen en 5.383 adviesvragen geregistreerd bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met die van 2023. Bij meer dan de helft van het aantal meldingen over huishoudens met kinderen is er sprake van (een vermoeden van) kindermishandeling. Veilig Thuis krijgt huishoudens na inzet van Veilig Thuis moeilijk overgedragen naar passende vervolghulp. In 2024 zijn de overdrachten naar het lokale team in Amsterdam iets gestegen.

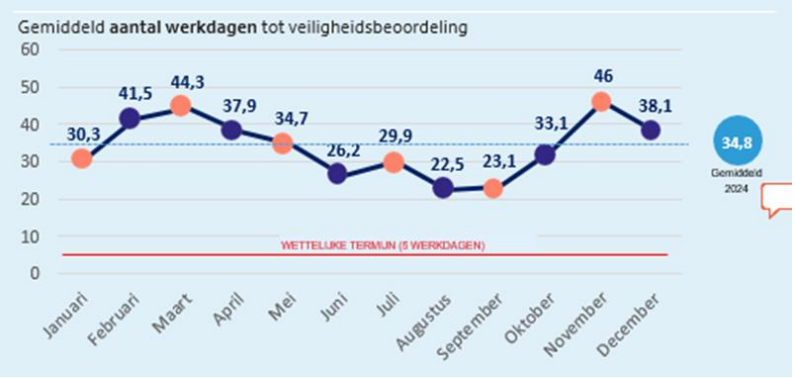
Doorlooptijden
Veilig Thuis richt zich momenteel op het verkrijgen van zicht op veiligheid van de wachtenden en maken vorderingen op het wegwerken van de werkvoorraad. In 2024 is het gemiddeld aantal dagen tot het besluit van de veiligheidsbeoordeling 34,8 dagen. In 2023 was dit nog 16,5 dagen. Van iedere melding wordt binnen twee uur beoordeeld of er een vermoeden is van acute onveiligheid, zo ja dan wordt er direct geacteerd. Van meldingen wordt op het moment van het nemen van een besluit de doorlooptijd berekend. Het wegwerken van lang wachtende meldingen zorgt dat het aantal werkdagen tot de veiligheidsbeoordeling oploopt.

De hoge doorlooptijd van de hele veiligheidsbeoordeling over meldingen die niet als acuut of urgent worden beoordeeld heeft te maken met stagnatie in de uitstroom. Veilig Thuis krijgt huishoudens na inzet moeilijk overgedragen naar passende vervolghulp. De extra inzet die medewerkers voor de overdracht verrichten gaat ten koste van het behandelen van nieuwe meldingen.

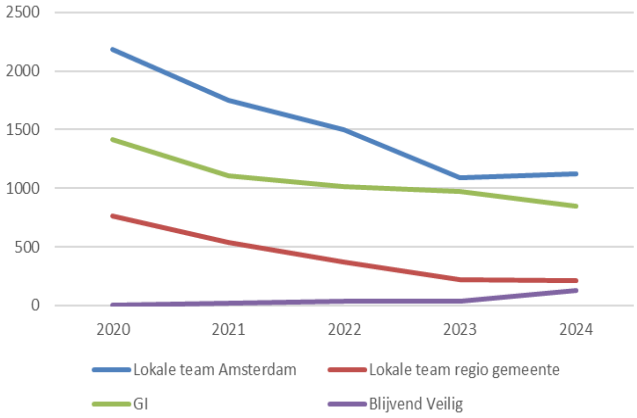
De wettelijke termijn van de dienst Voorwaarden & Vervolg en de dienst Onderzoek is 10 weken vanaf de veiligheidsbeoordeling tot de afronding van de dienst. Het gemiddeld aantal weken van de veiligheidsbeoordeling tot het afsluiten van de dienst is in 2024 toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. Deze stijging is zichtbaar vanaf 2021. Medewerkers ervaren dat het steeds moeilijker is om huishoudens over te dragen en daarmee diensten af te ronden.

In situaties van vermoedens van acute onveiligheid of urgente situaties worden de doorlooptijden goed gehaald. Het aantal diensten dat binnen de wettelijke termijn van 10 weken wordt afgerond is hierdoor minimaal gedaald ten opzichte van 2023.

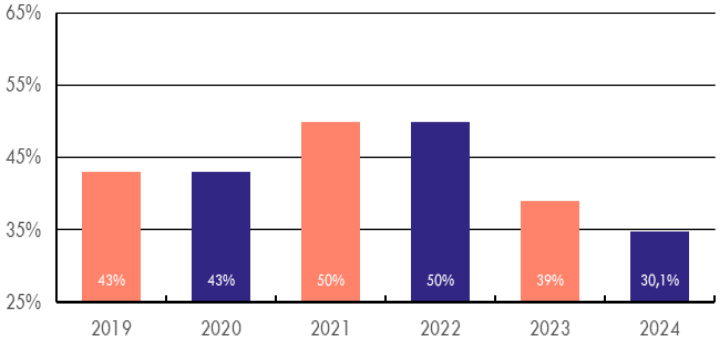
Daarmee ligt er een grote urgentie op het maken en implementeren van een doorstroomplan



Totaal aantal overdrachten naar regie-houdende partijen: lokale teams of gecertificeerde instellingen



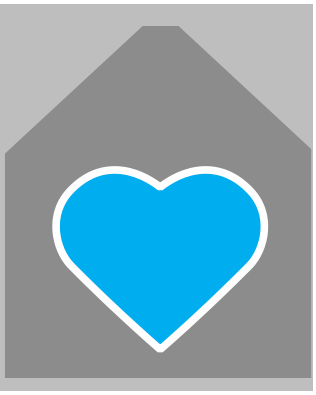
Percentage veiligheidsbeoordeling binnen de wettelijke termijn (5 werkdagen)



Veilig Thuis heeft de taak advies te geven bij (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Ze beoordeelt de meldingen en geleidt door naar hulpverlening.

Het **Centrum Seksueel Geweld** Amsterdam-Amstelland (CSG) biedt professionele hulp aan iedereen die een ongewenste seksuele ervaring heeft meegemaakt. Het CSG verzorgt ook voorlichting en scholing in samenwerking met het Steunpunt Seksueel Geweld.

Huiselijk geweld en kindermishandeling -2-



Seksueel Geweld

Het Centrum Seksueel Geweld Amsterdam-Amstelland ontving in 2024 in totaal 1390 hulp- en adviesvragen. Dit is een stijging van bijna 20% ten opzichte van vorig jaar (1161). In 2024 waren er twee ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op het aantal slachtoffers dat hulp of advies zoekt na een nare seksuele ervaring. Op 1 juli 2024 ging de Wet Seksuele Misdrijven in werking, hierbij zijn waarin meer vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag strafbaar geworden en heeft het nagaan van wederzijdse instemming een centrale rol gekregen. Daarnaast opende op 21 oktober 2024 een fysieke locatie van het Centrum Seksueel Geweld aan de Elisabeth Wolfstraat 4.

Fysieke locatie voor hulp aan slachtoffers van seksueel geweld

Burgemeester Halsema nam begin 2023 initiatief voor een locatie waar slachtoffers van seksueel geweld toe kunnen komen voor hulp en advies. Op 18 december 2023 stemde het bestuur van de Gemeenschappelijke regeling GGD Amsterdam-Amstelland in met de realisatie van de fysieke locatie, welke op 21 oktober 2024 feestelijk geopend werd met speeches van onder andere burgemeester Halsema en wethouder Scholtes. Op deze fysieke locatie werken professionals van verschillende disciplines samen, waardoor op een laagdrempelige manier multidisciplinaire zorg wordt geboden aan slachtoffers van seksueel geweld. Het bieden van deze hulp is van meerwaarde voor zowel slachtoffers, als hulpverleners.

Gemiddeld bezochten sinds de opening ongeveer 10 slachtoffers per week het CSG. De meesten nemen eerst telefonisch contact op voordat ze een afspraak inplannen. In de laatste maanden van 2024 zijn er ook verschillende slachtoffers onaangekondigd langsgekomen. De eerste reacties zijn positief, slachtoffers geven bijvoorbeeld aan het fijn te vinden om een fysieke afspraak op het CSG in te plannen na telefonisch contact. Ook is het voor slachtoffers prettig om voor of na een aangifte een casemanager te kunnen spreken.

Blijvend Veilig

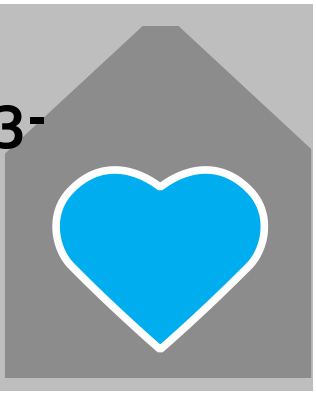
In 2024 is in Amsterdam(-Amstelland) na een pilotfase van 3,5 jaar gestart met de verbreding van het regionaal veiligheidsteam Blijvend Veilig. In geheel Amsterdam-Noord en Uithoorn is de nieuwe beschermingsaanpak ingevoerd, in plaats van de oude geschotte werkwijze. Alle nieuwe huishoudens, met of zonder kinderen werden door integraal werkende professionals van Veilig Thuis en Jeugdbescherming Regio Amsterdam begeleid en niet overgedragen. In een groot aantal gevallen bleef het lokaal team zelf het eerste aanspreekpunt en sloot de veiligheidsexpert van Blijvend Veilig aan als diens expertise noodzakelijk was. De huishoudens die Blijvend Veilig begeleidde voelden zich gezien en gehoord en waren tevreden. Het verzorgen van voldoende randvoorwaarden was als vooroplopende proeftuin geen eenvoudige opgave en vroeg op alle niveaus veel aandacht om het juridisch mogelijk te maken. Dat is in 2024 maar ten dele gelukt.

Opvang van slachtoffers

De capaciteit in de opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling, bij het Oranje Huis van Blijf Groep, staat al meerdere jaren onder druk. Ook in 2024 bleef de druk op de opvang groot. De meeste residentiële opvang vindt plaats in het Oranje Huis zelf, maar Blijf Groep heeft ook een aantal appartementen (satelliet woningen) in de stad. Deze werkwijze is, gezien de veiligheid, niet altijd wenselijk. Wanneer het tweede Oranjehuis gereed is, worden deze satellietwoningen opgegeven en zal alle opvang plaatsvinden in de Oranjehuizen. Het tweede Oranjehuis zou gereed zijn in 2026, maar vanwege leidingen die verplaatst moeten worden en Netbeheerder Liander die dit pas volgend jaar kan verleggen, is de verwachting nu dat oplevering in Q3 2027 zal plaatsvinden. In 2024 is er op piekmomenten soms uitgeweken naar een hotelkamer.

De Wmo en de Jeugdwet stellen de gemeente verantwoordelijk voor de (preventieve) aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en het organiseren van specialistische (jeugd)hulp en (vrouwen)opvang.
De gemeente houdt toezicht op het invoeren en naleven van de verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door beroepskrachten. De gemeente is ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet tijdelijk huisverbod.

Huiselijk geweld en kindermishandeling -3-



Integrale aanpak voor plegers HGKM en seksueel geweld
Regioplan heeft in maart 2024 het rapport over de integrale plegeraanpak HGKM en SG afgerond. Vanaf 2024 werken de Amsterdam-Amstelland gemeenten samen aan een integrale plegeraanpak, waarin onder andere de aanbevelingen uit het rapport een plek krijgen. Een aantal van de aanbevelingen is al in gang gezet, zo vindt in 2024 de eerste bijeenkomst van en voor plegers plaats en zijn er sociale kaarten opgesteld van hulpaanbod voor plegers van HGKM en van SG.

Intieme terreur en femicide
Intieme terreur is een ernstige vorm van huiselijk geweld, die helaas niet vaak herkend wordt. Zo zetten we in op het benoemen van de aard van het geweld, het versterken van de bewustwording in de samenleving en de vergroting van de bewustwording van professionals. Om de impact van femicide breed onder de aandacht van de Amsterdammers te brengen stond de rondreizende tentoonstelling Femicide in mei 2024 drie weken in Amsterdam Nieuw-West en van eind augustus tot half september 2024 op het Museumplein. Naast de tentoonstelling zijn er andere activiteiten georganiseerd, zoals een lezing en een panelgesprek met ervaringsdeskundigen, voor formele en informele partners.

Hulp bij het huishouden (Hbh) is het geheel of gedeeltelijk overnemen van huishoudelijke activiteiten. Deze ondersteuning wordt aangeboden aan Amsterdammers die door ouderdom of een beperking hun huishouden niet of niet helemaal zelf kunnen uitvoeren.

Hulp bij het huishouden -1-

Aantal cliënten en wachtlijst
In 2024 kregen gemiddeld ongeveer 11.360 cliënten per maand huishoudelijke ondersteuning, geleidelijk oplopend van 11.054 aan het begin van het jaar naar ongeveer 11.600 aan het eind van het jaar. Het aantal unieke cliënten over het hele jaar heen laat een vergelijkbare stijging zien, van 13.335 naar 13.904. Hierdoor zijn de kosten uiteraard ook gestegen. De wachtlijst is ondanks de toename van het aantal cliënten dat hulp kreeg niet of nauwelijks verminderd, van ongeveer 1.500 cliënten gedurende heel vorig jaar naar 1.433 cliënten eind 2024. Afgezien van enkele tientallen cliënten die vooral op eigen verzoek langer wachten is de wachttijd enigszins teruggedrongen van ongeveer 16 maanden naar 9 à 15 maanden in de verschillende stadsdelen: in NieuwWest 15 maanden, in Centrum, Zuid en Oost 14 maanden, in West 13 maanden, in Noord 12 maanden, in Zuidoost en Weesp 9 maanden.

Personeel
De oorzaak van de wachtlijsten is onveranderd het gebrek aan personeel. De arbeidsmarkt is moeilijk en het is ook moeilijk medewerkers vast te houden. Het is de acht aanbieders afgelopen jaar desondanks weer gelukt meer personeel aan te trekken, onder andere met de campagne 'Zorg voor Amsterdam'. In 2024 zijn de lonen conform CAO weer 2 x 2,5% verhoogd, zodat de lonen in ieder geval gelijke trend houden met de inflatie. De trend over 2023 en 2024 is dat het ieder jaar lukt in personeel te groeien, waardoor we steeds meer mensen kunnen helpen. Omdat die groei langzamer gaat dan gehoopt zijn we nog steeds binnen budget gebleven, maar het risico wordt actueler dat budget en niet personeel de beperkende factor wordt om cliënten op de wachtlijst te helpen.

Plan van aanpak wachtlijsten hulp bij huishouden
In 2024 is doorgewerkt aan het plan van aanpak om de wachtlijsten te helpen dat in juni 2023 door het college is vastgesteld. Verschillende maatregelen, zoals de genoemde campagne, zijn gericht op het uitbreiden van het personeelsbestand. Andere maatregelen zijn gericht op het inperken van de vraag. Een hiervan is het project huishoudcoach, een ergotherapeut die bij het begin van de huishoudelijke ondersteuning onderzoekt of het huis ergonomisch optimaal is ingericht en of de cliënt kan leren zelfredzamer te worden. Dit wordt sinds oktober 2024 als pilot uitgeprobeerd. Een andere is de huisgenotencheck op basis van gegevens van het gemeentelijke Bureau Registratie Persoonsgegevens. Soms blijken cliënten huisgenoten te hebben die 'gebruikelijke zorg' kunnen leveren, terwijl dat bij het vaststellen van de zorgbehoefte niet bekend was. Het werken hiermee is in december 2024 op gang gekomen. In 2024 zijn verschillende onderzoeksmaatregelen onderzocht op nut en uitvoerbaarheid, zoals de dienstencheque en het verwerven van extra personeel met hulp van extra aanbieders. Hier zijn echter onvoldoende mogelijkheden in gevonden: iedere extra uitvoerende partij doet vooral beroep op hetzelfde arbeidspotentieel als de huidige gecontracteerde aanbieders en voegt daarmee naar verwachting te weinig toe.

Grote Schoonmaak
Op basis van een raadsmotie is aan iedereen die in 2023 op de wachtlijst voor Hbh is gekomen in 2024 een eenmalige grote schoonmaak aangeboden van 2x3 uur. Voor de uitvoering hiervan zijn middels een aanbesteding twee schoonmaakbedrijven geworven. Ongeveer 550 Amsterdammers hebben hier gebruik van gemaakt. Bij ongeveer de helft van deze cliënten was de woning na de eenmalige grote schoonmaak weer op orde.

Kwaliteit en klachten
Er zijn in 2024 toezichtonderzoeken uitgevoerd door de GGD bij alle acht aanbieders. Op basis van de rapportages daarvan is aanbieders gevraagd zich op een aantal punten te verbeteren. Bij één aanbieder waren de tekortkomingen ernstig waardoor er een verscherpt regime is ingesteld. Bij de andere partijen zijn de verbeterpunten niet zorgwekkend en volstaat een regulier verbetertraject. Het aantal klachten over hulp bij huishouden is in dezelfde orde van grootte als in 2023.

