



Aan: De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum: 17 juli 2024
Portefeuille(s): Volkshuisvesting, Opvang, Zorg en Maatschappelijke ontwikkeling
Portefeuillehouder(s): Dirk de Jager, Rutger Groot Wassink, Alexander Scholtes
Behandeld door: OJZD/Wonen
Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van het lid ^{5.1, 2, e} inzake onderzoek naar de samenwerking tussen instanties voorafgaand aan het incident in de Hazelaarstraat in Amsterdam Noord

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 18 maart 2024 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van het lid ^{5.1, 2, e} inzake onderzoek naar de samenwerking tussen instanties voorafgaand aan het incident in de Hazelaarstraat in Amsterdam Noord. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting door de vragenstellers

Naar aanleiding van de tragische gebeurtenis in de Hazelaarstraat in Amsterdam Noord, waarbij een inwoner van onze stad het leven heeft verloren, heeft fractie DENK enkele vragen over de wijze waarop verschillende betrokken instanties met de situatie zijn omgegaan.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fractie van DENK, op grond van artikel 84 van het Reglement van orde gemeenteraad en raadscommissies Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen.

Het college kan de gestelde vragen als volgt beantwoorden.

- 1. Uit het onderzoek van de gemeente Amsterdam, woningcorporatie Ymere en zorginstelling HVO-Querido blijkt dat klachten over de verdachte bewoner, die onder begeleiding stond van HVO-Querido, niet adequaat zijn behandeld. Kan het college aangeven hoeveel specifieke meldingen er zijn gedaan over deze bewoner en op welke wijze deze door de betrokken instanties zijn afgehandeld?**

Op 28 oktober heeft een heftig incident plaatsgevonden. Het college beseft dat dit een diepe indruk heeft gemaakt op de getuigen en buurtbewoners. De betrokken organisaties hebben afgesproken het incident en de periode die daaraan voorafging te onderzoeken. HVO Querido, Ymere en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast hebben de klachten omtrent het incident met elkaar en met het programma huisvesting kwetsbare groepen gedeeld. Na het incident is een tijdelijk opgesteld door de drie partijen. Deze tijdelijk kan vanwege de privacy van betrokkenen niet gedeeld worden. Wel kan ik met u delen dat er in totaal vijf meldingen zijn geregistreerd bij de

verschillende betrokken partijen (de zorgaanbieder, de corporatie en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast). De meldingen die zijn gedaan waren los van elkaar niet zo alarmerend dat over is gegaan tot intensief ingrijpen. Uit de evaluatie, die door alle betrokken partijen onderschreven wordt, bleek dat als deze meldingen meer bij elkaar waren gebracht, andere inzet was gepleegd.

Als sprake is van overlast door een cliënt die woont met begeleiding, kunnen bewoners terecht bij alle drie de betrokken organisaties (de betrokken zorgaanbieder, woningcorporatie en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast). Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast heeft hierin een coördinerende rol. Het Meldpunt kan deze rol echter alleen pakken, als alle klachten ontvangen door zorgaanbieders en corporaties ook daar worden gemeld. Dat is voorafgaand aan dit incident niet gebeurd.

2. Kan het college een overzicht verstrekken van het aantal Amsterdammers dat begeleid woont in een sociale huurwoning, uitgesplitst naar stadsdeel? Is het college met onze fractie eens dat deze informatie van belang is om een beter beeld te krijgen van de spreiding en omvang van deze groep in onze stad. Zo nee, waarom niet?

Het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen richt zich op drie doelgroepen: sociaal-medisch urgenten, mensen die wonen met begeleiding en statushouders. Het programma huisvesting kwetsbare groepen doet onderzoek naar de spreiding van kwetsbare groepen in de stad. Het laatste onderzoek is openbaar en is online te vinden via [Onderzoek-Toewijzingen-PHKG-2017-2021.pdf \(huisvestingkwetsbaregroepen.nl\)](https://www.amsterdam.nl/onderzoek-toewijzingen-phkg-2017-2021.pdf). Op pagina 7 van dit onderzoek is een kaart van Amsterdam te zien die weergeeft wat het aandeel van de woningvoorraad is dat is toegewezen via het programma van 2017 tot 2021 op wijkniveau. De verschillende stadsdelen zijn begrensd door middel van zwarte lijnen. Het volgende spreidingsonderzoek start na het zomerreces van 2024.

