



Hebben mensen met een licht
verstandelijke beperking makkelijk
toegang tot het sociaal domein van
de gemeente Amsterdam?



Utrecht, mei 2018

De rijksinspecties die binnen Toezicht Sociaal Domein samenwerken zijn:

- Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie van het Onderwijs
- Inspectie Justitie en Veiligheid
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Met veel dank aan de ervaringsdeskundigen, de begeleiders en de LFB voor hun medewerking.

En dank aan Waterschrijver voor de verhalende en eenvoudige taal.

Samenvatting

De belangrijkste conclusie

Persoonlijk contact tussen medewerkers in de gemeente en mensen met een licht verstandelijke beperking maakt hulp prettig. De mensen van de stadsloketten in Amsterdam zijn altijd vriendelijk. Alleen helpt de gemeente mensen met een licht verstandelijke beperking niet altijd goed. Ook als het contact wel fijn is.

Je moet veel zelf kunnen regelen om in Amsterdam hulp te krijgen. En je moet ook weten waar je moet zijn. Mensen met een licht verstandelijke beperking vinden dat lastig.

De website, brieven en formulieren zijn te moeilijk geschreven. De medewerkers vragen vaak te weinig door. Of de medewerkers weten geen goede oplossing. Dan sturen ze de mensen met de licht verstandelijke beperking door naar iemand anders.

De mensen aan de telefoon zijn niet altijd respectvol en vriendelijk. Als mensen met een licht verstandelijke beperking een e-mail met een vraag stuurden, kregen ze helemaal geen antwoord.

Hoe hebben we dit ontdekt?

We doen als inspectie een onderzoek. We willen weten: hoe makkelijk is de toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking? Wij zijn van vier rijksinspecties. We werken samen onder de naam 'Toezicht Sociaal Domein'. Onder het sociaal domein vallen bijvoorbeeld hulp bij het schoonmaken van het huis en hulp bij schulden.

We vroegen mensen met een licht verstandelijke beperking contact op te nemen met de gemeente. Ze moesten dan een vraag oplossen. Ze hadden die vragen zelf bedacht. Deze mensen met een licht verstandelijke beperking noemen we ervaringsdeskundigen. We hebben hun ervaringen ook besproken binnen de gemeente.

Wat kan de gemeente Amsterdam verbeteren?

Het sociaal domein in Amsterdam moet makkelijker. Medewerkers moeten een opleiding krijgen hoe ze mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen herkennen en helpen. Ook moeten ze beter weten welke hulp de gemeente biedt. Medewerkers kunnen dan mensen met een licht verstandelijke beperking goed helpen.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?	6
Ervaringen van twee ervaringsdeskundigen	8
Het verhaal van Timo	8
Het verhaal van Andries	11
Ervaringen met het bezoeken van de websites	15
De bijeenkomst met de gemeente	17
Conclusies en aanbevelingen	20
Nawoord	24

Inleiding

We onderzochten hoe makkelijk mensen met een licht verstandelijke beperking toegang hebben tot hulp in de gemeente Amsterdam. Dat deden we in 2017. Wij zijn van vier rijksinspecties. We werken samen onder de naam 'Toezicht Sociaal Domein'. De mensen met een licht verstandelijke beperking gingen zelf op pad. Zij stelden zelf hun vragen aan de gemeente. Wij hebben hun ervaringen uitgewerkt in dit rapport.

Veranderingen in de gemeente

In 2015 kregen de gemeenten meer taken voor het sociaal domein. Het sociaal domein gaat over bijvoorbeeld hulp krijgen in huis en bij het vinden van werk. Maar ook hulp bij schulden of het opvoeden van je kinderen.

De zorg en hulp in dit domein zijn voor inwoners die hulp nodig hebben. En geen mensen om zich heen hebben die kunnen helpen. Mensen met een licht verstandelijke beperking horen vaak bij deze groep. Er wonen ongeveer 150.000 mensen met een licht verstandelijke beperking in Amsterdam.

De gemeente Amsterdam besteedt aandacht aan mensen met een licht verstandelijke beperking. Zij hebben sinds 2016 het programma 'licht verstandelijke beperking', afgekort LVB. De gemeente wil zo de zorg en hulp voor mensen met een licht verstandelijke beperking verbeteren.

Niet altijd de goede hulp

Voor mensen met licht verstandelijke beperking is het niet altijd makkelijk goede hulp te krijgen. Hun beperking is vaak niet te zien. Ze kunnen zichzelf overschatten. Ze kunnen vaak goed praten, maar soms is het lastig om de goede vraag te stellen. Contact krijgen met de gemeente en de goede hulp krijgen, moet daarom makkelijk zijn.

Wij vinden dat mensen met een licht verstandelijke beperking makkelijk toegang tot het sociaal domein moeten hebben. Daarom doen we dit onderzoek.

We werkten voor dit onderzoek samen met LFB, de landelijke belangenorganisatie door en voor mensen met een licht verstandelijke beperking. De organisatie Cliëntenbelang Amsterdam heeft meegeholpen bij het vinden van goede ervaringsdeskundigen.