Hulp bij het huishouden -2-

Pgb
Het aantal cliënten dat gebruik maakt van een Pgb is opnieuw licht afgenomen: van 1902 naar 1822 cliënten. We stellen vast dat cliënten ondanks de wachtlijst voor zorg in natura niet kiezen voor een Pgb om eerder hulp te kunnen krijgen. Het is niet bekend of ze hiervan afzien vanwege de bijkomende verantwoordlijkheden of omdat de particuliere markt voor hulpen in de huishouding eveneens moeilijker is geworden.

Hbh OGGZ en Bijzondere Schoonmaak
De dienstverlening voor cliënten uit de OGGZ doelgroep is in 2024 opnieuw aanbesteed, met als resultaat dat de contracten van de twee vorige uitvoerders verlengd zijn. De realisatie is met 782 cliënten licht gestegen ten opzichte van de 747 cliënten in 2023, waarmee we enig herstel zien nadat de realisatie ten tijde van de pandemie afnam. Er is sprake van een kleine wachtlijst, die ook hier te wijten is aan personeelstekort, maar in veel mindere mate dan bij Hbh regulier.

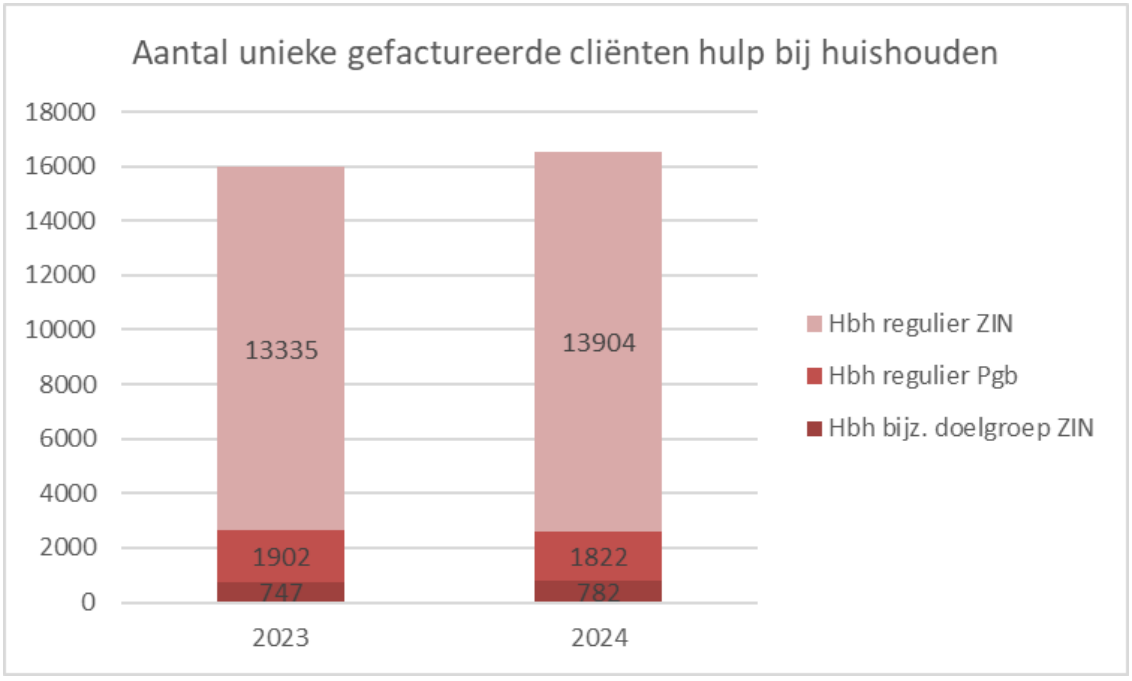
Bestuurlijke informatie
In 2024 heeft het college het voornemen geformuleerd een pilot op te zetten met beschikken met omvang voor hulp bij huishouden. Door ICT problemen is de start hiervan uitgesteld tot 2025

Raadsinformatiebrief voortgang plan van aanpak wachtlijsten hulp bij huishouden (OZA 22 mei 2024):

https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/14130035/1/09012f97810f1ef8?connection_type=1&connection_id=8425611

Afdoening motie werving Hbh (OZA 4 dec 2024)

https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/14847545/1/09012f978136e7ba?connection_type=1&connection_id=8878941



Informele zorg is zorg verleend door niet-professionals. Het betreft onder andere zelfhulpgroepen, zelfzorg, vrijwilligers en mantelzorg (hulp uit naaste omgeving van vrienden en/of familieleden ten behoeve van onder andere zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg).

Informele zorg
Vrijwilligers -1-



In 2024 is binnen de subsidieregeling 'Ondersteuning mantelzorg en vrijwillige inzet' ingezet op het makelen en bemiddelen tussen vrijwilligers en Amsterdammers die (tijdelijke) ondersteuning nodig hebben. Vanuit deze subsidieregeling is aan zeven organisaties subsidie verstrekt om ervoor te zorgen dat vrijwilligers daarbij voldoende worden ondersteund.

Vrijwillige inzet
Voor deskundigheidsbevordering van vrijwillige inzet is ingezet op trainingen, bijeenkomsten en masterclasses voor vrijwilligers en informele organisaties. De werving van vrijwilligers en het binden van vrijwilligers en maatjes is voortgezet. Verder is ingezet op het promoten en stimuleren van vrijwillige inzet in Amsterdam.

In verschillende Amsterdamse stadsdelen werken informele zorgpartijen – groot en klein – samen aan een gezamenlijke wervingscampagne voor vrijwilligers. De focus lag hierbij niet op de afzonderlijke organisaties, maar op het versterken van informele zorg binnen het stadsdeel als geheel.

Door als collectief naar buiten te treden, werd er gewerkt aan een herkenbare en toegankelijke boodschap richting bewoners: vrijwilligerswerk doe je voor je buurt, niet alleen voor een specifieke organisatie. Deze aanpak maakte het makkelijker om nieuwe vrijwilligers aan te spreken die zich willen inzetten, maar nog niet precies weten waar of hoe.

De campagne versterkte onderlinge samenwerking tussen organisaties en droeg bij aan een breder, inclusiever netwerk van betrokken bewoners. Het stelde organisaties bovendien in staat om beschikbare inzet beter te verdelen, elkaars kwaliteiten te benutten, en bewoners te verbinden aan informele zorgvormen die passen bij hun talenten en beschikbaarheid.

Waardering
Op de Dag van de Vrijwilliger zijn vrijwilligers bedankt door middel van bedankkaarten en diverse lokale evenementen. Daarnaast worden ook buiten deze dag om andere momenten benut om hen te waarderen voor hun inzet. In samenwerking met de Vrijwilligerscentrale Amsterdam is tevens een postercampagne georganiseerd. Joost Oomen, schrijver, dichter en theatermaker en dichter Merel Morre waren bereid om mee te werken aan deze campagne, door een gedicht te schrijven voor de vrijwilligers.

Opvallend
In 2020 nam het aandeel Amsterdammers dat vrijwilligerswerk deed af van 39% naar 31%. Na het opheven van de coronamaatregelen, is er sinds 2022 een herstel naar 40%. Vooral bij sportorganisaties blijft het aantal vrijwilligers achter. Ruim een kwart van de Amsterdammers zet zich op meerdere manieren in voor de maatschappij (voor vereniging, vrijwilligerswerk, informele hulp). (Centraal Bureau voor de statistiek, december 2022)*.



*dit zijn de meest recente beschikbare cijfers

Mantelzorgers zorgen voor een naaste die (complexe) zorg nodig heeft, bijvoorbeeld door (chronische) ziekte, hersenletsel, dementie of psychische problematiek. De ondersteuning voorziet in een laagdrempelig aanbod vanuit onder andere de sociale basis. Dat kan gaan om lotgenotenbijeenkomsten, informatie en advies of een luisterend oor.

Informele zorg
Mantelzorg -2-



In 2024 is vanuit de subsidieregeling 'Ondersteuning mantelzorg en vrijwillige inzet' aan 11 organisaties subsidie verstrekt om te zorgen dat mantelzorgers ondersteund worden. Vanuit deze zelfde (aangevulde) regeling zijn er medio 2024 nog 5 incidentele subsidies verleend, vanuit de SPUK GALA middelen mantelzorgondersteuning.

Positie mantelzorgers bij professionals
Professionals kunnen gebruik maken van een breed aanbod deskundigheidsbevordering. Door trainingen, informatie en advisering wordt gewerkt aan herkenning, erkenning en bewustwording van de positie van de mantelzorger bij professionals in Buurtteams, zorgorganisaties, GGZ en diverse loketten en de partners in de sociale basis. Specifieke aandacht is er voor de groep jonge mantelzorgers. Naast ondersteuning van de jongere zelf, richt de ondersteuning zich waar nodig ook op de omgeving.

Waardering
Bij de Dag van de Mantelzorg 10 november, staat waardering centraal. Mantelzorgers zijn uitgenodigd voor allerlei activiteiten die in de stadsdelen worden georganiseerd. Dit zorgde ook voor (h)erkenning van de mantelzorgers, hier blijft continu aandacht voor nodig.

Opvallendenheden en ontwikkelingen
Voor de periode 2023-2026 zijn er SPUK GALA (Specifieke Uitkering Gezond en Actief Leven Amsterdam) middelen beschikbaar gesteld t.b.v. mantelzorgondersteuning. In 2023 is gestart met een onderzoek naar de wensen en behoeftes van mantelzorgers met een migratie achtergrond, medio 2024 zijn aanbevelingen over bereik en behoefte van mantelzorgers met een migratie achtergrond gedaan. Enkele aanbevelingen uit het onderzoek zijn; biedt overzicht in het aanbod, zet sleutelfiguren uit verschillende gemeenschappen in om mantelzorgers te bereiken, zorg voor een warme overdracht tussen informele en formele organisaties en zorg voor een fysieke plek waar tijd en aandacht is om te luisteren en kennis is van beschikbare ondersteuning. Eind 2024/begin 2025 zijn pilots gestart om aanbevelingen te toetsen.

Actieplan Mantelzorgondersteuning Amsterdam 2024-2029 (vastgesteld college 16 juli 2024)
We helpen mantelzorgers in Amsterdam door hen zo goed mogelijk te ondersteunen. Met deze ondersteuning kunnen ze de mantelzorgtaken voor hun naaste, beter combineren met andere taken en/of het vinden van een goede balans van werk en privé. We stimuleren herkenning en erkenning van (jonge) mantelzorgers door hun directe omgeving en door professionals. Door mantelzorgers en hun behoeften eerder te zien, kan passende ondersteuning tijdig geboden worden, waardoor overbelasting kan worden voorkomen.

Verdere informatie is te vinden in het actieplan: Actieplan Mantelzorgondersteuning Amsterdam

Mantelzorgondersteuning vanuit Markant en Platform Mantelzorg Amsterdam (PMA, Clientenbelang)
Markant is de steun van mantelzorgers en PMA de stem van de Mantelzorgers laat horen door middel van collectieve belangenbehartiging en het delen van verhalen en signalen.

Cijfers bereikte professionals (Markant)
- Met trainingen voor professionals over thema's rondom volwassen mantelzorg hebben we 336 professionals bereikt en met trainingen over jonge mantelzorgers 382 professionals.
- We hebben samengewerkt met 60 organisaties/(zorg)instellingen in Amsterdam op mantelzorg(ondersteuning).

Cijfers bereikte mantelzorgers - groepsaanbod (totaal aantal deelnemers 2024:829) (Markant)
- 254 mantelzorgers hebben deelgenomen aan de Zorg de Baas (reeks/losse modules)
- 391 mantelzorgers hebben deelgenomen aan een van onze voorlichtingen
- 150 mantelzorgers hebben deelgenomen aan een van onze trainingen
- 34 mantelzorgers hebben deelgenomen aan een van onze VR-workshops over dementie

Mantelzorgers zorgen voor een naaste die (complexe) zorg nodig heeft, bijvoorbeeld door (chronische) ziekte, hersenletsel, dementie of psychische problematiek. De ondersteuning voorziet in een laagdrempelig aanbod vanuit onder andere de sociale basis. Dat kan gaan om lotgenotenbijeenkomsten, informatie en advies of een luisterend oor.

Informele zorg
Mantelzorg -3-



Cijfers koppelingen vrijwilligers

402 mantelzorgers zijn in 2023 gekoppeld aan een vrijwilliger, ter ondersteuning van de mantelzorger. De vrijwilliger neemt een dagdeel per week de ondersteuning over. Dit wordt informele respijtzorg genoemd: dit is de benaming t.b.v. de inzet van vrijwilligers, bij mantelzorgers thuis.

Cijfers bereikte mantelzorgers - Communicatiemiddelen

De digitale nieuwsbrief Mantelzorgnieuws is 10 keer verschenen en is verstuurd naar bijna 5600 abonnees.
Het nieuwe magazine M-Magazine voor mantelzorgers (eerste nummer in het najaar 2024) is in een oplage van 2000 stuks verspreid via onder meer Buurtteams, huisartspraktijken, oba's, en kon gratis worden aangevraagd.
Mantelzorgers hebben (spontaan) 230x een 'in geval van nood' Mantelzorgboek+ pas aangevraagd.
Via LinkedIn bereiken we bijna 1486 zorgprofessionals en andere geïnteresseerden. Via Facebook en Instagram bereiken we ruim 1000 mantelzorgers en andere geïnteresseerden.
De website Markant is in 2024 42.000 keer bezocht. Gemiddelde duur per bezoek was 2,47 minuut.

Cijfers Jonge Mantelzorgers (Markant)

- 24 jonge mantelzorgers gecoacht en geholpen om balans te vinden tussen zorgen voor zichzelf en voor ander
- 30 jonge mantelzorgers heerlijke strand en Expeditie Robinson-dag bezorgd i.s.m. Combiwel Z en Dynamo O
- 35 keer als koploper de social media toolkit gedownload tijdens de Week van de Jonge Mantelzorger, waarmee we veel aandacht voor dit thema hebben gegenereerd
- 700 studenten, leerlingen en ouders bewust gemaakt door gesprekken op informatiemarkten en evenementen
- 116 leerlingen en ouders gesproken tijdens voorlichtingen over jonge mantelzorgers
- 31 organisaties hebben ons verwelkomt om te mogen bijdragen met expertise over jonge mantelzorgers
- 75 middelbare scholen voorzien van posters voor de Week van de Jonge Mantelzorger
- Jonge mantelzorgers in de watten gelegd met ijsjes en goodiebags om hen te bedanken voor hun inzet

Helaas zijn er nog veel jonge mantelzorgers niet in beeld, mede omdat zij zichzelf vaak niet herkennen als mantelzorger en hun omgeving ook niet.

Mantelzorgers zorgen voor een naaste die (complexe) zorg nodig heeft, bijvoorbeeld door (chronische) ziekte, hersenletsel, dementie of psychische problematiek. De ondersteuning voorziet in een laagdrempelig aanbod vanuit onder andere de sociale basis. Dat kan gaan om lotgenotenbijeenkomsten, informatie en advies of een luisterend oor.

Informele zorg
Mantelzorg -4-



Resultaten Gezondheidsmonitor Jongvolwassenen 2024

Jonge Mantelzorgers

Tabel 4.2: Mantelzorg (%)

	Amsterdam	Gender			Leeftijd				Opleidingsniveau					Migratieachtergrond				Trend Amsterdam		2	NL[3]	4
	2024	M	V		16-17	18-20	21-25		VO[1]	MBO	HBO	WO		Nederlands	Migrant	Kind van migrant		2022	2024		2024	
Mantelzorg																						
Mantelzorg gegeven, afgelopen 12 maanden	11	11	11		15	9	11	*	13	19	12	7	*	9	16	13	*	11	11		13	*
Geeft nu mantelzorg	6	6	6		8	5	6		7	11	7	3	*	4	9	8	*	5	6		7	*
Vindt het geven van mantelzorg vaak zwaar	2	1	2		3	1	2		2	<	2	<	*	1	<	2		1	2	*	1	
Vaak beperkt in het doen van andere dingen door geven van mantelzorg	1	1	2	*	<	<	1		1	<	3	<	*	1	<	2		1	1		1	

*Significant verschil (p<0,05); – geen cijfer beschikbaar van 2022; < aantal te klein om te presenteren; # aantal respondenten < 100;
1 VO of geen opleiding;
2 *Significant verschil (p<0,05) tussen Amsterdam 2022 en Amsterdam 2024;
3 NL: Nederland;
4 *Significant verschil (p<0,05) tussen Amsterdam 2024 en de rest van Nederland 2024.

Opvallend is dat de meeste mantelzorgende jongeren zitten op het MBO zitten, bij (kind van) migratie achtergrond liggen de cijfers ook hoger.

Afdeling Cliëntondersteuning en Platform Mantelzorg Amsterdam, bereikte mantelzorgers:
In 2024 heeft clientenbelang ca. 152 cliënten met mantelzorger bereikt.
Vanuit het Platform Mantelzorg Amsterdam zijn er ca 130 verschillende mantelzorgers direct bereikt.
Ook indirect bereiken zij de mantelzorgers, via alle activiteiten van Cliëntenbelang Amsterdam doordat echtparen en partners vaak samen naar bijeenkomsten komen, en individuele mantelzorgers interesse hebben in ons aanbod net als de cliënten.