Het college deelt de behoefte om een goed beeld te hebben van de spreiding van kwetsbare groepen in de stad, om zo inzicht te verkrijgen in eventuele overbelasting van bepaalde buurten en wijken. Tegelijkertijd wil het college benadrukken dat huishoudens bij het moment van toewijzing als kwetsbaar gekwalificeerd kunnen worden, maar dat dit niet wil zeggen dat zij altijd kwetsbaar blijven. Het doel van wonen met begeleiding is juist dat mensen met passende hulp en ondersteuning uiteindelijk zelfstandig kunnen wonen.

Daarnaast zijn er ook kwetsbare mensen die zelfstandig in de stad wonen. Ook deze groep kan overlast veroorzaken, maar ontbreken in het hierboven genoemde spreidingsonderzoek. Vanuit het programma Huisvesting Kwetsbare Groepen is geen zicht op deze doelgroep, zorgen en klachten over hen kunnen wel gemeld worden bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Het Meldpunt onderzoekt dan wat nodig is om deze overlast op te lossen.

3. Het lijkt erop dat er een gebrek aan effectieve samenwerking was tussen de gemeente, Ymere en HVO-Querido. Dit roept vragen op over de communicatie en coördinatie tussen de instanties. Hoe beoordeelt het college de huidige staat van samenwerking en communicatie tussen de partijen en zijn er plannen om deze te verbeteren?

Uit onderzoek blijkt dat in deze casus meldingen zijn gedaan bij verschillende instanties, die op zichzelf niet alarmerend waren. Echter, als deze meldingen bij elkaar opgeteld waren, was duidelijk geworden dat andere inzet noodzakelijk was geweest.

De gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders hebben gezamenlijk werkafspraken gemaakt over het huisvesten van kwetsbare groepen. Deze [Tien Werkafspraken 'Thuis in de Wijk'](#) bevatten ook afspraken over de omgang met overlast en de samenwerking tussen betrokken partners. Vaak gaat dit goed, maar helaas zien we dat deze afspraken in sommige gevallen niet voldoende nageleefd worden. Samen met de partners wordt nu ingezet op een verbetertraject, onder andere door het aanbieden van scholing van medewerkers van de gemeente, zorgaanbieders en corporaties. Dit doen we door het organiseren van bijeenkomsten waarin de werkafspraken uitgelegd worden en casuïstiek besproken wordt. De eerste bijeenkomsten hebben reeds plaatsgevonden. Daarnaast doen we samen met de partners onderzoek naar de werking van de afspraken. Dit onderzoek wordt gedaan vanuit het programma Huisvesting Kwetsbare Groepen.

Als uit dit onderzoek blijkt dat extra of gewijzigde afspraken nodig zijn om goede samenwerking tussen partijen te bewerkstelligen, volgen aanpassingen van de afspraken. Als uit het onderzoek blijkt dat de afspraken bij volledige naleving voldoende garantie bieden op een goede samenwerking maar het vooral ligt aan de praktische uitvoering van de afspraken, zal het college in samenwerking met de partners bezien hoe dit beter kan.

Ook is in het kader van de aanpak personen met onbegrepen gedrag afgesproken dat zogenaamde 'Spiegelgesprekken' worden georganiseerd. Dat zijn gesprekken tussen professionals met als doel te ontdekken hoe men in de toekomst beter, soepeler en zonder schotten met elkaar kan samenwerken. Deze bijeenkomsten hebben het karakter van een intervisie.

Daarnaast is na het incident een vaktafel ingesteld. De vaktafel is de plek waar coördinatoren van de Meldpunten Zorg en Woonoverlast complexe casussen voorleggen aan deskundigen van de GGD, politie en van het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ). Deze kunnen vanuit hun expertise met een bredere blik adviseren en waar nodig kan regiecapaciteit van het AcVZ-Loket worden ingezet. De vaktafel geeft inzicht in waarom sommige casuïstiek bij de Meldpunten vastloopt en samenwerking verbeterd kan worden. Ook helpt de vaktafel inzichtelijk te maken waar kennis en expertise ontbreekt, hoe de meldpunten beter ondersteund kunnen worden en op welke punten beleid eventueel aangepast moet worden.

4. In hoeverre worden klachten bij instanties zoals de gemeente, zorginstellingen en woningcorporaties gebundeld en gemonitord? Is het college voornemens om een centraal meldsysteem op te zetten, zodat signalen eerder worden herkend en er effectiever kan worden opgetreden?