Wat kunt u in dit onderzoeksrapport lezen?

Het rapport dat voor u ligt, is een samenvatting van de resultaten in de gemeente Amsterdam. U vindt hierin een aantal hoofdstukken. Deze zijn:

- We beschrijven hoe we onderzoek deden. En we laten de eisen zien waaraan toegang voor mensen met een licht verstandelijke beperking volgens ons en ervaringsdeskundigen zelf moet voldoen;
- Onze ervaringsdeskundigen vertellen over persoonlijke ervaringen bij het zoeken naar hulp bij de gemeente en wat ze van de websites vinden;
- De gemeente vertelt of ze de verhalen van de ervaringsdeskundigen herkennen. Zij vertellen ook wat zij doen om de hulp te verbeteren;
- We geven de conclusie en aanbevelingen.

Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?

In een document van de inspectie staat de eis: de toegang tot zorg en hulp moet makkelijk zijn. Dit document heet 'Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen in het Sociaal Domein'¹. We pasten deze eis speciaal voor dit onderzoek aan. We keken daarbij naar wat de ervaringsdeskundigen zelf belangrijk vinden. Er zijn nu zes eisen.

Eisen voor dit onderzoek

De zes eisen voor dit onderzoek zijn:

1. Ik kan alle stappen makkelijk volgen;
2. Ik begrijp de gegeven informatie;
3. Ik krijg persoonlijke hulp bij het aanvragen van zorg en hulp als ik dat nodig heb;
4. Ik krijg respect van de medewerkers;
5. Ik krijg genoeg informatie om te beslissen welke zorg en hulp ik wil en nodig heb;
6. Ik kan de organisatie goed bereiken.

Deze eisen laten zien hoe de toegang tot het sociaal domein eruit moet zien.

Het onderzoek in Amsterdam startte na overleg met de gemeente Amsterdam. De gemeente heeft ervoor gekozen om de medewerkers van tevoren niet over het onderzoek te vertellen.

Ervaringsdeskundigen gingen met een hulpvraag op pad

Twee ervaringsdeskundigen, Timo en Andries, bedachten voor het onderzoek sociale vragen. Ze zochten daarna hulp bij de gemeente. Timo had vragen die niet echt waren. Andries had echte vragen.

Ze bezochten in de periode juni tot en met september 2017 verschillende plekken. Dit waren de afsprakenbalie, de inloopbalie en het sociaaloket van de Stadskantoren Centrum, Oost en Parkhuis.

Ook belden en mailden ze met de gemeente. Een begeleider hielp de ervaringsdeskundige. Maar alleen als hij het zelf niet meer wist. Wij vroegen steeds hoe ze de toegang vonden. Bij ons onderzoek gebruikten we de eerdergenoemde eisen.

Onderzoek naar de websites

Zestien ervaringsdeskundigen bekeken in mei en juni 2017 de websites in Amsterdam. Ze deden dit in groepjes van twee. En ze keken samen met iemand van de inspectie of een begeleider. Ze zochten op de websites het antwoord op de volgende zes vragen:

1. Kunt u mij helpen bij het vinden van werk? Om te kijken naar Werk en Inkomen;
2. Kunt u mij helpen om van mijn schulden af te komen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
3. Mijn koelkast is kapot. Kan ik hiervoor bijzondere bijstand krijgen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
4. Kunt u mij helpen met mijn administratie? Om te kijken naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning gaat over hulp in bij zelfstandig wonen.
5. Kan ik hulp krijgen in huis? Kan ik daarvoor ook geld krijgen? Ook om te kijken naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning;

¹ <http://online-publicaties.nl/toetsingskadervolwassenensociaaldomein/>

6. Kan ik hulp krijgen bij het opvoeden van mijn kinderen? Om te kijken naar jeugdzorg.

Ervaringen teruggeven aan de gemeente

Op 9 november 2017 vertelden de ervaringsdeskundigen zelf hun ervaringen aan medewerkers van de gemeente. De medewerkers gaven meer informatie over de hulp die ze bieden. Zij kozen punten die goed en niet goed gingen. Ze vertelden ook hoe de toegang voor mensen met een licht verstandelijke beperking kan verbeteren.

Op 21 november 2017 bespraken wij de verhalen van de ervaringsdeskundigen en de oplossingen van de medewerkers. Dat deden wij met beleidsmedewerkers, onderzoekers, managers en de toezichthouder Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Zij kozen de belangrijkste punten die goed en niet goed gingen. Ze vonden het moeilijk om verbeterpunten en oplossingen te bespreken. Omdat speciale teams zich hiermee bezighouden. Zij vertelden wel hoe ze de hulp aan mensen met een licht verstandelijke beperking al verbeteren.

Ervaringen van twee ervaringsdeskundigen

Het verhaal van Timo

Timo is 21 jaar oud. Hij woont bij zijn ouders thuis. Ook zijn jongere zus woont daar. Hij heeft een mbo-diploma. Hij werkt in het groen in de gemeente. Hij vindt dit erg leuk.