In juni 2025 wordt een nieuwe gezondheidsmonitor van de GGD gepubliceerd, gericht op volwassenen en ouderen. Ook deze metingen zijn in 2024 uitgevoerd en zullen een actueel en gedetailleerd beeld geven van de situatie onder de Amsterdammers.

Het aanpakken van eenzaamheid is complex en raakt veel facetten van het leven van Amsterdammers.

Informele Zorg
Eenzaamheid -5-



Per januari 2020 is de uitvoering van de aanpak eenzaamheid in de sociale basis van de stadsdelen opgenomen. Er zijn activiteiten die gericht zijn op het stimuleren van ontmoetingen in groepsverband en een op een contact. Er zijn veel verschillende lokale initiatieven, burennetwerken, buurtmaaltijdinitiatieven gericht op eenzame Amsterdammers.

Ontwikkelingen
Er zijn medio 2023, voor de periode 2023-2025, SPUK GALA middelen beschikbaar gesteld t.b.v. eenzaamheid. Dit initiatief erkent de ernst van het probleem van eenzaamheid en het belang van lokale betrokkenheid bij het aanpakken ervan. Door middel van gerichte financiering kan gemeente Amsterdam extra inzetten op eenzaamheidsbestrijding. In 2024 zijn de middelen voor 85% verdeeld over de stadsdelen om activiteiten die betrekking hebben op eenzaamheidsbestrijding te versterken. Het overige deel van het budget is ingezet voor stedelijke acties zoals de Wintercampagne in samenwerking met de GGD, conferentie Eenzaamheid onder niet-westerse ouderen. Het doel van de conferentie was kennisdeling.

Week tegen Eenzaamheid
De gemeente heeft in 2024 aandacht besteed aan de Week tegen Eenzaamheid, die plaatsvond van 26 september t/m 2 oktober 2024. Tijdens deze week werden lokale activiteiten georganiseerd in de verschillende stadsdelen, die werden opgenomen in een activiteitenkalender. Om meer bezoekers naar de kalenderpagina te trekken, is er ook een terugkerend item op AT5 uitgezonden om aandacht te vragen voor eenzaamheid en te verwijzen naar de kalender.

Impulsplan Amsterdam Verbindt
In 2024 vonden gesprekken plaats met diverse partijen om input op te halen, om dit vervolgens te verwerken tot een aanpak voor het komend jaar. Het plan bestaat uit twee actielijnen, namelijk;

- Actielijn 1: Kennisdeling en Preventie

Deze actielijn heeft als doel eenzaamheid te voorkomen door kennisdeling en het versterken van vaardigheden. Daarnaast richten we ons op het verbeteren en opschalen van bestaande programma's en interventies, zodat kwetsbare groepen, zoals jongeren en ouderen, toegang krijgen tot passende ondersteuning en sociale netwerken.

- Actielijn 2: Amsterdam Verbindt – Samen Sterker door Vrijwilligerswerk

We investeren in de werving, training en begeleiding van vrijwilligers, zodat zij effectief kunnen bijdragen aan het voorkomen van eenzaamheid in hun buurt.

Met dit actieplan brengen we nieuwe accenten aan, terwijl we voortbouwen op al bestaande initiatieven en acties. De doelgroepen zijn jongvolwassenen en ouderen, omdat deze twee groepen het minst goed scoren ten opzichte van andere doelgroepen.

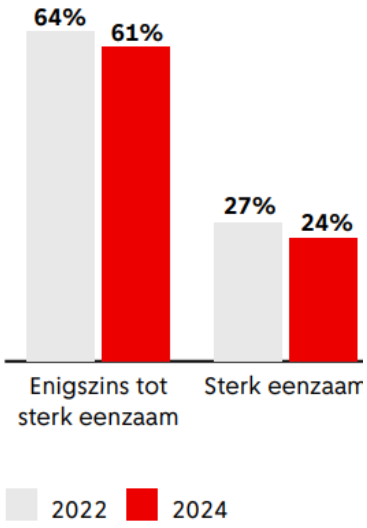
Het aanpakken van eenzaamheid is complex en raakt veel facetten van het leven van Amsterdammers.

Informele Zorg
Eenzaamheid -6-



Opvallend

In januari 2025 zijn nieuwe cijfers gepubliceerd over het welzijn van jongvolwassenen, gebaseerd op metingen die in 2024 zijn uitgevoerd.
De gegevens laten zien dat eenzaamheid onder deze groep met 2% is gedaald.
Ondanks deze daling blijft eenzaamheid onder jongvolwassenen in Amsterdam aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde.



Enigszins tot sterk eenzaam

Amsterdam **61%**

Nederland **57%**

Sterk eenzaam

Amsterdam **24%**

Nederland **23%**

In juni 2025 wordt een nieuwe gezondheidsmonitor van de GGD gepubliceerd, gericht op volwassenen en ouderen. Ook deze metingen zijn in 2024 uitgevoerd en zullen een actueel en gedetailleerd beeld geven van de situatie onder de Amsterdammers.

Bij logeeropvang (als ontlasting van de mantelzorger) gaat de Amsterdammer logeren bij een professionele aanbieder van logeeropvang. Een thuiswonende cliënt logeert tijdelijk elders om zijn mantelzorger te ontlasten.

Logeeropvang

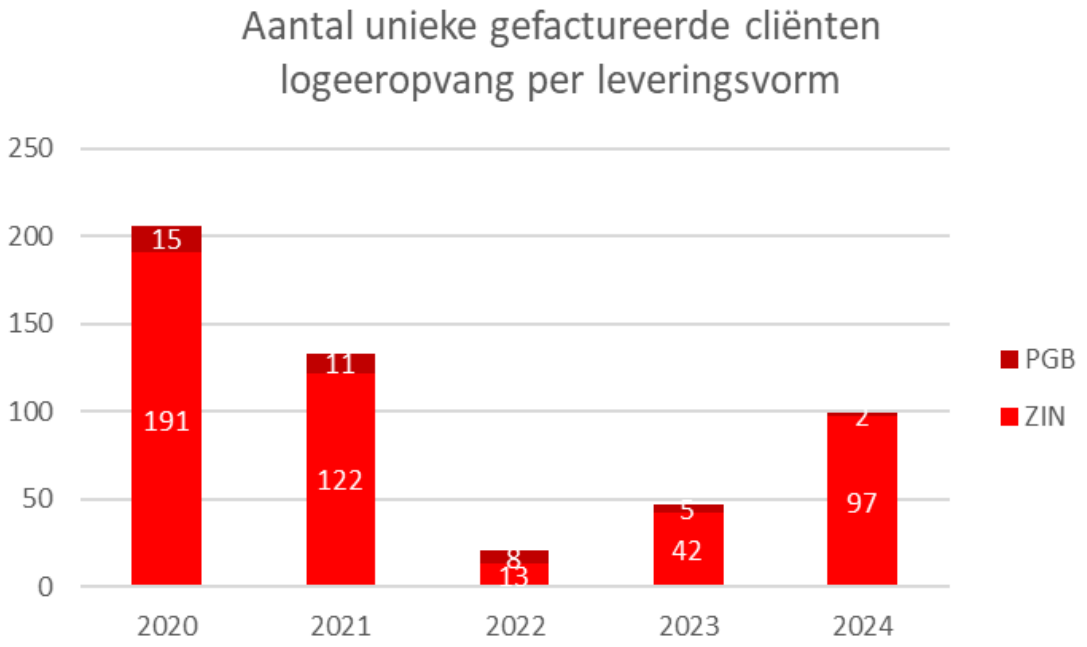
(als ontlasting van de mantelzorger)



Wederom stijging aantal cliënten

Na een aantal jaren van daling neemt de vraag naar Logeeropvang (als ontlasting van de mantelzorger) weer duidelijk toe. Door de intrede van Covid in 2020 nam de vraag naar Logeeropvang enorm af. Vanwege het besmettingsgevaar durfden cliënten niet elders te gaan logeren of durfden niet alle mantelzorgers hun naaste(n) elders te laten logeren. Maar de vraag naar Logeeropvang lijkt zich goed te herstellen. Twee jaar geleden gaven we al aan dat we een herstel hadden verwacht. Die bleek vorig jaar al uit de cijfers en zet nu stevig door.

Aanbieders van Logeeropvang zijn nog steeds Vivium, de Regenboog Groep en Cordaan. Vooral bij deze laatste twee aanbieders nam het aantal logées toe, evenals dus ook de gemeentelijke uitgaven. Bij de Regenboog Groep (locatie Villa Buitenlust in Westerpark) was er een kleine stijging te zien. Deze locatie is ook meer specifiek gericht op inwoners met mentale kwetsbaarheden. Bij Het Logeerhuis van Cordaan was vooral de grootste stijging te zien. Deze locatie is sinds eind 2023 open en in 2024 hebben hier veel inwoners gelogeerd om hun mantelzorger te ontlasten. Inwoners worden vooral aangetrokken door de hotelsfeer die Het Logeerhuis biedt en zij boren dus een latente vraag naar logeerzorg aan. Deze latente vraag bestaat vooral uit logées waarbij de mantelzorger de zorg uit handen durft te geven en de naaste het fijn vindt om te gaan logeren (evt samen met zijn/haar mantelzorger). De groep logées die het betreft zijn ook inwoners waarvoor het nog te vroeg is om te gaan wennen aan een verpleeg- cq verzorgingshuis en zich thuis voelen op de locatie van Het Logeerhuis.



Cliëntondersteuning is gratis individuele en onafhankelijke cliëntondersteuning aan Amsterdammers van alle leeftijden die dit nodig hebben met ondersteuningsvragen over o.a. (jeugd)zorg, welzijn, wonen, participatie en inkomen. Er zijn 5 organisaties die structurele subsidie ontvangen voor het uitvoeren van cliëntondersteuning.

Cliëntondersteuning over (jeugd)zorg, welzijn, wonen, participatie en inkomen



Alle aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) bieden inloopspreekuren en korte informatie en advies gesprekken aan, zowel fysiek als telefonisch. Verschillende organisaties signaleren dat eind 2024 wachttijden zijn ontstaan. Redenen van de toenemende wachttijden zijn wachttijden bij aanbieders en lange aanvraagprocedures. Daarnaast is een deel van de problematiek complex en vaak ook domein overstijgend. Denk hierbij aan de combinatie van Wmo of Jeugdwet, Participatiewet, Wlz, waarbij elke wet zijn eigen routes en processen heeft. Zowel CBA als MEE bieden ook cliëntondersteuning Wlz aan Amsterdammers.

Steeds meer Amsterdammers zoeken hulp voor kwesties die met hun woonsituatie te maken hadden. Ook in 2024 is er een enorm tekort aan woningen in Amsterdam, waardoor dak- en thuisloosheid toeneemt. Dit belemmert ook de uitstroom uit de maatschappelijke opvang, zorgt voor verhoogde druk op de voorzieningen en veroorzaakt wachtlijsten aan de voorkant. Organisaties die cliëntondersteuning bieden aan (dreigend) dak- en thuislozen en andere Amsterdammers werken samen met de buurtteams.

MEE Dichtbij (MEE) heeft in 2024 aan 4.550 inwoners ondersteuning geboden, daarvan waren er 289 trajecten voor jeugdigen. Dat is in totaal minder actieve trajecten dan in 2023, waarbij wel een groei te zien is in OCO voor jeugdigen en hun ouders. De meeste vraag en inzet van cliëntondersteuning lag bij de leeftijdsgroep 27 - 49 jaar. De meeste ondersteuningsvragen gingen over de gebieden zorg, wonen en geldzaken. MEE ondersteunt ook (dreigend) daklozen met beperkingen. In 2024 waren dit 368 trajecten.

Cliëntenbelang Amsterdam (CBA) In 2024 heeft CBA unieke mensen cliëntenondersteuning geboden, bij 865 verschillende kwesties.in de Wmo. Net als bij MEE is er een grote stijging van OCO voor jeugdigen en hun ouders. In 2024 zijn 112 dossiers over klachten, bezwaren en beroepen afgerond en lopen er begin 2025 nog 92 juridische zaken. CBA signaleert een toename van wachttijden bij aanbieders en lange en formele bureaucratische en juridische routes en daardoor meer vraag naar ondersteuning.

Op 1 juli 2022 is het **Daklozenkantoor** gestart door de samenwerkende partners van de Straatalliantie. De uitvoering van de Straatalliantie is geheel opgegaan in het Daklozenkantoor. Door deze samenwerking is de inloop 5 dagen per week open en zijn er meerdere ondersteuners beschikbaar. In 2024 heeft het daklozenkantoor extra financiering ontvangen. In 2024 zijn in het Daklozenkantoor 671 keer bezoekers ontvangen en is er veel informatie en advies gegeven. Er zijn 693 dossiers aangemaakt in 2024 en in totaal 4.752 acties uitgevoerd. Dit is een flinke toename ten opzichte van 2023. Bij de **Daklozenvakbond (DDV)** hebben in het eerste halfjaar van 2024 426 mensen een briefadres. Dit is een stijging ten opzichte van het eerste halfjaar in 2023 met 358 adressen. DDV signaleert een stijging van het aantal mensen met inkomen uit werk dat in auto's overnacht. **Belangenvereniging Druggebruikers (MDHG**) heeft in 2024 in de eerste 6 maanden totaal 151 personen ondersteund. Het aantal acties in de eerste 6 maanden was 646.

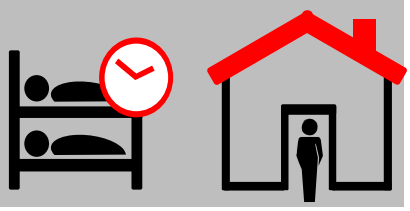
In de tabel hieronder staat het aantal actieve trajecten OCO in 2024, waar mogelijk uitgesplitst naar volwassenen en jeugd. *Nb. Cijfers met een * zijn nog op inschattingen gebaseerd, omdat de definitieve jaarverslagen over deze subsidies nog ingeleverd moeten worden.*

Aanbieder OCO	Aantal actieve dossiers 2024	waarvan jeugd in 2024	Aantal actieve dossiers 2023	waarvan jeugd in 2023
MEE	4550	647	4041	242
CBA*	608*	121*	743	52
Daklozenkantoor*	693	nvt	290	nvt
DDV Briefadressen* (1e 6 maanden)	426*	nvt	386*	nvt
MDHG* (1e 6 maanden)	151*	nvt	269	nvt

Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen vullen we in Amsterdam in met de maatwerkvoorzieningen Begeleid Thuis en Beschermd Verblijf. Daarmee wordt opvang en beleiding van kwetsbare mensen, die om verschillende redenen niet volledig zelfstandig kunnen wonen, verzorgd. Hiernaast bieden we ook algemene voorzieningen en ondersteuning voor mensen die dak- en thuisloos zijn.

Begeleid Thuis en Beschermd Verblijf

(voorheen Maatschappelijke opvang & beschermd wonen)



Juli 2023 is de tweede aanbesteding begeleid thuis en beschermd verblijf gestart. Er zijn 3.693 trajecten begeleid thuis en 949 trajecten beschermd verblijf ingekocht. De implementatie is tot in 2024 doorgelopen. Er is sprake van wachtlijsten en het aantal wachtenden neemt toe. Een deel van hen krijgt wachtlijstbegeleiding. Er zijn momenteel gesprekken met de betrokken partijen over de stijging van de wachtlijsten. Gelijktijdig met de ingang van de voorzieningen begeleid thuis en beschermd verblijf (in Zorg in Natura – vorm) is ook de 'PGB-vorm' ingegaan. PGB Begeleid Thuis heeft het oude PGB Beschermd Wonen vervangen en is een voorziening waarmee begeleiding (zonder wooncomponent) door een client gefinancierd kan worden.

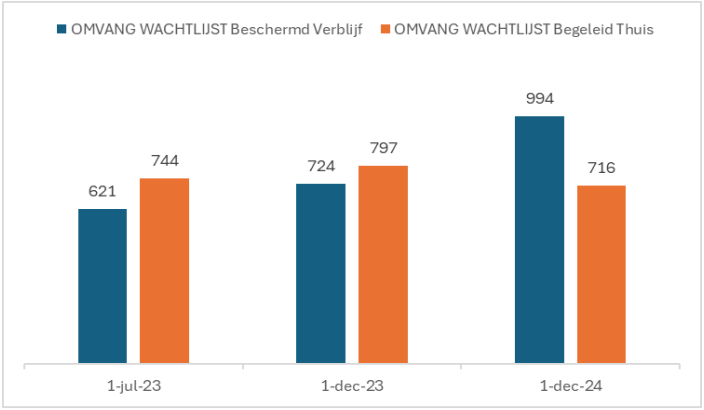
Sinds september 2024 is er een tijdelijke werkwijze van kracht, waarbij EU-burgers zonder duurzame verblijfsstatus op basis van de nationale Checklist gelijke behandeling toegang kunnen krijgen tot een Wmo-beoordeling. Deze route loopt via de EU-veldtafel en is in samenwerking met directie WPI. Tot nu toe heeft deze werkwijze geresulteerd tot Wmo-toegang voor enkele (max 10) EU-burgers.