De klachten komen binnen bij verschillende instanties. In de eerder benoemde Tien Werkafspraken is afgesproken dat bij overlast de zorgaanbieder en corporatie over en weer een informatieplicht hebben, met inachtneming van privacywetgeving. Als omwonenden of betrokken organisaties een melding maken bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast, dan is de afspraak dat

het Meldpunt altijd contact opneemt met de betrokken zorgaanbieder en de corporatie. Het Meldpunt heeft hierin de regie en onderhoudt ook het contact met melders. In werkafpraak 6 is ook afgesproken dat professionals van corporaties en zorgaanbieders in een aantal situaties melding doet bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast, bijvoorbeeld als meerdere burens aangeven dat zij overlast ervaren, de overlast ernstige impact heeft op de buurt of dat overlast blijft voortduren ondanks interventies. In de praktijk zien we dat klachten niet altijd met alle betrokken organisaties worden gedeeld. Dat is wel de wenselijke situatie. Zoals benoemd bij de beantwoording van vraag 3, worden de afspraken door middel van scholing nog eens extra bij betrokken professionals onder de aandacht gebracht. Het college is niet voornemens om een centraal meldpunt op te starten, wel om de afspraken rond samenwerking op het gebied van overlast tussen de partners aan te scherpen en/of de uitvoering van bestaande afspraken te verbeteren. Zo zal bijvoorbeeld in de 10 werkafspraken nog explicieter worden opgenomen dat meldingen van overlast in alle gevallen worden gedeeld met zowel de zorgaanbieder, corporatie en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Dit wordt meegenomen in het verbetertraject zoals benoemd bij antwoord 3.

- 5. De uitspraken van de directeur Zorg van HVO-Querido in het At5 nieuwsbericht van 15 maart 2024 suggereren dat er mogelijk onvoldoende deskundigheid was op het gebied van ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis binnen de betrokken instanties. Welke maatregelen gaat het college nemen om te zorgen dat de deskundigheid op deze gebieden binnen alle relevante instanties verbeterd wordt, met het oog op een adequatere beoordeling en afhandeling van toekomstige klachten?**

Zoals eerder benoemd bij de beantwoording van vraag 3, hebben de gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders gezamenlijk werkafspraken gemaakt over het huisvesten van kwetsbare groepen en over de omgang met overlast. Zo is vastgelegd in welke situaties professionals melding kunnen doen bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast, waar omwonenden overlast kunnen melden en hoe deze meldingen vervolgens verder moeten worden gebracht. Ook is een overlastprotocol opgesteld. Het is belangrijk dat professionals die betrokken zijn bij het huisvesten van mensen die wonen met begeleiding op de hoogte zijn van deze afspraken. Door verschillende oorzaken, denk aan personele wisselingen, lukt dit niet altijd. Daarom zet het college in op scholing van medewerkers en wordt met betrokken organisaties concrete afspraken gemaakt over de manier waarop professionals op de hoogte zijn en blijven van de gemaakte afspraken. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het opnemen van een cursus in het inwerktraject van nieuwe medewerkers. Ook financiert de gemeente scholingsaanbod aangeboden door het Expertisecentrum van HVO-Querido dat zich richt op de Tien Werkafspraken, waar ook aandacht is voor omgang met overlast. Deze cursussen worden telkens voor een ander stadsdeel georganiseerd en staan open voor medewerkers van zorgaanbieders en corporaties die betrokken zijn bij de omslagroute.

- 6. Het incident roept vragen op over de effectiviteit van de huidige preventieve maatregelen en vroegtijdige interventie strategieën. Hoe beoordeelt het college de huidige aanpak van vroegtijdige signalering van problematisch gedrag bij individuen die onder toezicht van**

gemeentelijke instanties of partnerorganisaties vallen, en zijn er plannen om deze aanpak te verbeteren of te intensiveren?

Zoals benoemd in de beantwoording op vraag drie onderzoeken we de effectiviteit van de huidige afspraken. De uitkomst van dit onderzoek bepaalt of en zo ja hoe deze worden geïntensiveerd. De uitkomsten van dit onderzoek worden verwacht in Q4.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Dirk de Jager
Wethouder Volkshuisvesting

Rutger Groot Wassink
Wethouder Opvang

Alexander Scholtes
Wethouder Zorg