Timo is fan van Harry Potter. Hij zit bij de scouting. Hij zeilt en duikt veel. Timo spreekt duidelijk. Hij denkt na over wat hij zegt. Je ziet niet dat hij een licht verstandelijke beperking heeft.

De vragen van Timo

Timo is heel moedig. Hij bedenkt drie problemen. Zijn eerste probleem is: *'Mijn moeder is ziek. Daarom wil ik hulp bij het schoonhouden van mijn kamer. En bij het opruimen van mijn kamer.'*

'Mijn tweede probleem is dat mijn koelkast stuk is. Ik heb geen geld voor een nieuwe. En mijn derde probleem is dat ik een dierenopleiding wil volgen. Met een dierenopleiding heb ik meer kans om werk te houden. Maar ik weet niet bij wie ik moet zijn.'

Timo vindt het spannend om op pad te gaan. Hij is bang om door de mand te vallen. Bij zijn bezoeken gaat een begeleider mee. De begeleider doet alsof hij een oom van Timo is.

Vraag 1: Timo wil hulp bij het schoonmaken

Op het stadskantoor

Timo gaat voor zijn eerste vraag naar het Stadskantoor Centrum.

Het stadskantoor is groot. Timo moet de afsprakenbalie zoeken. Daar vertelt hij zijn verhaal. De medewerker van de afsprakenbalie is heel vriendelijk. Hij begrijpt Timo niet helemaal. Hij denkt dat Timo het beste naar het sociaal loket kan.

Timo maakt gelijk aan de balie een afspraak met het sociaal loket. De afspraak is voor de volgende dag. De medewerker schrijft de afspraak op. Met de afsprakenbrief is Timo erg blij. Zo onthoudt hij zijn afspraak beter.

Aardig bij het sociaal loket

De volgende dag gaat Timo met zijn begeleider naar zijn afspraak. De afspraak is met het sociaal loket op het stadskantoor. Timo krijgt een nummer. Hij wacht een paar minuten totdat hij aan de beurt is.

De medewerkster is aardig. Ze vraagt goed door. Timo voelt zich op zijn gemak. Toch gaat het over moeilijke dingen.

Hij vertelt dat zijn moeder ziek is. Zij kan hem daardoor niet meer helpen met het schoonhouden van zijn kamer. De medewerker begrijpt het probleem van Timo. Ze legt uit hoe hij hulp kan krijgen.

Hij krijgt het telefoonnummer op papier mee van een bedrijf. Dat hij moet bellen om hulp te krijgen. Er komt dan iemand bij Timo thuis. Die persoon kijkt welke hulp Timo precies nodig heeft.

Timo vindt dat de mevrouw hem goed hielp. Hij viel ook niet door de mand. Dat is fijn. Hij wil geen contact opnemen met het bedrijf. Zijn hulpvraag is niet echt.

Later zegt Timo: *'Het is gek dat de mevrouw van het sociaal loket mij daarna nooit belde. Ze kon vragen of ik nu hulp kreeg bij het schoonmaken van mijn kamer.'*

Vraag 2: geld voor kapotte koelkast

Een week na het bezoek aan het sociaal loket zoekt Timo verder. Hij kijkt op de website van de gemeente. Waar moet hij zijn voor zijn kapotte koelkast?

Geen contact en geen antwoord

Hij vindt niet wat hij zoekt. Zijn begeleider zegt dat hij zijn vraag kan mailen. Via het mailformulier op de website.

Timo mailt: *'Ik verdien weinig. Mijn koelkast is kapot. Waar kan ik die laten maken? Of waar kan ik goedkoop een nieuwe kopen? Kan ik hiervoor geld krijgen van de gemeente?'*

Hij kreeg nooit antwoord op zijn vraag. Dat stelt hem teleur. Hij zegt: *'Al die moeite heb ik voor niets gedaan.'*

Vraag 3: hulp voor een dierenopleiding

Timo zoekt op de website van de gemeente naar informatie. Hij wil weten: *'Bij wie moet ik zijn als ik een dierenopleiding wil volgen?'* Ook hierover vindt hij geen informatie op de website.

Timo schrikt van een bandje

Zijn begeleider laat het algemene telefoonnummer van Amsterdam zien. Het staat op de website. Vol goede moed belt Timo het nummer. Timo krijgt een bandje te horen. Daar schrikt hij van! Hij verbreekt de verbinding.

Hij overlegt met zijn begeleider wat hij nu moet doen. Timo belt opnieuw. Hij is nu minder zeker van zichzelf. Hij krijgt een mevrouw aan de lijn. Het lukt Timo niet om zijn vraag duidelijk te stellen.

De telefoniste is ongeduldig

Timo zegt: *'Ik wil iets met dieren gaan doen.'* De telefoniste vraagt nog een keer wat hij wil. Ze is ongeduldig. Timo voelt zich opgejaagd. Hij zegt dat hij graag informatie over een dierenopleiding wil.