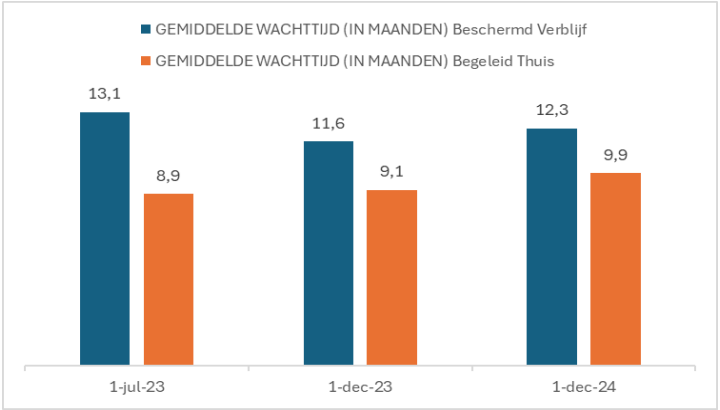
In 2024 is het programma versterking aanpak dakloosheid verder geïmplementeerd. Daarmee investeren we tot en met 2026 in extra ondersteuning en opvangplekken. Dit is een vervolg op de implementatie van het beleidsprogramma Aanpak Dakloosheid 'Een nieuwe start' 2021-2025. Doelstelling is om mensen die in de regio Amsterdam-Amstelland dakloos worden of dreigen te worden herstelondersteunende begeleiding te bieden. Belangrijke onderdelen van de implementatie zijn de inzet op preventieve activiteiten, vroegsignalering, ontwikkeling van de buurtteams en ondersteuning voor economisch daklozen. Hiermee beogen we problematiek in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen en de druk op de (hoog) specialistische hulp te verlagen zodat deze beschikbaar blijft voor Amsterdammers die dit het hardst nodig hebben.

Zo is er een Daklozenkantoor opgericht waar (dreigend) daklozen zelf aan hun herstel kunnen werken met behulp van voorzieningen en laagdrempelig in contact kunnen komen met onafhankelijke cliëntondersteuners. Verder hebben we met kennisontwikkeling van de Buurtteams en een uitbreiding van tijdelijke woonvormen en passende ondersteuning voor economisch daklozen, ook voor deze doelgroep het aanbod verstevigd. Met de Versterking breiden wij de tijdelijke opvangplekken voor Amsterdammers uit met 300 tot 400 extra plekken, bijvoorbeeld met 178 extra plekken in passantenpension de Buitenhof.

In de winter is aaneengesloten winteropvang van 250 plekken en aanvullend 250 plekken Winterkouderegeling georganiseerd. De doelgroep bestaat uit kwetsbare Amsterdammers (inclusief jongvolwassenen, vrouwen en LHBTIQ+), kwetsbare EU-burgers, ongedocumenteerden en economische dakloze mensen. Tijdens de Winteropvang in 2022-2023 werden geen toelatingscriteria gehanteerd, waardoor een hoog aantal unieke personen vaak kortdurend verbleef in de opvang (2136 personen). In 2023 heeft de raad toelatingscriteria vastgesteld, binding met Amsterdam en kwetsbaarheid, op basis waarvan een kleinere groep mensen gebruik maakte van de Winteropvang in 2023-2024 (1713 personen). Deze mensen werden waar mogelijk tijdens hun verblijf aan ambulante begeleiders gekoppeld en een plan gemaakt voor de periode ná de Winteropvang. De doelgroep die deze winter gebruik maakte van de opvang was kwetsbaarder, vaker vrouw, had een hogere leeftijd en betrof meer mensen met de Nederlandse nationaliteit. Door een toename van het aantal dakloze mensen (in het bijzonder dakloze arbeidsmigranten) wordt meer gebruik gemaakt van de inloopvoorzieningen en zien we meer buitenslapers.

In juni 2024 is voor het eerst een factsheet gepubliceerd waarin alle beschikbare data over (dreigend) dak- en thuisloosheid is samengevoegd. Daaruit blijkt dat in Amsterdam mínstens 15.731 mensen (dreigend) dak- of thuisloos zijn. Dit blijkt ook uit de druk die nog steeds op alle voorzieningen gevoeld wordt en de wachtlijsten die ondanks de gedane uitbreidingen toenemen. In 2025 wordt een Ethos telling uitgevoerd, daarmee moet de omvang van de problematiek nog beter in beeld komen.





Vervoersvoorzieningen zijn onder meer scootmobielen, handbewogen en elektrische rolstoelen, driewielfietsen, gesloten buitenwagens en auto's. Daarnaast worden financiële tegemoetkomingen voor vervoer verstrekt.

Vervoers-voorzieningen



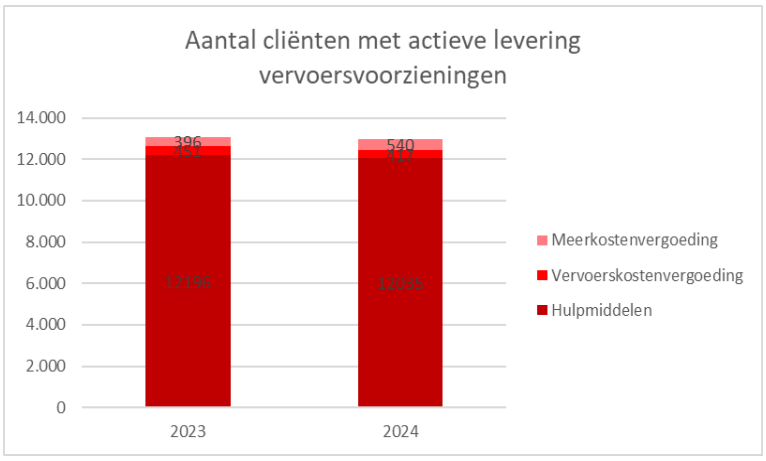
Lichte daling aantal Amsterdammers met hulpmiddel voor vervoer
Het aantal Amsterdammers dat een hulpmiddel voor vervoer heeft is in het afgelopen jaar zeer licht gedaald: van 12196 in 2023 naar 12035 in 2024 (1.3%). Er is geen bekostiging geweest die aan deze lichte daling ten grondslag zou kunnen liggen.

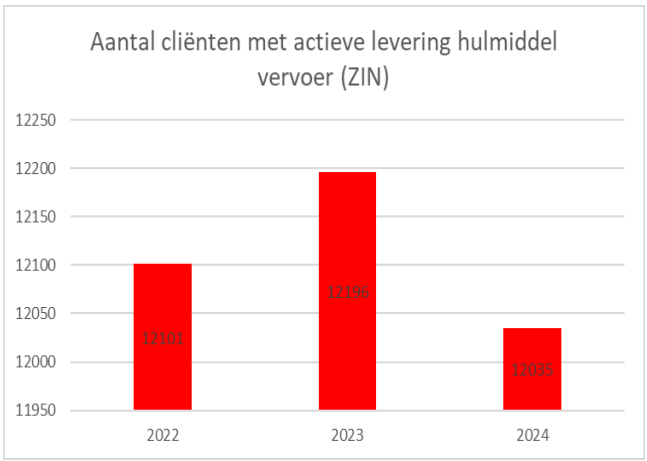
Ontwikkelingen in 2024
In 2024 hebben de prestaties van de kwaliteit van de leveranciers centraal gestaan mede naar aanleiding van de motie over het reparatieproces hulpmiddelen. Alle leveranciers hebben hard gewerkt de leveringen en reparaties die onder druk hebben gestaan te verbeteren. Daarnaast hebben de leveranciers gekeken naar hoe het klantperspectief een nog belangrijkere rol kan spelen in de dienstverlening.

Klanttevredenheid
Ook in 2024 zijn er klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de gebruikers. Deze onderzoeken gaan over alle verplaatsbare hulpmiddelen (inclusief douche-, en transferhulpmiddelen). Deze onderzoeken worden uitgevoerd door een extern bureau. In het onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen een levering van een hulpmiddelen en reparaties aan een hulpmiddelen. Alle cliënten die een levering of reparatie hebben gehad worden per mail benaderd om het onderzoek in te vullen. De waarderingscijfers cijfers van deze onderzoeken worden online gepubliceerd en zijn in de eerste helft van 2024 gedaald om in Q3 en Q4 van 2024 weer te stijgen. De resultaten zijn zowel voor de gemeente als voor de leverancier waardevolle input. Voor leveringen geldt dat klanten gemiddeld een 7,25 geven en klanten waarbij een reparatie heeft plaatsgevonden geven gemiddeld een 7,13. In 2023 gaven klanten met ene levering gemiddeld een 7,43 en klanten waarbij een reparatie heeft plaatsgevonden gemiddeld een 6,83.

Directe levering rolstoel
In 2024 is een vervolg gegeven aan de het project directe levering van rolstoelen. In dit project wordt een deel van de rolstoelen direct geleverd vanuit de leverancier aan de klant zonder tussenkomst van een indicatieadvies van Argonaut. Doel is het sneller leveren van een rolstoel aan de Amsterdammer. Dit project is inmiddels de standaard werkwijze. Ongeveer de helft van de rolstoelen wordt op deze manier geleverd.

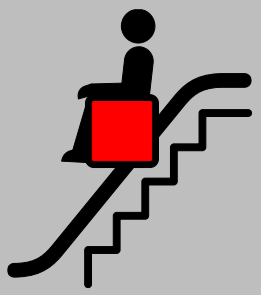
Toezicht
De GGD heeft afgelopen jaar kwaliteitstoezicht toezicht uitgevoerd bij alle 4 de hulpmiddelenleveranciers. Voor alle vier de leveranciers zijn in Q4 rapporten op geleverd met verbeterpunten. De leveranciers werken aan de verbeterpunten en in de contractgesprekken is dit ook een vast bespreekpunt.





Woonvoorzieningen zijn woonruimte aanpassingen, hulpmiddelen zoals een douchestoel of tillift, en enkele financiële tegemoetkomingen, zoals verhuiskosten. Voorbeelden van woonruimteaanpassingen zijn aanpassingen aan badkamers, toiletten en keukens, trapliften en oplaadpunten voor scootmobielen.

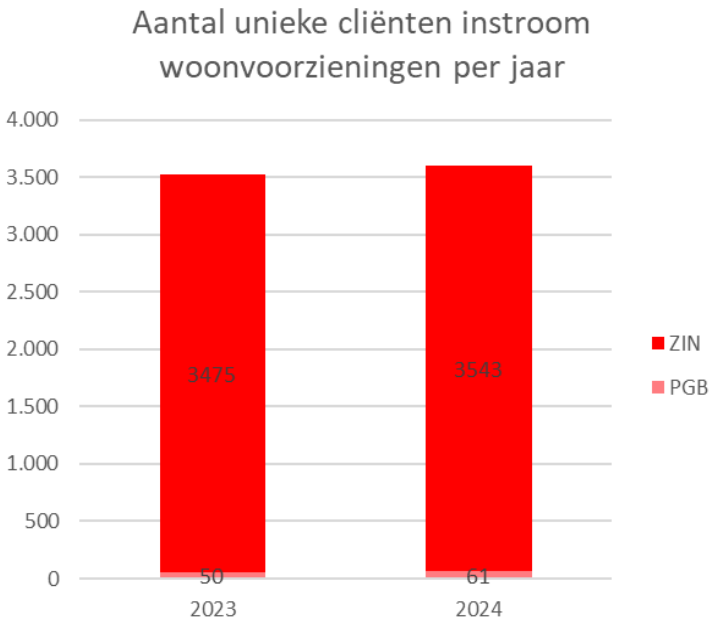
Woon-voorzieningen

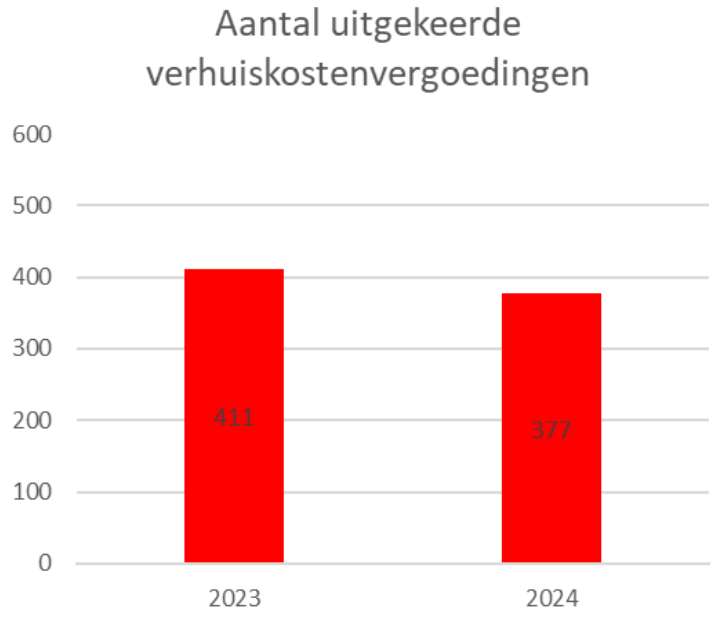


Meer woonruimte aanpassingen.
In 2024 is het aantal cliënten met een nieuwe toegekende woonvoorzieningen licht gestegen ten opzichte van 2023 naar 3543 cliënten. Deze stijging is passend bij de verwachting van de groei van de stad en de vergrijzing van de stad, en de ambitie waarbij langer zelfstandig wonen centraal staat. De uitgaven stijgen automatisch mee met deze groei.

Verhuiskostenvergoedingen
Indien een woonruimteaanpassing niet mogelijk is binnen de regelgeving of technisch niet haalbaar is, kan men in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming in de kosten van het verhuizen naar een (meer) geschikte woning. In 2024 hebben 377 Amsterdammers met een verhuisindicatie een vergoeding uitgekeerd gekregen omdat zij zijn verhuisd naar een geschikte woning. Dit is een daling ten op zichte van een jaar eerder.

Nieuwe inkopen.
In 2024 is de nieuwe aanbesteding voor woonruimte aanpassingen gepubliceerd en succesvol gegund aan 3 aanbieders. Dit zijn dezelfde aanbieders als in het vorige contract. In het nieuwe contract staat de client centraal door te werken met een vaste leverancier voor de cliënt. Het nieuwe contract start op 1 april 2025.
Tevens is de nieuwe aanbesteding voor trapliften voorbereid. Op basis van de evaluatie van de huidige situatie wordt toegewerkt naar een nieuw contract waarin de client meer inzicht heeft in het proces van levering. Ook wordt gestreefd naar het contracteren van leveranciers die aantoonbaar het best kunnen meebewegen met de complexiteit van de Amsterdamse woonsituatie en de regelgeving binnen het Bouwbesluit.





Het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) is bestemd voor inwoners van Amsterdam met een beperking waardoor zelfstandig reizen met het openbaar vervoer niet mogelijk is. Het AOV is bedoeld voor sociaal en recreatief vervoer in de directe woon- of leefomgeving. Het AOV kent vier vervoersproducten: Beschermd vervoer, Deur tot deur Samenreizend vervoer, Deur tot deur Plus vervoer en Kamer tot kamer vervoer.

Aanvullend Openbaar Vervoer

Vervoersproducten

De instroom van het beschermd vervoer is sinds 2022 stopgezet. De reeds geïndiceerde 75-plussers zonder mobiliteitsbeperking kunnen nog gebruik maken van deze voorziening. In 2024 stond het maximum aantal te reizen kilometers net als in 2023 op 1500 km per jaar voor de vervoersproducten Beschermd vervoer en Deur tot deur Samenreizend. In een aantal gevallen kunnen extra kilometers worden aangevraagd en toegekend.

Aantal pashouders en aantal actieve gebruikers

In het AOV is in 2024 het aantal pashouders licht gestegen. Het aantal actieve gebruikers is, voor het derde jaar op rij, licht gedaald met 500 gebruikers. Uit eerder onderzoek blijkt dat vooral verbeterde en verslechterde gezondheid redenen zijn voor Amsterdammers om wel of niet voor het AOV te kiezen. Een andere reden zou de toename in het gebruik van vrijwilligersvervoer kunnen zijn. De afgelopen jaren is er enorm ingezet op het vrijwilligersvervoer. Het Amsterdamse netwerk van vrijwilligersvervoerdiensten is de afgelopen jaren gegroeid van 9 (2022) naar 17 initiatieven (2024).
Het totaal aantal ritten is met bijna 7.000 gestegen ten opzichte van 2023, naar bijna 755.000. Dit komt overeen met de lichte stijging van de AOV kosten. In 2024 was er sprake van veel verkeerscongestie en wegwerkzaamheden. Dit drukte op de tijdigheid van de AOV ritten. Daarnaast is er krapte op de arbeidsmarkt. Voor de uitvoering van de ritten maakt RMC daarom ook gebruik van onderaannemers.

Klanttevredenheid

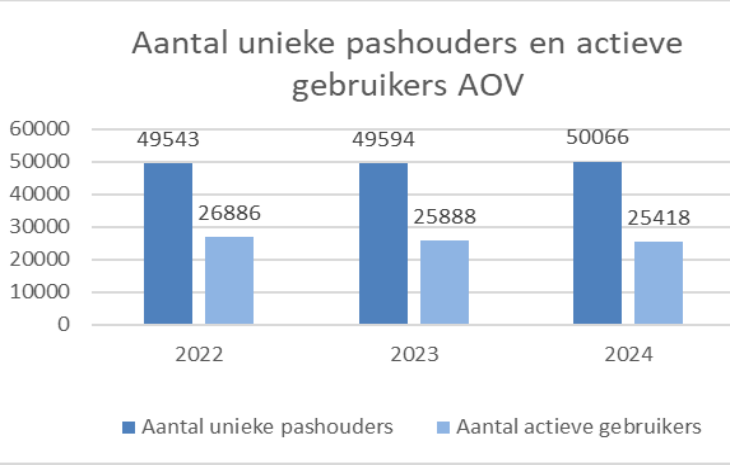
De klanttevredenheid voor het AOV wordt via een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevraagd via een onafhankelijk onderzoeksbureau. Hier komt een rapportcijfer van 7,8 naar voren voor het AOV. Dit voldoet aan de contracteisen die voor het AOV worden gesteld.

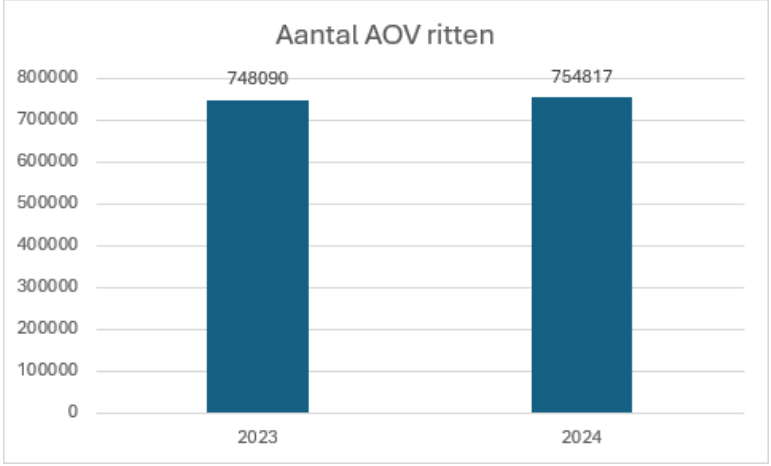
Vrijwilligersvervoer

In 2024 is het vrijwilligersvervoer in Amsterdam verder gegroeid mede dankzij de Amsterdamse Subsidieregeling Vrijwilligersvervoer. Het Amsterdamse netwerk van vrijwilligersvervoerdiensten is de afgelopen jaren gegroeid van 9 (2022) naar 17 initiatieven (2024). Vrijwilligers-vervoer wordt gezien als toevoeging van de vervoersmogelijkheden en kent ook een sterk sociale functie.

iMaas

In 2024 is RMC, als onderdeel van het transitieplan, gestart met het uitwerken van iMaas. iMaas gaat, in eerste instantie, om het aanbieden van een OV-reisadvies op maat om zo, naast AOV-advies, ook de OV-reis onder de aandacht te brengen van AOV-gebruiker. Dit heeft als doel dat het gebruik van AOV beter aansluit op het reguliere OV en vergroting van de zelfstandigheid.





Op 16 juli 2024 heeft het college ingestemd met het programma Ouderen in Amsterdam '2024-2029'. De kernboodschap van het programma is: "We willen een stad zijn waar plek is voor iedereen. Een plek waar het toenemend aantal oudere Amsterdammers en Weespers zelf invulling kan geven aan het leven, zich verbonden voelt, mee doet en ertoe doet. Wij willen een 'age friendly city' zijn."

Ouderen

Het programma Ouderen in Amsterdam Ouderen in Amsterdam '2024-2029'vormt de agenda voor de komende vijf jaar. Aanleiding zijn de vergrijzing, de toenemende vraag naar ondersteuning en zorg en de gezondheidsverschillen binnen de groep ouderen in Amsterdam en Weesp.

In het programma wordt middels acht programmaonderdelen gewerkt aan de volgende prioritaire opgaves:

1. Samen vitaal ouder worden: Wat kunnen mensen zelf doen voor een vitale oude dag en hoe kunnen we ze daarbij helpen?
2. Zorgzame wijk: mensen wonen in een prettige, zorgzame en inclusieve woon- en leefomgeving met voldoende passend woningaanbod en voorzieningen in de wijk.
3. Passende ondersteuning en zorg door wijkgerichte netwerk- en ketensamenwerking: Zorg- en welzijnsorganisaties bieden met elkaar een passend antwoord op zorg- en ondersteuningsvragen, ook m.b.t. de mantelzorger/naasten. Wat hebben zij nodig om ondersteuning te kunnen (blijven) bieden.

Programmaonderdelen zijn:

1. Zorgzame buurten: buurten waarin oudere Amsterdammers veilig, prettig en zelfstandig kunnen blijven wonen, waar mensen naar elkaar omkijken en zo lang mogelijk thuis kunnen wonen,
2. Extra inzet sociale basis: Het gaat dan om activiteiten waar ouderen plezier en ontspanning aan beleven, waardering aan ontlenen en waardoor zij zich nuttig voelen of waar een beroep wordt gedaan op het lerend vermogen. Hierbij staat de vitaliteit en kwaliteit van leven van ouderen voorop.
3. Aandacht voor diversiteit, inclusie en participatie: Zij ervaren dat zij minder toegang hebben tot zorg en ondersteuning omdat deze niet aansluit bij de vraagbehoefte. Er bestaat wantrouwen naar de zorg door slechte ervaringen, andere verwachtingen, of door schaamte en trots. Belangrijk daarbij ihet bevorderen van participatie van ouderen.
4. Amsterdammers voorbereiden op ouder worden: Het is belangrijk dat Amsterdammers en Weespers zelf nadenken over hoe ze oud willen worden, zodat ze maatregelen kunnen nemen en zich kunnen voorbereiden op de toekomst.
5. Verbeteren communicatie en informatie: Om ouderen beter te bereiken zetten we in op diverse communicatiemiddelen en -strategieën afgestemd op de diversiteit van de bewoners.
6. Programma Vitaal Ouder Worden 2023-2026 Met het programma Vitaal Ouder Worden willen we álle Amsterdammers helpen om zo gezond en vitaal mogelijk ouder te worden.
7. Actieplan Mantelzorgondersteuning : zie bij Mantelzorg
8. Dementievriendelijk Amsterdam : Amsterdam wil een dementievriendelijke stad zijn, een stad waarin het gewone dagelijks leven voor mensen met dementie en hun naasten zo lang mogelijk kan worden voortgezet. Belangrijk is de samenwerking tussen de verschillende organisaties voor mensen met dementie en hun naasten, en goede communicatie en voorlichting met hen.

De monitoring van het programma moet nog worden ontwikkeld.

Het programma is besproken bij de raadscommissie OZA van 6 november 2024 en de gemeenteraad van 29 januari 2025.

Vergadering Raadscommissie Onderwijs, Zorg en Armoedebestrijding 06-11-2024 Gemeente Amsterdam

Vergadering Raad 29-01-2025 Gemeente Amsterdam

De doelgroep van de regionale aanpak onbegrepen gedrag bestaat uit mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen en daardoor zichzelf of anderen schade kunnen berokkenen, bijvoorbeeld als gevolg van verslaving, dementie. Vaak is er sprake van meerdere en complexe problemen in verschillende leefgebieden tegelijk.

Aanpak personen met onbegrepen gedrag -1-

De aanpak personen met onbegrepen gedrag heeft tot doel om een sluitende aanpak van signalering tot opvolging en interventiemogelijkheden te ontwikkelen. Daartoe zijn de volgende speerpunten gerealiseerd:

• Passend vervoer naar de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam voor personen in crisis die geen strafbaar feit hebben gepleegd, namelijk door een ambulance en niet meer door de politie.

• De Monitor Acute Crisisketen is ontwikkeld. Deze monitor geeft informatie over burgers die in beeld komen bij de politie, Ambulance Amsterdam, GGD en de GGZ. De monitor beschrijft aantallen, wachttijden, en identificeert ook structurele knelpunten in de samenwerking.

• Advies en Meldpunt OGGZ is functioneel om 7 x 24 uur meldingen van burgers en professionals te ontvangen over mensen met onbegrepen gedrag; opvolging meldingen wordt gedaan door de GGD. Dit meldpunt is ingericht om tot een sluitende keten te komen. Met dit meldpunt is er altijd een plek voor burgers en professionals om meldingen te doen.

• Bij de GGD is een persoonsgerichte aanpak ingericht voor Psychiatrische Patiënten die Potentieel gevaarlijk zijn (PPPG).

Bij het ACVZ zijn verschillende persoonsgerichte aanpakken die zich richten op personen met onbegrepen en onveilig gedrag gebundeld in het programma Onbegrepen en Onveilig gedrag (OOG). Dit zijn de Regionale Aanpak Overlast Veelplegers (RA OVP) en de aanpak Verward Verdachten. In sommige gevallen wordt ook de Levensloopaanpak ingezet. Dit is een interventie waarbij forensische zorg langdurig betrokken blijft. Het doel van OOG is de recidive te verminderen en de overlast te beperken bij mensen met een ernstig en steeds terugkerend veiligheidsrisico door zorgtrajecten (al dan niet forensisch) effectiever in te zetten en het perspectief van de personen te verbeteren

• Politie en zorgpartijen zijn in september 2023 begonnen met de zg. gezamenlijke meldrespons, een gezamenlijke beoordeling van acute en niet acute meldingen van de politie. De 24 uurs inzet van de wijkggd-er en de opvolging van meldingen door de wijkggd-er is versterkt. Daarnaast wordt er een continu leeroverleg tussen Politie en Zorgpartijen ingericht.. De GGD is hoofduitvoerder.

Ontwikkelingen 2024

Mei 2024 heeft een voorjaarsdriehoek plaatsgevonden tussen de Burgemeester, de wethouder Zorg, de Politie en het Openbaar Ministerie samen met een aantal deskundigen en met betrokken Amsterdamse instellingen. Onderwerp was het stijgend aantal ernstige incidenten met personen met onbegrepen gedrag.

In september 2024 is het onderzoeksrapport naar het dodelijk steekincident aan de Robert Scottstraat openbaar geworden. Het onderzoek was uitgevoerd in opdracht van de Burgemeester en de wethouder Zorg.

De Burgemeester en de wethouders Zorg en Opvang hebben met de voorzitters van de stadsdelen overleg gevoerd over toenemende overlast en onveiligheid in de wijken op basis van een onderzoek van de GGD naar die toename.

Uitkomst van bovengenoemde drie trajecten is, dat de Burgemeester de Wethouders en de stadsdeelvoorzitters hebben afgesproken om (kort samengevat):

De meldpunten zorg en woonoverlast van de stadsdelen te versterken, gericht op overlast en onveiligheid achter de voordeur.

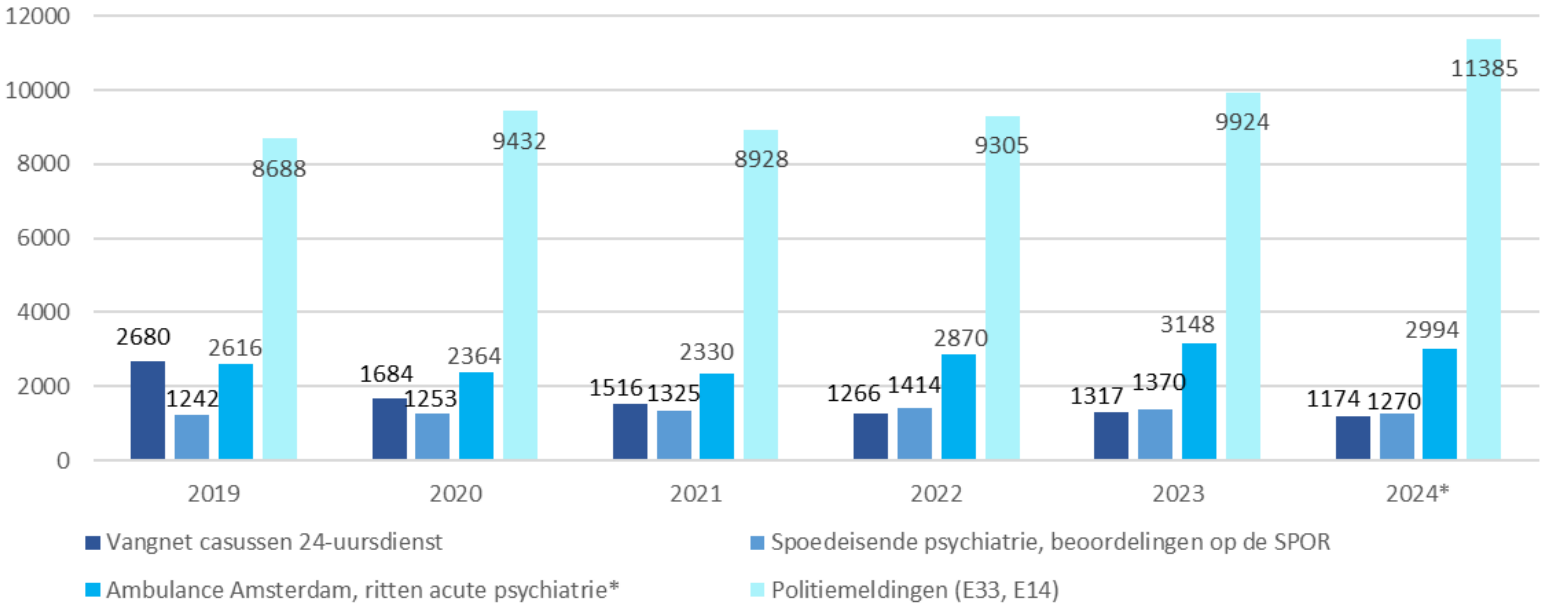
In ieder stadsdeel de aanpak veelplegers te versterken.

Een aantal voorzieningen te realiseren: inloophuizen, gebruikersruimten en opvangplaatsen, waaronder crisisplaatsen en time -out plaatsen.

Een pilot uit voeren waarbij alle meldingen over personen met onbegrepen gedrag naar 1 telefoonnummer kunnen en waarbij een centrale meldkamer wordt ingericht waar GGD, meldpunten, ACVZ en politie samenwerken om alle meldingen te beoordelen en op te volgen. Ook GGZ, corporaties en het Openbaar Ministerie sluiten aan bij deze meldkamer. De pilot is in januari 2025 van start gegaan en zal minimaal een half jaar duren. De evaluatie zal naar de Gemeenteraad worden gezonden.

Aanpak personen met onbegrepen gedrag -2-

Met bovengenoemde ontwikkelingen wordt uitvoering gegeven aan het Amsterdamse coalitieakkoord: “We zorgen samen met ketenpartners voor een goede aanpak van onbegrepen, verward gedrag. Het gaat hier om een goed samenspel tussen de politie, de wijk-GGD-er, de spoedeisende psychiatrie, maar natuurlijk ook de meldpunten OGGZ en zorg- en woonoverlast, huisartsen, buurtteams, ervaringsdeskundigen enz. Met behulp van de monitor crisisketen en de regionale kenniswerkplaats onbegrepen gedrag willen we het lerend vermogen van de keten verbeteren".



**Voor ritten acute psychiatrie is het totaal voor 2024 een extrapolatie op basis van de eerste 8 maanden.*

De buurtteams bieden zowel kort- als langdurende ondersteuning aan Amsterdammers van 18 jaar en ouder. Ze helpen Amsterdammers met vragen op het gebied van zorg, wonen, gezondheid, werk, geld, ontmoeten en veiligheid. Ondersteuning voor de Amsterdammer wordt laagdrempelig, dichtbij en op maat georganiseerd.

Buurtteams -1-

Context

- De **hersteloperatie van het kinderopvangtoeslagschandaal** is een buitengewoon complexe opdracht die grotendeels wordt uitgevoerd door de buurtteams. Dit vergt veel van hun personele en emotionele capaciteit. Wachtlijsten voor de start van het herstelwerk voor Amsterdamse slachtoffers van het schandaal zijn hoog, vooral bij buurtteams Nieuw West, Zuidoost en Noord door het grote aantal slachtoffers in deze stadsdelen. De hersteloperatie drukte op hun capaciteit voor regulier buurtteamwerk. Eind 2024 is er een nieuwe wet aangenomen die beoogt deze wachtlijsten te verminderen en de doorloop van de aanpak te verkorten. Toch zal in 2025 en verder de herstelaanpak nog veel van de buurtteams vragen. Sinds 2025 is ook de financiering van de werkzaamheden voor de hersteloperatie aangepast zodat de daadwerkelijke kosten gefinancierd worden en de inzet niet meer ten koste kan gaan van andere werkzaamheden.
- RIS Wijkzorg is het bestaande ICT-systeem voor de ondersteuning van de buurtteams en hun partners bij de Wmo-uitvoering. Begin 2024 werd duidelijk dat dit systeem vanaf januari 2026 niet meer ondersteund wordt door de leverancier en dus vervangen moet zijn. In juli is daarom besloten **het bestaande ICT-systeem te vervangen** door het systeem Zorgned. Sinds september is het project gestart om de overgang goed voor te bereiden en uitvoeren. Dit project zal in 2025 worden uitgevoerd.
- Net als in 2023, heeft de gemeente zich ook in 2024 maximaal ingespannen om bij het vaststellen van de beschikkingen zo veel mogelijk gelijke tred te houden met de stijging van de lonen bij de buurtteams als gevolg van nieuwe CAO-afspraken Social Work. Desondanks staan de **budgetten van de buurtteams onder druk**, wat investeren in de verdere ontwikkeling van de buurtteams soms bemoeilijkt.