De telefoniste praat op luide toon. Ze zegt: *'Je moet niet bij de gemeente zijn.'* Ze vraagt: *'Waarom bel je eigenlijk met de gemeente?'* Timo klapt helemaal dicht. Hij beëindigt het gesprek.

Timo is na het gesprek helemaal van slag. Hij is verdrietig en boos tegelijk.

'Als ik weer iets heb, ga ik er naartoe. Mensen moeten mij gewoon behandelen. Ik had verwacht dat ze het voor mij zou uitzoeken. En dat ze me terug zou bellen. Wat een groot verschil met die mevrouw bij het bezoek aan het sociaal loket.'

Timo wil niet meer verder met het project.

In het kort: loketmedewerkers zijn aardig. Maar de website is moeilijk. Mailen en bellen heeft geen zin

De medewerkers aan de balie en bij het sociaal loket hielpen Timo goed. Dat vindt hij. Ze waren vriendelijk. Ze vroegen goed door. Hij voelde zich serieus genomen.

Ze legden de volgende stappen duidelijk uit. De afspraak kreeg Timo op papier mee. Dat is mooi. Hij kreeg ook een mail met afspraken. Dat doet de gemeente goed.

Timo heeft nog een tip voor de medewerkers: vraag na of iemand de hulp ook gekregen heeft.

De medewerker aan de telefoon behandelde hem niet goed

Timo vindt de website te moeilijk. Je vindt daarop niet wat je zoekt. Een vraag stellen via mail heeft volgens Timo geen zin. *'Je krijgt geen antwoord'.*

Bellen heeft ook geen zin, vindt hij. *'Ze hielp mij niet. Ze behandelde mij niet goed. Dan stop ik er gelijk mee.'*

Het verhaal van Andries

Andries is 66 jaar oud. Hij was vroeger een heftruckchauffeur. Hij woont zelfstandig met begeleiding. Hij is sociaal. Andries praat makkelijk. Ook sport hij onder begeleiding. Hij wil wat extra kilo's kwijtraken. Andries is erg vergeetachtig.

Andries heeft drie echte vragen

Andries hoeft geen vragen te bedenken. Hij heeft echte vragen. Daarvoor heeft hij de hulp van de gemeente nodig.

Deze zomer is hij met pensioen gegaan. Hij ziet er tegenop alleen thuis te zitten. Hij wil onder de mensen zijn. Daarom wil hij weer graag aan het werk.

Ook gaat hij een stadspas aanvragen. Daarmee kan hij korting krijgen op activiteiten in de stad. En hij vraagt een taxipas aan. Daarmee kan hij een taxi bellen. Dat is handig als het slecht weer is. Als je niet met je fiets eropuit kan.

Bij zijn bezoeken gaat een begeleider mee. De begeleider doet alsof zij een buurvrouw van Andries is.

Vraag 1: hulp om werk te vinden

Deel 1: Andries kijkt op de website

Andries start met de eerste vraag. Kan de gemeente hem aan werk helpen? Daarvoor zoekt hij op de website van de gemeente.

Formulier moeilijk

Al snel leest hij: '50-plus en op zoek naar werk.' Het is voor mensen zonder uitkering. Hij kan zich digitaal aanmelden. Hij laat de gemeente dan weten dat hij werk zoekt. Het digitale formulier is te moeilijk om alleen in te vullen. Met hulp van zijn begeleider lukt het wel.

Nooit meer iets gehoord

Andries krijgt gelijk antwoord via de mail. Zijn aanmelding is binnengekomen. Daarna hoort hij nooit meer iets. Dat vindt Andries een enorme domper.

Deel 2: Andries belt met de gemeente

Andries wacht drie weken. Dan belt Andries naar het algemene telefoonnummer van de gemeente. Hij wil vragen of zij hem kunnen helpen. Hij krijgt eerst een keuzemenu te horen. Hij raakt in de war. Andries verbreekt de verbinding.

Steeds iemand anders bellen

Andries belt nog een keer. Hij moet lang wachten. Hij krijgt een meneer aan de lijn. Deze meneer is heel vriendelijk. Maar hij begrijpt niet wat Andries bedoelt.

Andries zegt dat hij 'een formulier voor werk' heeft ingevuld. Hij heeft niets meer gehoord. De meneer vraagt door. Hij kan geen antwoord geven op de vraag van Andries. Hij begrijpt niet welk formulier Andries heeft ingevuld.

De meneer verbindt Andries door. Naar een mevrouw van de afdeling Werk, Participatie en Inkomen. Andries vindt deze mevrouw aardig. Ze neemt ook alle tijd. Ze vraagt door. Maar ze begrijpt niet welk formulier hij heeft ingevuld.

Ze stelt voor dat Andries belt naar het UWV. Het UWV helpt mensen die werk zoeken. Hij belt het UWV. Het formulier is daar ook niet binnengekomen. Hij moet maar bellen naar de SVB (Sociaal Verzekeringsbank).