Belangrijkste resultaten

- Het **verstrekken van informatie en advies** bleef in 2024 een belangrijke taak van de buurtteams. Er is in 2024 52.669 keer Informatie en Advies verstrekt aan Amsterdammers. Dit is een daling ten opzichte van 2023 toen er 58.809 keer Informatie en Advies is ingezet. De top drie onderwerpen die Amsterdammers wilden bespreken is hetzelfde gebleven ten opzichte van 2023 namelijk financiën, zorg en wonen.
- De **wachttijd** van buurtteamondersteuning is toegenomen naar 10,8 dagen ten opzichte van 9,2 dagen in 2023. De **instroom** van Amsterdammers steeg tot 2023 jaarlijks naar 16.367 in 2023 en zakte in 2024 naar 11.881 Amsterdammers. Het **aantal Amsterdammers dat in begeleiding is** bij de buurtteams is wel toegenomen naar 13.556 op 31 december 2024 ten opzichte van 13.119 Amsterdammers eind 2023.
- Aan **verschillende doelgroepen** is extra aandacht besteed in 2024. Zoals ouderen, een snel stijgende groep in Amsterdam met veel ondersteuningsvragen. Een projectleider heeft een inventarisatie gedaan van wat er aanvullend nodig is om deze doelgroep te ondersteunen. Ook lag er focus op mensen die dakloos zijn: zo was er een pilot samenwerking Buurtteams en Centrale toegang in drie stadsdelen. En ook voor de GGZ doelgroep was er extra inzet: er zijn concept afspraken met GGZ (Arkin en Ingeest) over het houden van een spreekuren op elkaars locatie, over en weer verwijzen en consultatie. Deze zijn gebaseerd op ervaring met pilots in Noord, West en Zuid.

Buurtteams -2-

-Vervolg resultaten-

- De buurtteams ontvangen voor drie jaar middelen vanuit het **Integraal Zorg Akkoord** om de samenwerking met specialistische partners en het medisch domein te versterken. In 2024 is een start gemaakt met deze intensivering, en zal verder worden uitgebouwd in 2025 en 2026. Het doel is het verkleinen van gezondheidsverschillen en bevorderen van welbevinden van Amsterdammers. Door de netwerksamenwerking tussen de verschillende partijen te versterken, beogen we de beweging naar preventie te faciliteren.
- Eind 2024 waren er **39 buurtteams** waarvan de nieuwste Buurtteam Weesp/Driemond is die op 1 januari 2024 is geopend. Dit is het eerste buurtteam in stadsgebied Weesp en een goed voorbeeld van een stevige samenwerking tussen OKT en buurtteam doordat zij in hetzelfde gebouw werken.
- In 2024 verstevigden de buurtteams verder de **samenwerking met partners** in het sociaal domein en daarbuiten, en hadden ontwikkelingen bij partners direct effect op de werkzaamheden van de buurtteams. In Noord werken de buurtteams samen met de Regionale Veiligheidsteams als onderdeel van ontwikkeling naar Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming. Ook werd de samenwerking versterkt met huisartsen, GGZ partners en binnen het sociaal domein met de Ouder- en Kindteams en de sociale basis.
- In 2024 constateerden de buurtteams en gemeente dat er veel is geïnvesteerd in de **Amsterdamse Maatwerkmethode en in de inzet van ervaringsdeskundigheid**. Buurtteams en gemeente hebben gezamenlijk geconstateerd dat een hernieuwde impuls nodig is om dit tot een succes te maken. Er is afgesproken hiervoor in 2025 gezamenlijk een strategie uit te werken.
- Bij de start van de buurtteams in 2021 is vastgelegd dat ongeveer halverwege de subsidieperiode een evaluatieonderzoek zou plaats vinden, het **Onderzoek Halverwege**. Gemeente en buurtteams hebben gezamenlijk gekozen voor de inzet van narratief onderzoek. Hier vroegen onderzoekers Amsterdammers, buurtteammedewerkers en partners van de buurtteams hun ervaringen met de buurtteams te delen in verhaalvorm. In 2024 is de dataverzameling afgerond, in 2025 vindt analyse en afronding van het onderzoek plaats. Uitkomsten gebruiken we voor de verdere ontwikkeling van de buurtteams.
- Zoals aangekondigd in het jaaroverzicht buurtteams 2023, is in 2023 en 2024 een **cliëntervaringsonderzoek** uitgevoerd door het bureau Meetellen en het Centrum voor Clientervaringen. De ervaringen waren overwegend positief. De nabijheid van de buurtteams en korte wachttijden leidden vaak tot een positieve indruk. Indien men zich vervolgens vriendelijk, gelijkwaardig en zonder oordeel bejegend voelde, hielp dit om zich kwetsbaar te durven opstellen en het volledige verhaal te vertellen. Ook duidelijke communicatie, (eerlijk zijn over) deskundigheid, en mate waarin actie genomen is, droegen direct bij aan de tevredenheid van de client. Cliënten waren vaak (erg) tevreden over de buurtteams, maar als het bij complexe zaken mis ging, ging het geregeld ook echt mis. Dat was te verklaren uit een complexe samenloop van botsen met de systeemwereld, onvermogen om integraal te kijken, en onderlinge (voor)oordelen. Tot slot stonden de meeste Amsterdammers het liefst zelf aan het roer van hun eigen leven en de benodigde keuzes. Het wordt dan ook erg gewaardeerd als het buurtteam hen zelf laat beslissen over de ondersteuning.

Buurtteams -3-

Informatie & advies: top 3 onderwerpen zorg 2024

1. Financiën
2. Zorg
3. Wonen

Aantallen totaal I&A 2022, 2023, 2024

2022	55.382
2023	58.908
2024	52.669

Amsterdammers in zorg op 31 december

2022	8.732
2023	13.119
2024	13.556

Instroom Amsterdammers

2022	13.621
2023	16.367
2024	11.881

Gemiddelde wachttijd

2022	11,6
2023	9,2
2024	10,8

Het verstrekken van informatie en advies bleef een belangrijke taak van de buurtteams. Er is in 2024 52.669 keer informatie of advies verstrekt aan Amsterdammers, dit is een daling ten opzichten van 2023 waarin er 58.908 keer informatie of advies is verstrekt. De top drie onderwerpen die Amsterdammers wilden bespreken waren net zoals in 2023 financiën, zorg en wonen.
De instroom van Amsterdammers bij de buurtteams is met ongeveer 4.500 Amsterdammers afgenomen ten opzichte van een jaar eerder. Ook de wachttijd is met iets meer dan een dag toegenomen in 2024 ten opzichte van 2023. Bij zowel instroom als wachttijd is veranderde registratie op deze thema's waarschijnlijk de verklaring voor deze resultaten.
Op 31 december 2024 waren er 13.556 Amsterdammers in zorg bij de buurtteams, ongeveer 400 meer dan het jaar ervoor.

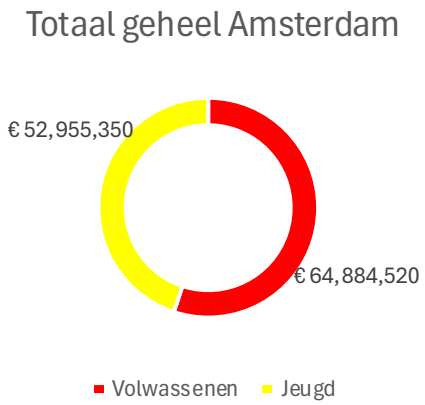
Budgetten buurtteams 2024
Amsterdam kent 7 buurtteamorganisaties die per stadsdeel zijn georganiseerd.
Het zorgbudget bestaat is een lumpsum financiering voor buurtteamactiviteiten (ondersteuning, toeleiding naar zorg, etc.) en van het WPI deel wordt onder andere schuldhulpverlening, ervaringsdeskundigheid en sociaalraadsliedenwerk bekostigd.

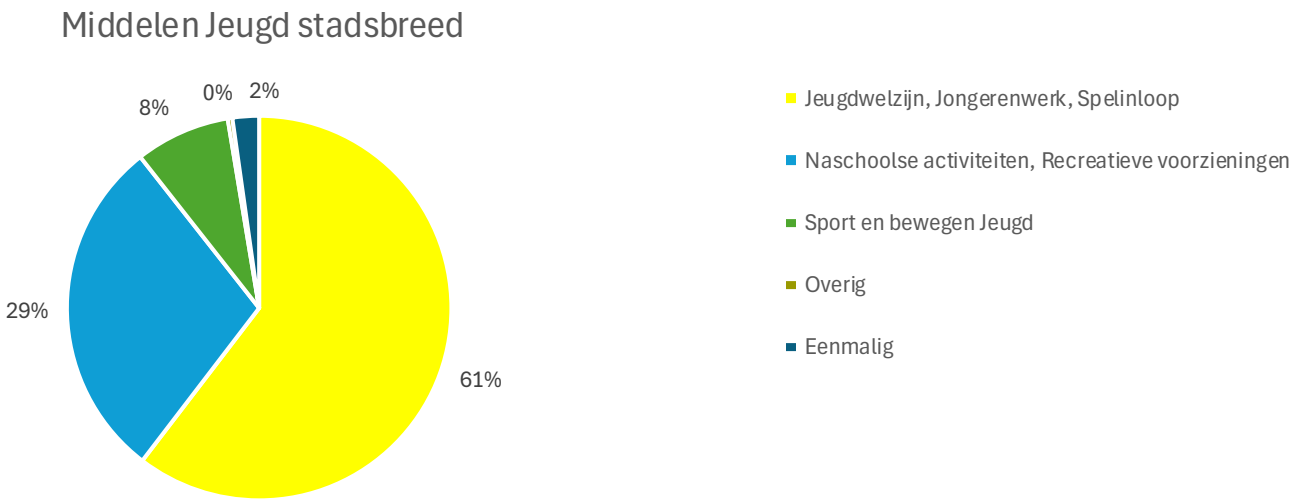
Buurtteamorganisatie	Zorg	WPI	Totaal
Centrum	€ 3.962.101	€ 2.806.267	€ 6.768.368
Oost	€ 8.094.005	€ 5.896.017	€ 13.990.022
West	€ 9.169.433	€ 5.803.347	€ 14.972.780
Nieuw-West	€ 11.603.294	€ 10.857.219	€ 22.460.513
Zuid	€ 6.848.774	€ 6.316.055	€ 13.164.829
Noord	€ 8.546.817	€ 6.240.178	€ 14.786.995
Zuidoost	€ 8.350.438	€ 9.932.152	€ 18.282.590
Weesp	€ 890.329	€ 374.649	€ 1.264.978
Totaal	€ 57.465.191	€ 48.225.884	€ 105.691.075

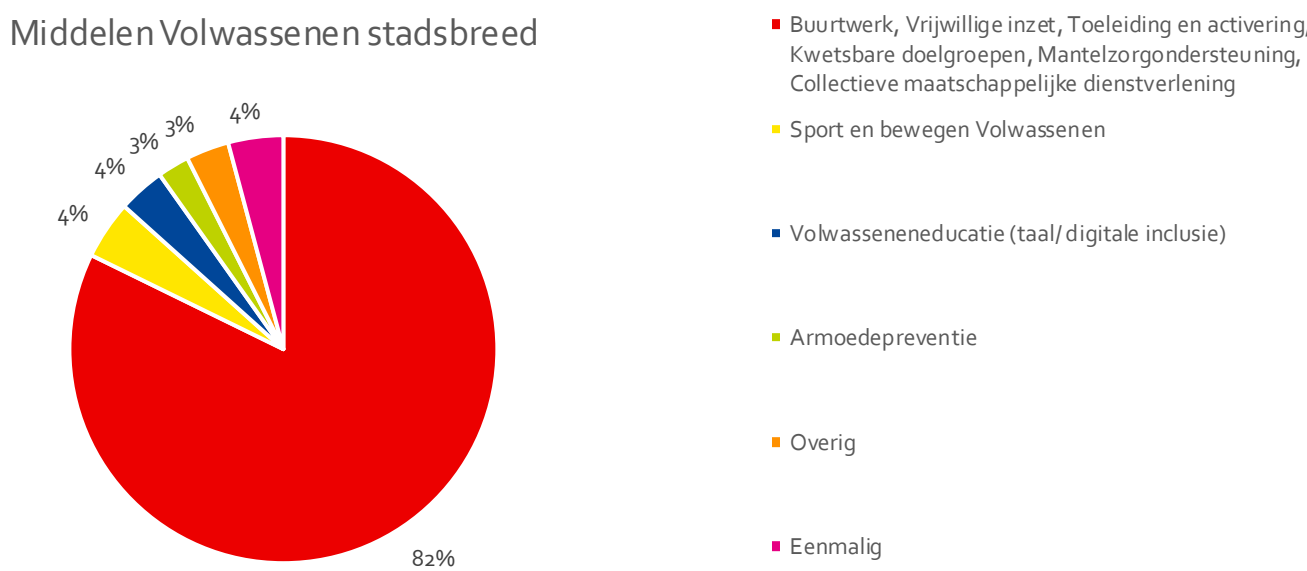
Sociale basis -1-

In een stevige sociale basis wordt maximaal ingezet op het ontdekken van talenten en benutten van kansen en mogelijkheden van Amsterdammers om mee te kunnen doen en elkaar te ontmoeten. Tegelijkertijd is de sociale basis de plek waar Amsterdammers die een steuntje in de rug nodig hebben, terecht kunnen voor laagdrempelige vormen van ondersteuning. Dit is van steeds groter belang. Een stevige sociale basis maakt het mogelijk om lichte vormen van ondersteuning eenvoudig en dichtbij te organiseren. Waar mogelijk helpen Amsterdammers elkaar. Hiermee ontstaat een belangrijke preventieve werking.

Het subsidiebudget voor de sociale basis was in 2024 rond de 122 miljoen euro. Hiernaast is te zien hoe dit budget is verdeeld over inzet op jeugdigen en inzet op volwassenen . De diagrammen hieronder geven daarnaast een grof beeld van waaraan middelen worden besteed. Op 1 januari 2025 is het nieuwe beleidskader sociale basis in werking getreden. Met dit beleidskader versterken we de inzet op gelijke kansen op een goede gezondheid, gelijke kansen op bestaanszekerheid, gelijke kansen voor de Amsterdamse jeugd en gelijke kansen op veerkrachtige en zorgzame buurten. Hierbij investeren we het meest in Amsterdammers in de meeste kwetsbare situaties en in de meest kwetsbare gebieden in de stad. Om ervoor te zorgen dat partners in de sociale basis kunnen doen wat nodig is, is een groot deel van de subsidies meerjarig, voor de duur van zes jaar, verleend. Zo brengen we rust in de uitvoering en kunnen we samen met partners werken aan de opgave in gebieden







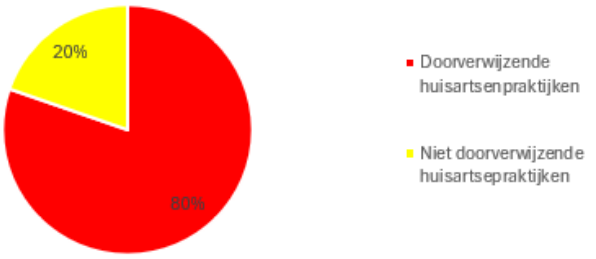
Sociale basis -2-

In de stedelijke monitor sociale basis monitoren 8 grote welzijnsorganisaties een aantal interventies over de stad heen. De cijfers vergroten het inzicht over het bereik van interventies, de doelgroepen die worden bediend en de thema's die bij de doelgroepen spelen.
In 2024 heeft door technische problemen geen verdere doorontwikkeling van de monitor kunnen plaatsvinden.

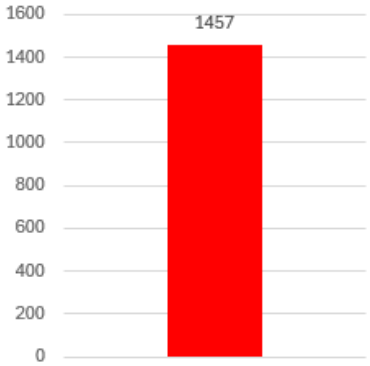
Voor welzijn op recept zien we een gelijkblijvende aantal deelnemende artsen van ca. 80%. Nieuw in 2024 binnen welzijn op recept was het arrangement kunst en cultuur.