Waarom kan niemand zijn mail vinden?

Andries vindt het zo wel genoeg. Hij hangt op. 'Poeh poeh', zegt hij. Nu moet hij weer een ander nummer bellen. Hij is te moe om nog een keer te bellen.

'Bij de gemeente moet ik niet zijn', zegt hij zelf. 'De mensen waren wel vriendelijk. De formulieren moeten ze beter bewaren'. Drie mensen konden zijn mail niet vinden! Andries begrijpt er niets van.

Deel 3: Andries gaat naar het stadskantoor

De begeleider van Andries print de e-mail uit, waarin staat dat zijn formulier was ontvangen. Daarmee loopt Andries samen met zijn begeleider naar het Stadskantoor Oost. Hij trekt zelf een nummertje.

Niemand weet wat ze met het formulier moeten

Andries geeft de mevrouw van de inloopbalie zijn printje. Ze weet niet wat ze met het formulier moet. Ze denkt dat Andries komt solliciteren.

Andries vraagt haar of zij hem kan helpen met werk vinden. Haar collega komt haar helpen. Ze vragen door. Ze komen er achter dat Andries met pensioen is.

Beiden komen er niet uit. Bij de gemeente kunnen ze hem niet helpen. Andries kan naar een uitzendbureau gaan.

Wel geven ze informatie mee aan Andries. Er staat wat hij naast zijn pensioen mag bijverdienen. Andries vindt de mensen erg aardig. Het is jammer dat ze hem niet aan werk kunnen helpen.

Niet goed doorgevraagd

Andries heeft niet gezegd waarom hij wil werken. Hij wil namelijk niet alleen thuis zitten. De meneer en mevrouw hadden meer aan hem kunnen vragen. Dan had hij dat verteld. Dan hadden ze hem kunnen helpen aan leuke activiteiten bij hem in de buurt.

Vraag 2: stadspas aanvragen

Andries zoekt op de website

Ook zoekt Andries op de website van de gemeente. Hij wil de stadspas aanvragen. Andries vindt het snel. Digitaal aanvragen lukt Andries alleen niet. De website vraagt naar zijn DigiD. Met DigiD laat je zien dat jij het echt bent. Hij weet zijn DigiD niet.

Het formulier is moeilijk

Het formulier om de stadspas aan te vragen, kan je ook afdrucken. De meeste vragen zijn moeilijk. Andries kan ze niet alleen beantwoorden. Wel met hulp van zijn begeleider.

De financiële vragen blijven open. Andries belt de volgende dag met zijn bewindvoerder. Wil zij de financiële vragen invullen? Ze stuurt de aanvraag dezelfde dag nog op naar de gemeente.

Verwarring over stadspas

Drie weken later krijgt Andries de stadspas in de post. Zes weken later zit een brief van de gemeente in de brievenbus. Hij kan de stadspas niet krijgen. Andries snapt er niets van. Hij heeft de stadspas al!

Hij vraagt zijn begeleider wat er in de brief staat. De begeleider snapt het ook niet. En belt naar de gemeente. Andries heeft een 65+ stadspas ontvangen. De gemeente stuurt die altijd naar alle mensen die ouder zijn dan 65. Andries had een andere stadspas aangevraagd. Die geeft meer en hogere korting.

Vraag 3: een taxipas aanvragen. En toch gelijk maar vragen naar activiteiten in de buurt!

Deel 1: Andries gaat naar het buurthuis

Andries gaat naar het inloopspreekuur van het sociaal loket. Hij gaat naar het sociaal loket bij hem in de buurt. Dat is in het buurthuis van het Parkhuis. Hij heeft twee vragen: *'Ik wil hulp bij het vinden van leuke activiteiten. Sinds deze zomer ben ik met pensioen en ik verveel me'. En 'Ik wil graag een taxipas aanvragen'*. Andries gaat samen met zijn begeleider.

Ze krijgen koffie en thee van het buurthuis. Dat vindt Andries heel fijn. Na een kwartier blijkt dat het inloopspreekuur niet doorgaat. Een mevrouw vertelt dat.

Geen vervanger

Andries vindt het heel vreemd en vervelend. Hij heeft een eind gefietst om er te komen. *'Waarom zit er geen vervanger?'* zegt hij. De mevrouw geeft Andries een papier met telefoonnummers.

Hij belt naar een telefoonnummer. Hij vraagt welk sociaal loket in de buurt zit. En of het sociaal loket ook open is. De mevrouw aan de telefoon wil een afspraak voor hem maken. Maar hij kan ook naar het sociaal loket in Stadskantoor Oost. Dat kan als het dringend is.

Deel 2: Andries gaat naar het stadskantoor

Andries fietst naar het Stadskantoor Oost. Als hij binnenkomt, trekt hij een nummertje. Dan ziet hij de afsprakenbalie. Hij loopt er naartoe. Hij vraagt of hij met het nummer naar het sociaal loket kan. Dat is niet zo.