Welzijn op Recept

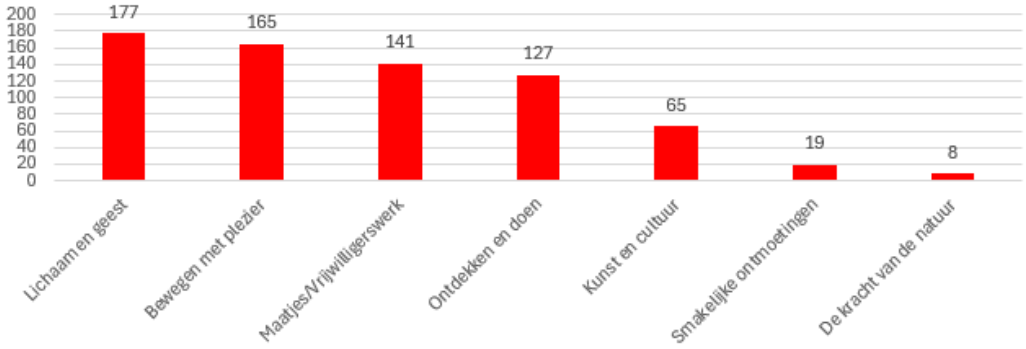
Doorverwijzende huisartsenpraktijken



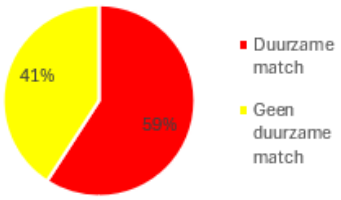
Aantal cliënten



Cliënten per arrangement

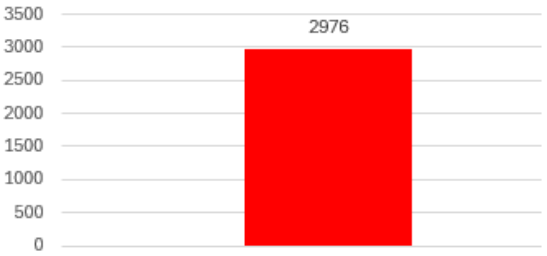


Duurzame matches

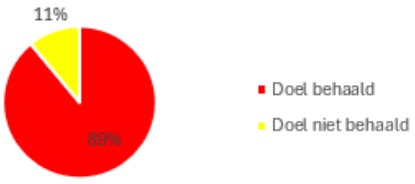


Jongerenwerk coaching

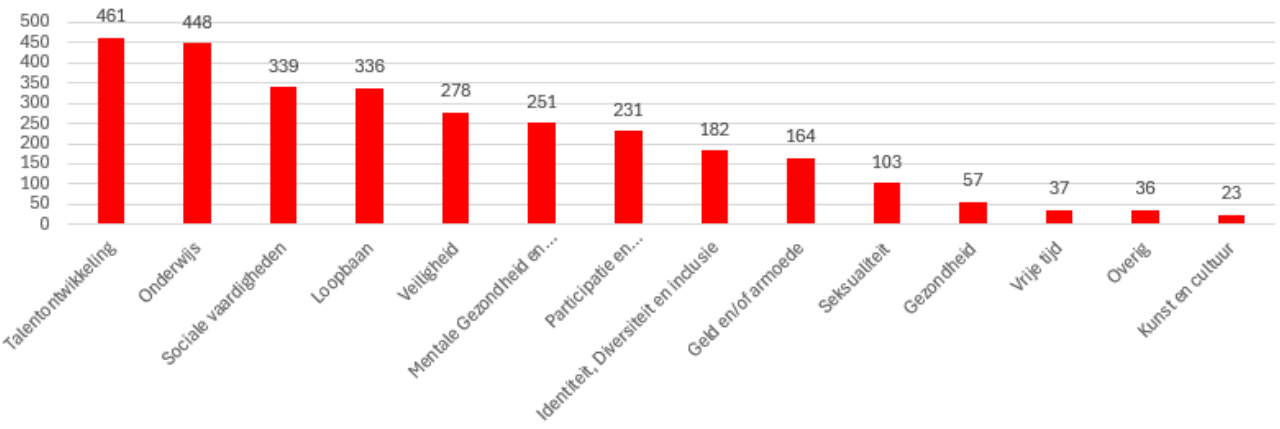
Aantal jongeren gecoacht



Doelmatigheid coaching



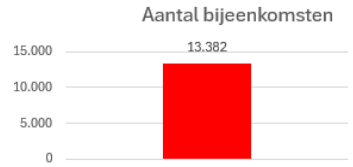
Coaching per thema



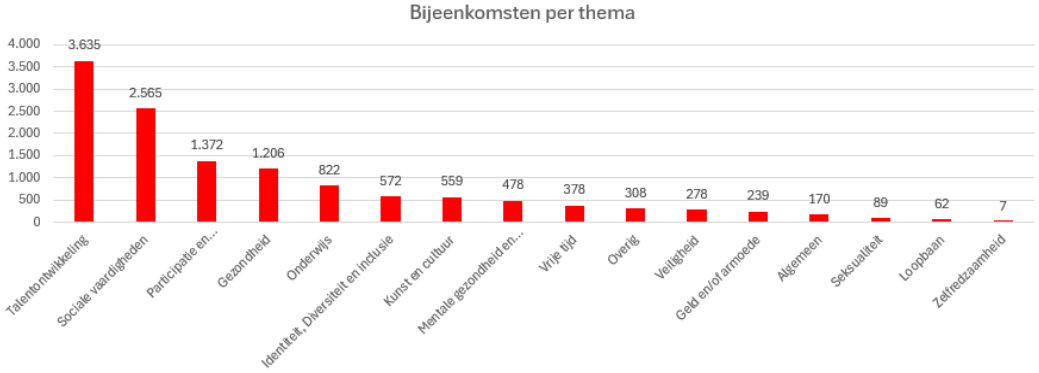
Sociale basis -3-

Voor de monitor geldt dat deze is gericht op interventies die in de hele stad worden uitgevoerd door een beperkt aantal partners. Alleen dan is het mogelijk om tot een dekkend beeld over de stad te komen en om monitoring uniform in te richten. Belangrijk te weten is dat de monitor zicht geeft op output, niet op effect. Vanaf 2025 wordt voor monitoring ingezet op 4 onderdelen: 1.De huidige monitor wordt met partners doorontwikkeld, 2.Er is een set indicatoren samengesteld om de ontwikkeling van de doelstellingen van de sociale basis te kunnen volgen 3.Er is een financieel gestuurd dashboard ontwikkeld waarin zichtbaar is hoeveel budget elk stadsdeel op verschillende onderdelen heeft ingezet en welke partners binnen de verschillende onderdelen actief zijn. Dit dashboard is online toegankelijk. 4.Kwalitatief onderzoek langs meerdere lijnen.

Jongerenwerk bijeenkomsten

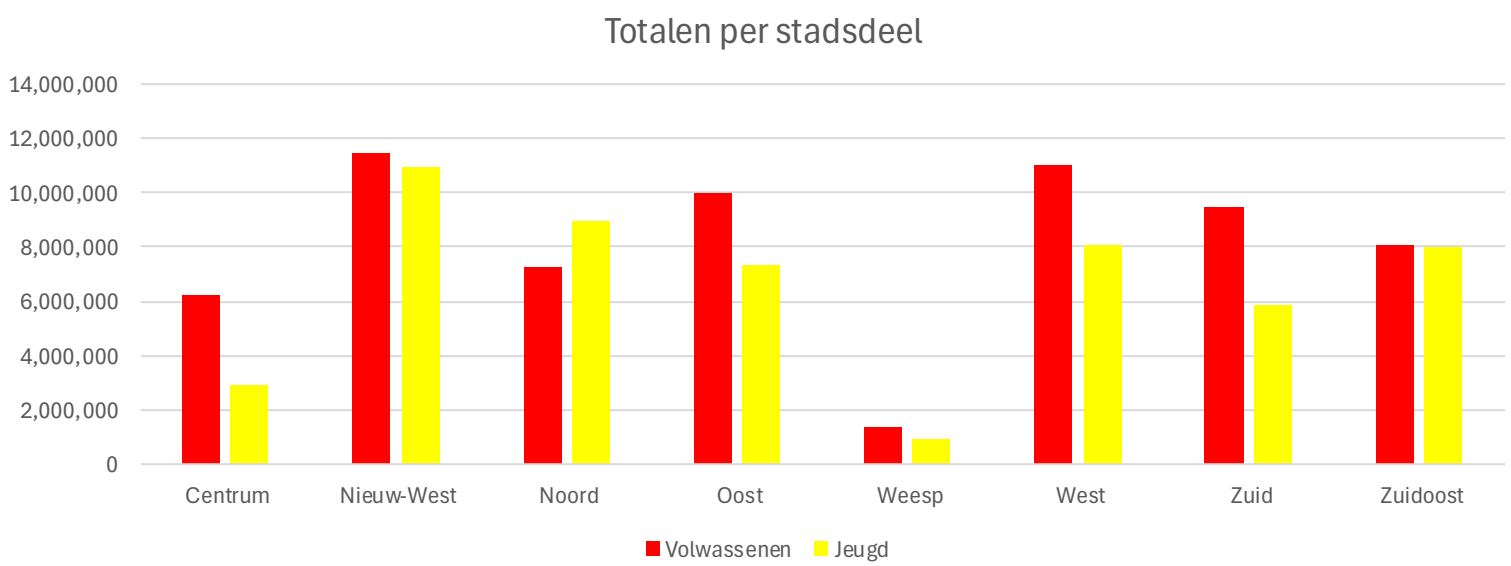






Naast de monitor wordt op dit moment kleinschalig kwalitatief onderzoek uitgevoerd door de HvA. Het onderwerp 'nieuwkomers in de sociale basis' wordt dit jaar afgerond en in samenspraak met de HvA wordt komend jaar een nieuw onderzoek gestart. Periodiek voeren we ook gesprekken met de Wmo-Adviesraad, de LVB-raad en Cliëntenbelang Amsterdam om van hen te horen wat er goed gaat en wat verbetering behoeft. Om het geluid van jongeren ook mee te nemen zullen we ook JARA hierop aanhaken.

Voor 2024 is de Gebiedsgerichte Uitwerking (GGU) 2023 per stadsdeel verlengd. In de GGU staat langs de lijnen kansengelijkheid en preventieve gezondheid de opgave per gebied beschreven. In 2024 is vanuit de stadsdelen gewerkt aan de gebiedsgerichte opgave sociaal (GOS) die een belangrijke basis vormt voor de verdeling van subsidies vanaf 2025. Deze wordt 2 jaarlijks herijkt. Met subsidiëring wordt ingezet op een zo optimaal mogelijke mix van activiteiten gericht op die opgave.
Hieronder is te zien hoeveel subsidiemiddelen er per stadsdeel zijn besteed voor jeugd en volwassenen.



Gemeente Amsterdam heeft de GGD aangesteld als Toezichthouder op de uitvoering van de Wmo-taken.

De Toezichthouder kent verschillende vormen van toezicht:

- Reactief: Signaalgestuurd toezicht en Calamiteitentoezicht
- Proactief: Kwaliteitstoezicht en Thematisch toezicht

Toezicht op de Wmo

Toezicht
In 2024 heeft de toezichthouder in totaal 34 onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van voorzieningen die door gecontracteerde aanbieders worden geboden. De onderzochte voorzieningen betroffen: afronding dagbesteding(uitloop 2023), hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en begeleid thuis met wooncomponent. Per aanbieder heeft de toezichthouder een rapport opgeleverd. De rapporten zijn gepubliceerd op toezichtwmo.nl

Het meldpunt Zorg en Jeugd, welke in juli 2023 is geopend bij de GGD Amsterdam, wordt steeds beter gevonden. In 2024 heeft het meldpunt in totaal 99 meldingen ontvangen en 38 vragen. Ruim 40% van de meldingen heeft betrekking op Pgb gefinancierde zorg. Vanaf Q4 2024 worden alleen de meldingen nog geregistreerd. Door aanpassingen in het registratiesysteem kunnen de meldingen beter worden gemonitord.

De toezichthouder publiceert per kalenderjaar een jaarverslag deze is terug te vinden via deze link

Calamiteiten en signalen
De toezichthouder heeft in 2024 17 meldingen van calamiteiten of geweldsincidenten, zoals gedefinieerd in de Wmo, ontvangen (allen ZIN gecontracteerd). Afgelopen jaar zijn er 7 onderzoeken naar aanleiding van calamiteiten uitgevoerd. Ten opzichte van 2023 is het totale aantal meldingen lager maar ziet de toezichthouder een stijging van het aantal calamiteiten bij de voorziening beschermd wonen (begeleid thuis). Dit is meegenomen in het kwaliteitstoezicht wat in de tweede helft van 2024 heeft plaatsgevonden bij deze voorziening.

Ontwikkelingen
Op 4 juni 2024 heeft het college de volgende twee documenten vastgesteld:

1. Beleidskader Toezicht en Handhaving Wmo en Jeugdwet: de visie en ambities t.a.v. toezicht op Zin en Pgb.
2. Handhavingskader Pgb Wmo en Jeugdwet: het juridische instrument om toezichtonderzoek op te volgen met maatregelen

*Beide kaders zijn gepubliceerd op onze website en terug te vinden op deze **pagina***

Ad 1
Het beleidskader Toezicht en Handhaving is vertaald naar een implementatieplan waarin een 13-tal deelprojecten zijn benoemd en beschreven om de werkwijze en ambities uit het beleidskader te kunnen realiseren. De ambitie is om de implementatie in 3 jaar af te ronden. Om dit te kunnen realiseren zijn extra middelen nodig, deze worden via de Voorjaarsnota aangevraagd. Hiervan zijn we op het moment van schrijven nog in afwachting

In het beleidskader is opgenomen dat de toezichthouder jaarlijks een werkprogramma vaststelt op basis waarvan de toezichtactiviteiten worden uitgevoerd. Eind 2024 hebben wij onze input voor dit werkprogramma geleverd. We werken samen met de toezichthouder toe naar een proces waarbij dit werkprogramma voor het einde van het jaar is vastgesteld voor het jaar daaropvolgend. Dit werkproces is één van de 13 deelprojecten.

Ad 2
Met het handhavingskader pgb en de uitwerking in werkprocessen die in 2024 heeft plaatsgevonden is het toezicht op pgb aanbieders slagvaardiger en effectiever geworden. Bovengenoemde toezichtonderzoeken van de GGD hebben ertoe geleid dat de gemeente bij zes pgb aanbieders maatregelen heeft opgelegd omdat er uit toezichtonderzoek bleek dat er sprake was van tekortkomingen op het gebied van kwaliteit of andere regelgeving.

2. Toegang

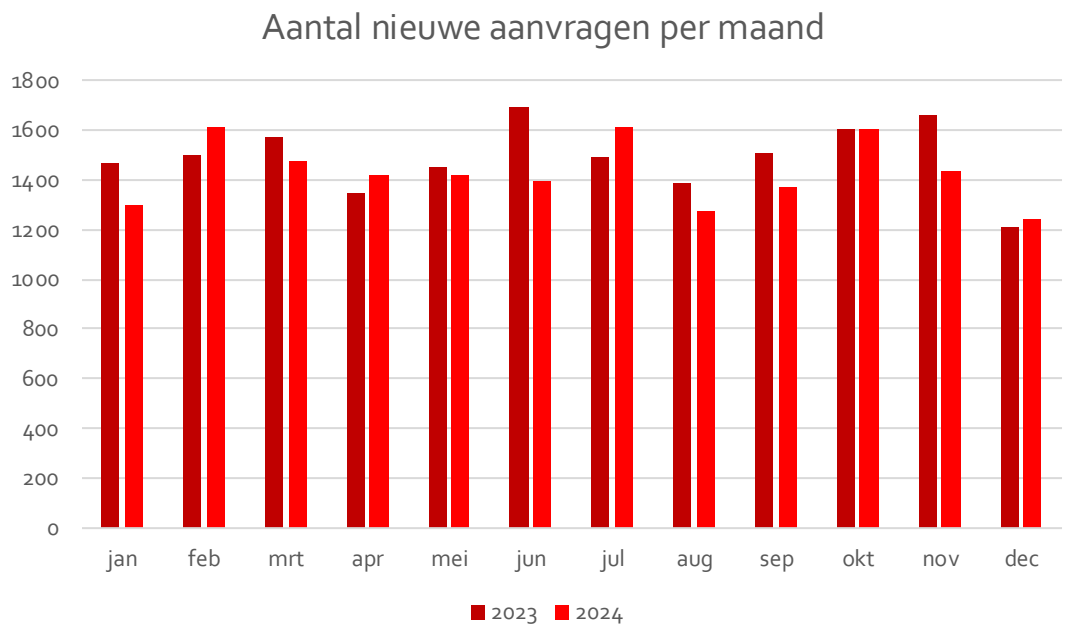
Argonaut Advies voert in opdracht van de gemeente het indicatieonderzoek uit dat nodig is om een besluit te kunnen nemen over het al dan niet toewijzen van een Wmo voorziening.

Indicatie-advisering

Adviezen
In totaal zijn er in 2024 9380 adviezen opgeleverd. Dit is lager dan in 2023. 8050 van de 9380 de opgeleverde aanvragen wordt positief geadviseerd. De gemeente neemt het advies bijna altijd over.

Doorlooptijden
Eind 2024 is er een vertraging van een paar weken in het verwerken van de adviezen ontstaan. Daarover zijn gesprekken gevoerd en Argonaut Advies heeft een verbeterplan opgesteld. En naast de verbeterslag van de doorlooptijden is er ook geïnvesteerd in communicatietrainingen voor personeel. Zodat de bejegening van Amsterdammers beter wordt. Verder is ook de administratie anders ingericht. Er is extra capaciteit ingezet om de achterstanden weg te werken.