De mevrouw zegt: *'Je kunt een ander nummer uit het apparaat naast je trekken.'* Ze vertelt waar hij moet wachten. Ook zegt ze dat hij naar het bord moet kijken. Als zijn nummer daarop te zien is, is hij aan de beurt.

Een prettig gesprek

Hij hoeft niet lang te wachten. Andries neemt plaats. Hij begroet de medewerker van het sociaal loket. Het gesprek is fijn.

Eerst vraagt ze naar het legitimatiebewijs van Andries. En naar zijn adres. Andries vertelt dat hij op zoek is naar leuke activiteiten. De medewerker vraagt waarom. Andries vertelt dat hij met pensioen is. Hij wil niet alleen thuis zitten. Ze vraagt ook wat hij zoekt.

De medewerkster begrijpt hem. Ze snapt dat Andries aan zijn pensioen moet wennen. Hij heeft 45 jaar gewerkt! Ze zegt dat hij dan naar het buurthuis Post Oost kan gaan. De mensen kunnen hem daar helpen. Samen kunnen ze kijken welke activiteiten bij hem passen.

De mevrouw denkt mee

Dan zegt Andries: *'Ik wil een taxipas'*. Ze zegt: *'Je kunt niet zomaar een taxipas krijgen. Je kunt een taxipas aanvragen als je ouder bent dan 75 jaar. Of als de dokter het zegt.'* Andries vindt dit niet leuk om te horen. Maar hij snapt het wel.

Andries kan wel een pas aanvragen voor gratis openbaar vervoer. De kans is groter dat Andries die wel kan krijgen. Ze geeft Andries een formulier mee met een envelop.

Liever informatie op papier meekrijgen

Ze vraagt: *'Weet je nog waar je heen kan voor activiteiten in zijn buurt?'* Dat weet Andries dan nog. Een kwartier later niet meer. *'Jammer dat ze het adres niet opschreef. En mee gaf'*, zegt Andries later. *'Dan kan ik het beter onthouden'*.

Andries vindt wel dat hij goed is geholpen. Ze was heel aardig. Ze deed heel normaal en ze begreep hem. Andries deed het hele gesprek alleen. Hij vindt het fijn dat de medewerker met hém sprak. En niet met zijn begeleider.

Hij heeft nog wel een tip: de medewerker van het sociaal loket kon hem helpen met het invullen van het formulier. Dat had hij fijn gevonden.

Andries is nooit meer naar het buurthuis Post Oost gegaan. *'Daar ga ik echt niet alleen heen, hoor'*, zegt hij tegen zijn begeleider.

In het kort: de medewerkers zijn aardig. Maar het formulier is moeilijk. Geen antwoord op e-mails. En doorsturen is vervelend

Andries zegt: *'Ik vind de medewerkers allemaal erg aardig. Ook al hebben ze me niet altijd goed geholpen. In het Parkhuis heb ik zelfs koffie en een koekje gekregen. De gemeente kan me alleen niet aan werk helpen. Dat is nu wel duidelijk'*.

'Het zou fijn zijn als ik de afspraken op papier meekreeg. Ook wil ik hulp met het invullen van de formulieren. De formulieren zijn echt veel te moeilijk. De brieven van de gemeente begrijp ik ook niet.'

Andries begreep niet waarom niemand reageerde op zijn e-mail. Ook is informatie op papier voor hem belangrijk. En Andries snapte niet hoe het zat met de stadspassen. Dat zou makkelijker kunnen.

Een aantal medewerkers stuurden hem ook weg. Dat vond Andries moeilijk. *'Ze moeten me niet steeds doorsturen.'*

Ervaringen met het bezoeken van de websites

Naast Timo en Andries onderzochten nog zestien andere ervaringsdeskundigen de websites van de gemeente. De meeste ervaringsdeskundigen vonden de websites te ingewikkeld. Ze vonden het moeilijk om het goede antwoord op hun vraag te vinden.

Zoekfunctie niet makkelijk

De ervaringsdeskundigen vonden de eerste pagina van de website van de gemeente Amsterdam (www.amsterdam.nl) rommelig. Er is alleen tekst te zien. Ze missen pictogrammen. Ze wisten niet goed waar ze vervolgens op moesten klikken.

De ervaringsdeskundigen willen de zoekfunctie gebruiken. Alleen was de zoekfunctie niet makkelijk te vinden. Het werkt wel goed als je zoekt met goede woorden. De meeste ervaringsdeskundigen weten alleen niet welke woorden ze moeten gebruiken. Daar moeten ze meer voor weten. Dus is het moeilijk om goede informatie te vinden.

De resultaten van de zoekmachine zijn verschillend

De vraag over de kapotte koelkast was lastig. De ervaringsdeskundigen kenden het woord 'bijzondere bijstand' niet. Ze zochten daarom op 'kapotte koelkast'. De begeleider gaf dan de tip: zoek eens op 'bijzondere bijstand'. Toen vonden de ervaringsdeskundigen pas het antwoord.

De resultaten waren verschillend en verrassend. De ene ervaringsdeskundige las over een speciaal fonds. Een ander vond informatie over een inloopspreekuur. Nog een ander kwam uit bij het verwerken van afval. De meeste ervaringsdeskundigen haakten dan af.

Doorklikken op de website is lastig

De ervaringsdeskundigen raakten verward op de website bij de vraag over opvoeden. Ze wisten niet waar ze op moesten klikken. Ze wisten niet dat ze op 'ouder en kind team' moesten klikken. Via het woord 'opvoeden' kwamen ze uit bij 'Hulp en ondersteuning voor ouder en kind'. Dan kwamen ze op de website www.oktamsterdam.nl. Deze website vonden ze duidelijker. Vooral het overzicht van de wijklocaties.

Geen invulhulp

Iedereen vond het invullen van formulieren moeilijk. Je hebt dan je DigiD nodig. Digid is de toegang tot je digitale profiel. Daarmee laat je zien dat jij het echt bent. De vragen waren te veel en te moeilijk. Er stond nergens dat je hulp bij het invullen van de formulieren kan krijgen.

De ervaringsdeskundigen misten de voorleesfunctie. Er waren ook te weinig afbeeldingen of filmpjes. Ook vonden ze het lettertype te klein. De website mag kleuriger. De kleuren moeten duidelijker verschillen.

Moelijke taal

Er stond soms te veel tekst. Onze ervaringsdeskundigen lazen de pagina's met veel tekst niet. Soms probeerden ze het wel. Ze vonden de taal te moeilijk. Moelijke woorden zijn Engelse

woorden en afkortingen. Ze snapten ook de woorden 'cliëntenondersteuning', 'bezwaar en beroep', 'vertrouwenspersoon', 'witgoed', 'bijzondere bijstand' niet.

Zoeken naar telefoonnummer en e-mailadres

Onze ervaringsdeskundigen zochten snel naar een telefoonnummer. Of ze keken hoe ze anders contact konden hebben. Het telefoonnummer en e-mailadres van de gemeente staan onderaan elke pagina. Maar veel ervaringsdeskundigen bekeken wel de hele pagina op het scherm. Maar ze keken niet helemaal onderaan de webpagina. Daarom konden ze het telefoonnummer en e-mailadres niet vinden.

De bijeenkomst met de gemeente

Na het onderzoek hadden wij een bijeenkomst met medewerkers en een bijeenkomst met managers en beleidsadviseurs. Ze herkenden de verhalen van onze ervaringsdeskundigen voor het grootste deel. Ze vinden het belangrijk dat ze mensen met een licht verstandelijke beperking goed helpen.

Belangrijkste punten

Na ons verhaal vonden ze de volgende punten het belangrijkste:

- Maak de website duidelijker. Zo kunnen mensen met een licht verstandelijke beperking informatie beter vinden;
- Maak de formulieren makkelijker en schrijf de brieven aan inwoners in makkelijkere taal;
- Respecteer mensen met een licht verstandelijke beperking;
- Vraag goed door;
- Stuur ervaringsdeskundigen niet steeds door. Ook niet als je ze aan de telefoon hebt;
- Geef antwoord op een vraag via e-mail. Stuur niet alleen een bevestiging dat de e-mail is ontvangen.

Voorbeelden uit de praktijk

Medewerkers gaven meer informatie over de hulp.

Er zou geen verschil moeten zijn tussen contact via telefoon, e-mail of aan een balie. Zo vertelden de managers. Iedereen zou gelijk geholpen moeten worden. Of je wordt doorgestuurd naar een collega die helpt.

Niet overal hetzelfde geholpen

Alleen blijkt in de praktijk dat je niet overal hetzelfde wordt geholpen. Zo beantwoordt de gemeente e-mails niet. Ervaringsdeskundigen die belden, kregen minder goede hulp. Ze kwamen niet altijd op de goede plek terecht. Ze wilden daarom liever naar de gemeente toe.

De website, formulieren en brieven moeten beter, vonden de medewerkers en managers. De gemeente is ermee bezig. Maar het is moeilijker dan verwacht. De teksten moeten wel aan een aantal regels voldoen. Die regels maken het lastig om makkelijkere taal te gebruiken.

Ook het aanvragen van de stadspas is moeilijk. Het verhaal over het aanvragen van de stadspas is herkenbaar.

Beter weten hoe de gemeente kan helpen

Een medewerker van het stadsloket zei: *'We weten niet altijd hoe we de klant verder kunnen helpen. We zijn veel tijd kwijt met het zoeken van informatie over hoe en wie kan helpen.'*

De medewerkers hebben een kennisbank met antwoorden. Maar die kan beter. Bijvoorbeeld door zoeken makkelijker te maken. Daar moet ook duidelijk zijn dat de gemeente helpt bij het invullen van formulieren. En waar die hulp te vinden is.