Het contract met Argonaut is voor de periode van 1 jaar verlengd t/m 31 december 2025. In 2025 wordt er ook door een onafhankelijk bureau een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen.



Klantvriendelijker maken pgb route
In 2024 is er gewerkt om de pgb aanvraag en de aanvraag voor een herindicatie klantvriendelijker te maken middels een digitaal aanvraagformulier. Hiermee wordt beoogd de aanvraag voor de Amsterdammer minder bewerkelijk en intuïtiever te maken. Informatie die al bekend is bij de gemeente hoeft bijv. niet telkens opnieuw te worden ingevoerd. Beoogde oplevering van deze digitale aanvraag is de zomer 2025.

Naast de digitale pgb aanvraag zijn er de afgelopen periode meer acties uitgezet om de pgb route vriendelijke ter maken voor de Amsterdammer. Zo zijn er acties uitgezet met betrekking tot de bejegening van de (potentiële) pgb cliënten door Argonaut, zijn er afspraken gemaakt met Argonaut over langere indicatieduur en is de belasting van de herindicatiegesprekken verder verlaagd. De raad is hierover geïnformeerd middels een raadsinformatiebrief van 19 juni 2024.

3. Cliëntervaringen

De Wmo verplicht gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren.

De doelgroep van het onderzoek wordt gevormd door Wmo-cliënten die verschillende type maatwerkvoorzieningen hebben (ontvangen) .

Cliëntervaringen

-1-



Afgelopen jaar heeft er een cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden voor Hulpmiddelen, Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) en de Buurtteams. Hieronder worden de onderzoeken beschreven.

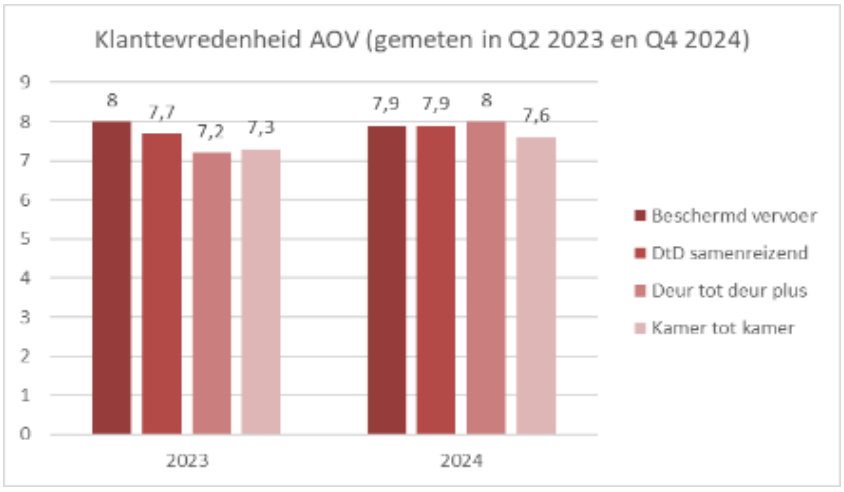
Hulpmiddelen
In opdracht van de Gemeente Amsterdam wordt een continue cliënttevredenheidsonderzoek uit. Er worden twee doelgroepen onderscheiden:

1) *Nieuwe klanten* (4 thema's: communicatie, tevredenheid over levering, algemene tevredenheid over hulpmiddel en algemene tevredenheid over leverancier)
2) *Klanten waarbij een repartie heeft plaatsgevonden* (3 thema's: communicatie, algemene tevredenheid over reparatie en algemene tevredenheid over leverancier)

De gestelde vragen wisselen per doelgroep het is daarom niet mogelijk om deze met elkaar te vergelijken. De algemene tevredenheid over de leverancier wordt wel dmv dezelfde vraag gemeten. Nieuwe klanten geven gemiddeld een 7,25 en klanten waarbij een reparatie heeft plaatsgevonden geven gemiddeld een 7,13. In 2023 gaven nieuwe klanten gemiddeld een 7,43 en klanten waarbij een reparatie heet plaatsgevonden gemiddeld een 6,83.

Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)
Er zijn 50.066 cliënten met een AOV-pasje, daarvan maken +/- 24.000 cliënten actief gebruik van het AOV. De kwaliteit van deze voorziening wordt oa. gemeten door het cliëntervaringsonderzoek. Tweemaal per jaar voert Mobycon dit onderzoek uit in opdracht van de gemeente.

De klanttevredenheid is in 2024 voor 3 van de 4 producten gestegen. Voor alle producten voldoet het cijfer aan de gemaakte afspraken. Zie de grafiek hieronder



In het eerste kwartaal van 2025 loopt het huidige contract af. Dit is voor ons een mooi moment om het cliëntervaringsonderzoek AOV te evalueren.

In april 2024 bestonden de buurtteams 3 jaar.

De gemeente heeft de wens om onderzoek te doen naar de ervaringen van Amsterdammers met "hun" buurtteam.

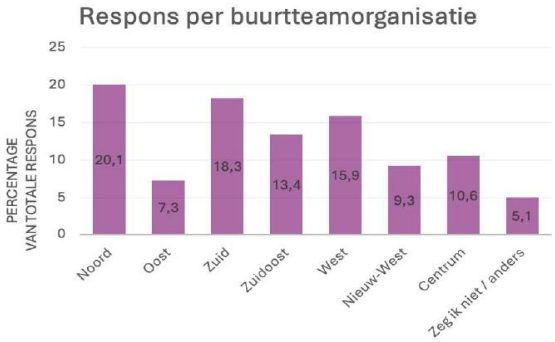
Cliëntervaringen -2-



Buurtteam Amsterdam
Buurtteam Amsterdam heeft aan het Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) en onderzoeksbureau Meetellen gevraagd om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De overkoepelende vraag in het onderzoek is geweest: "hoe ervaren de Amsterdammers de ondersteuning van hun Buurtteam?".

Methode
Het onderzoek bestond uit twee onderdelen:

1) Enquête : 1.268 afgeronde enquêtes
2) Interviews : 30 in totaal



Resultaten
Algemene indruk

De algemene indruk die de Amsterdammer heeft van hun Buurtteam is positief, ruim 70% geeft een 4 of een 5 waarbij 5 staat voor 'zeer positief'. Respondenten die een 4 of hoger gaven, hebben bij de open vraag laten weten vooral tevreden te zijn over de vriendelijke bejegening, de kwaliteit van de ondersteuning en het succesvol oplossen van de hulpvraag.

Respondenten die minder positief waren laten weten dat zij niet goed worden overgedragen en hierdoor laat of soms geen ondersteuning meer ontvangen. Anderen lieten weten dat de ontvangen ondersteuning niet passend was waardoor hun problemen verergerden.

Bejegening/welkom voelen

In de enquete is gevraagd "vanaf het eerste contact met het buurtteam voelde ik me welkom." 1 = helemaal niet welkom en 5= heel welkom. Bijna 75% van de respondenten geeft het cijfer 4 (24,8%) of 5 (51,7%). In de verdiepende interviews zijn er verdiepende vragen gesteld over het kernthema bejegening.

Ervaren deskundigheid

In de enquête zijn twee stellingen opgenomen over de ervaren deskundigheid.

1) Het buurtteam heeft genoeg kennis om mijn vragen te beantwoorden
2) Het buurtteam heeft informatie gegeven waar ik iets aan had

In totaal is 70% van de Amsterdammers het helemaal of een beetje eens met deze stellingen. De meerderheid vindt dus dat het buurtteam nuttige informatie geeft waar zij iets mee kunnen. Uit de analyse van de open antwoorden blijkt dat correct doorverwijzen en werkervaring van de medewerkers belangrijke indicatoren zijn voor de beantwoording van de stellingen.

"Na jaren van vrees en drempelvrees, angst heb ik de toegang gezocht tot de buurtteam. Jaren geleefd in schulden. De manier waarop de eerste gesprek plaats gevonden heeft en de begeleiding van de medewerker heeft mij heel veel positieve hoop gegeven op mijn oude dag."

"Mijn hulpvraag is beantwoord en succesvol voldaan!"

"Fijne begeleider met veel begrip voor mijn situatie en kennis van de problematiek en het veld"

"Iedereen is altijd super lief en geïnteresseerd en voel mij altijd heel welkom"

Bijlage 1
Totaaloverzicht klachten, bezwaar en beroep

	klachten		bezwaren		beroepen	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Maatschappelijke dienstverlening	0	0	0	0	0	0
Ambulante ondersteuning (per 1-7-2022 AIO)	14	11	161	162	16	20
Hulp bij het huishouden	253	275	84	70	16	6
Dagbesteding	6	0	21	28	2	1
Maatschappelijke opvang	10	9	76	35	40	16
Landelijke vreemdelingenvoorziening	0	0	66	16	0	0
Beschermd wonen	1	0	11	13	2	5
Hulp na huiselijk geweld	0	0	3	0	0	0
Opvang na huiselijk geweld	0	0	0	0	0	0
Logeeropvang	0	0	1	1	0	0
Aanvullend openbaar vervoer	163	111	46	32	3	2
Hulpm. rollen en vervoer	152	96	309	305	19	25
Woonruimteaanpassingen	63	37	248	224	16	23
Financiële vergoedingen	1	0	171	205	21	13
Divers	34		15	24	3	4
Begeleid Thuis				39		0
Totaal	697	539	1212	1154	174	115

KLACHTEN

Ook dit jaar zorgde hulp bij het huishouden voor de meeste klachten ,50% van het totaal. Klachten gaan vooral over het niet nakomen van afspraken, zoals het niet verschijnen zonder bericht, te korte aanwezigheid of langdurig uitblijven van hulp. Ook de overdracht bij een nieuwe aanbieder verloopt vaak problematisch.

Aanvullend Openbaar Vervoer stond op de tweede plaats wat betreft het aantal klachten. Dit is grotendeels te verklaren door het hoge aantal gebruikers, contactmomenten en ritten. Hoewel het aantal klachten licht is gedaald ten opzichte van vorig jaar, blijven de belangrijkste knelpunten het niet of te laat arriveren van het vervoer en de lange reistijden.

Binnen de categorie hulpmiddelen, rollen en vervoer, is een dalende trend in klachten zichtbaar. De meeste klachten gingen over het niet of niet tijdig uitvoeren van reparaties, evenals slecht uitgevoerde reparaties. Daarnaast waren communicatie en klantvriendelijkheid terugkerende aandachtspunten. Door verbetermaatregelen afgesproken met enkele leveranciers, is het aantal klachten afgenomen.

De meeste klachten over woonruimteaanpassingen, betroffen oplaadpunten voor scootmobielen, trapliften en automatische deuropeners. De belangrijkste problemen waren het niet nakomen van afspraken door de aannemer en onjuiste of gebrekkige installatie van de aanpassingen.

In 2024 is het project *Leren en Verbeteren van Klachten, Bezwaren en Beroepen* gestart. Dit project heeft een solide basis gelegd voor een structurele aanpak, waarbij per kwartaal rapportages en gesprekken plaatsvinden om te leren van klachten. In tegenstelling tot eerdere jaren richt dit project zich niet alleen op de drie meest voorkomende klachten, maar op het gehele Wmo-aanbod. Daarnaast is er extra aandacht besteed aan de verbetering van klachtregistraties, zodat de beschikbare informatie in de toekomst beter benut kan worden.

De gepresenteerde cijfers zijn gebaseerd op de klachten die op het moment van rapporteren geregistreerd zijn. Door een kleine achterstand in de registratie kunnen de aantallen nog enigszins wijzigen. De inhoud van de klachten is echter volledig meegenomen in de analyse.

BEZWAREN

Op basis van de input van bezwaarprocedures in 2024 zien we dat, zoals al enkele jaren het geval is bij de Wmo, procedures over woonvoorzieningen en tegemoetkomingen in de verhuis- en inrichtingskosten een belangrijk aandeel hebben in de instroom. Het betreft hier tezamen ruim 400 procedures.

Daarnaast zijn er relatief veel procedures over aanvullende individuele ondersteuning, gesloten buitenwagens en scootmobielen. Voor de gesloten buitenwagen is in de meeste gevallen de combinatie van een scootmobiel en AOV een adequaat alternatief. Er worden daarom weinig bezwaren over de weigering van gesloten buitenwagens gegrond verklaard.

Voor wat betreft hulp bij het huishouden (Hbh) in de vorm van een persoonsgebonden budget, zien we al aan aantal jaren een stabiele lichte dalende trend. Dit is verklaarbaar vanuit het gegeven dat er voor deze voorziening inmiddels al weer geruime tijd een goede maatstaf is ontwikkeld, zodat procederen over de omvang van de indicatie niet meer zo zinvol is.

Bij Hbh in de vorm van zorg in natura zijn nog minder procedures, en als die er zijn dan hebben ze veelal betrekking op besluiten waarin geen omvang van de indicatie is opgenomen. Het beleid moet op dit moment nog steeds worden aangepast en voorlopig krijgen Amsterdammers die daar om verzoeken daarom alsnog een indicatie met een omvang in uren.

Over de bruikleenauto zijn net als in voorgaande jaren slechts weinig procedures gevoerd. Bijna altijd vormt een andere vervoersvoorziening of een combinatie van dergelijke voorzieningen een adequaat alternatief voor de bruikleenauto. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen worden bezwaren over deze voorziening gegrond verklaard. Het betreft slechts enkele gevallen per jaar.

Bij de maatschappelijke opvang en beschermd wonen zijn het aantal procedures ten opzichte van 2023 gedaald. Hiervoor is niet direct een plausibele verklaring te geven.

Gezien de opdracht vanuit het gemeentebestuur om bezwaar- en beroepsprocedures zoveel mogelijk te voorkomen en in de lopende procedures te trachten met de Amsterdammer tot een minnelijke regeling te komen zijn ook in 2024 weer een aantal procedures zonder beslissing op bezwaar tot een maatwerkoplossing gebracht. Dit past in de geest van de Wmo en het streven naar alternatieve geschilbeslechting zoals we dat ook bij de rechter in de beroepsprocedures regelmatig zien. Naar verwachting zal deze trend, ook in het kader van de juridische vernieuwing en de Amsterdamse Maatwerkmethode zich in de komende jaren voortzetten.

BEROEP

De resultaten van de beroepszaken zijn over het algemeen goed. Er zijn weinig beroepen inhoudelijk gegrond verklaard. Wel is in een aantal gevallen, zoals ieder jaar, de zaak terugverwezen naar de gemeente onder gegrondverklaring van het beroep of met toepassing van een zogenaamde bestuurlijke lus. Zoals eveneens al langer het geval is, ontstonden die gebreken in de meeste gevallen omdat het indicatie advies, waarop het bestreden besluit gebaseerd werd, niet volledig of in een paar gevallen inhoudelijk onjuist was. Dat speelde vooral een rol bij procedures over ambulante individuele ondersteuning, maar ook bij woon- en vervoersvoorzieningen. Dit blijft ook komend jaar een aandachtspunt om het proces verder te verbeteren. Het ging hier echter wel om een beperkt aantal gevallen.

Het kwam ook voor dat beslissingen op bezwaar in de beroepsfase herzien moesten worden. Dit wordt vooral veroorzaakt door het gegeven dat de Wmo-rechter nieuwe feiten en/of omstandigheden in de beroepsfase accepteert. Wat betreft de voorbereiding en het nemen van beslissingen op bezwaar en de toetsing daarop is in 2024 een doorontwikkeling gaande om de kwaliteit van de besluitvorming in de bezwaarfase op peil te houden en verder te verbeteren.

De procedures over aanvullende individuele ondersteuning in de vorm van persoonsgebonden budget, blijven om aandacht vragen. Het blijft lastig om de aard en omvang van de indicatie juist vast te stellen en vooral ook om de adviezen over deze voorziening juist te motiveren en daarbij ook het stappenplan te volgen zoals de CRvB dat voor alle Wmo-aanvragen heeft vastgesteld. Daarnaast is het ontbreken van een maatstaf waarop de omvang van de indicatie gebaseerd kan worden (anders dan bij HbH) nog steeds een belangrijk aspect dat in een aantal gevallen leidt tot een specifieke maatwerkoplossing.

De procedures over maatschappelijke opvang maken nog altijd een relatief groot deel uit van de werkvoorraad in de beroepsprocedures. Daarbij worden ook relatief veel voorlopige voorzieningen gevraagd, omdat (dreigende) dakloosheid vaak vergt dat met spoed besluiten worden genomen en door de rechter getoetst. De schaarse opvangplekken worden zo goed mogelijk verdeeld, waarbij de samenwerking en het overleg met de primaire afdeling van de GGD in 2024 verder zijn verbeterd.

Er waren zoals gebruikelijk weinig procedures over dagbesteding en logeeropvang. In een aantal beroepszaken is het niet tot een uitspraak van de rechter gekomen, omdat partijen in onderling overleg een oplossing voor hun geschil hebben gevonden. Daarbij wordt ook steeds meer pro-actief gewerkt zowel in de bezwaarfase als in het primaire proces. Deze werkwijze past in de belangrijke doelstelling van het college om burger- en cliëntgericht te werken en waar mogelijk ook de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM) toe te passen.