Een groot verschil tussen inloopbalie en sociaal loket

Volgens de managers is er een groot verschil tussen de inloopbalie en het sociaal loket. Dat verschil vinden ze ook duidelijk. Zo werken bij de inloopbalie mensen die van alles wat weten. Bij het sociaal loket werken specialisten voor moeilijkere vragen.

Ze verwachtten dat de medewerker aan de inloopbalie Timo met zijn vraag over zijn school door zou sturen naar een klantmanager. De klantmanager werkt bij de afdeling Werk, Participatie en Inkomen. Als mensen bellen met het algemene nummer sturen medewerkers ze vaker door naar de klantmanager.

Alleen kunnen medewerkers niet goed doorsturen als ze zelf niet weten wie kan helpen. Ook mogen ze niet iedereen doorsturen naar de afsprakenbalie. Volgens de managers kunnen ze wel gelijk een afspraak maken. Medewerkers van de inloopbalie hebben namelijk een speciaal kastje. Daarmee kunnen ze de afspraak maken.

Alleen een klantmanager als je een uitkering hebt

Mensen met een uitkering van de gemeente krijgen hulp bij het vinden van werk. Ze hebben daarvoor een vaste medewerker die hen helpt. Dit is de klantmanager van Werk, Participatie en Inkomen. Alleen had Andries geen uitkering van de gemeente. Hij had dus ook geen klantmanager. Daarom was het moeilijker om een antwoord te geven op zijn vraag.

De managers vinden het keuzemenu van het algemene telefoonnummer al eenvoudig genoeg. Ze weten niet hoe ze het nog makkelijker kunnen maken.

De medewerkers en managers begrijpen niet waarom de e-mails niet zijn beantwoord. Volgens de managers zijn er afspraken over het beantwoorden van mails.

De gemeente verbetert de hulp

De gemeente verbetert de hulp aan mensen met een licht verstandelijke beperking. Dat zeggen de managers. De eerste resultaten zijn al zichtbaar.

Medewerkers krijgen nu een opleiding. Zo kunnen ze mensen met een licht verstandelijke beperking beter helpen. De gemeente leerde in het afgelopen jaar hoe ze vriendelijker kunnen zijn. Medewerkers kunnen mensen met een licht verstandelijke beperking dan ook beter helpen. En dan weten ze hoe ze met deze mensen om moeten gaan. Mensen die hulp zoeken, vinden dit ook fijn. De managers zijn blij met de opleiding.

Er is nog werk te doen

Doorvragen is nodig

Een aantal medewerkers moet werken aan doorvragen. Dat vinden de managers. Zo wordt de vraag achter de vraag duidelijk. Ze kunnen dan ook sneller zien of er nog meer vragen zijn. De ervaringen van Andries en Timo laten zien dat doorvragen nodig is. Zo vertelde een aantal managers.

De rol van de stadsloketten zal de komende jaren nog meer veranderen. Dat is de verwachting. Het regelen van paspoorten en rijbewijzen kan makkelijker. Er zullen meer sociale vragen komen. Door medewerkers op te leiden, kunnen ze de vragen beter beantwoorden.

Scholing

Medewerkers die als eerst contact hebben met inwoners, krijgen een opleiding. Dat is dezelfde opleiding die hierboven al genoemd werd. Dit zijn medewerkers van de stadsloketten, het klantcontactcenter en het sociaal loket. Ze krijgen de opleiding 'Herkennen, erkennen en communiceren met mensen met een licht verstandelijke beperking'. In 2017 volgde de helft van de medewerkers van de stadsloketten de opleiding. De rest van de medewerkers doet dit in 2018. Dat geldt ook voor de medewerkers aan de telefoon.

Er zijn nog andere trainingen:

- Er komt een online cursus voor mensen die als eerst contact hebben met inwoners;
- Klantmanagers van Werk, Participatie en Inkomen volgden een Basisopleiding: Herkennen van en omgaan met een licht verstandelijke beperking van MEE;
- In 2018 krijgen de klantmanagers van Werk, Participatie en Inkomen een verdiepingstraining. Deze training gaat over het herkennen, erkennen en communicatie met mensen met een licht verstandelijke beperking;
- Medewerkers van Werk, Participatie en Inkomen en het sociaal loket volgen ook een andere training. Ze leren vragen beter op te lossen. Ze leren dan ook de vraag achter de vraag te ontdekken.

De gemeente wil onderzoek doen. Dat doen ze als medewerkers de trainingen hebben gevolgd. Ze kijken dan of de hulp aan mensen met een licht verstandelijke beperking is verbeterd.

Meer tijd, makkelijke taal en een film

Bij Werk, Participatie en Inkomen moeten afdelingen beter met elkaar samenwerken. Het eerste gesprek duurt nu langer. Zo is er meer tijd voor de inwoner. Medewerkers bekijken de hele situatie van de klant. Daarnaast moeten medewerkers mensen met een licht verstandelijke beperking beter herkennen. Dat doen ze met een vragenlijst.

Eind 2017 startte de gemeente samen met de Universiteit van Amsterdam met 'Taal voor Allemaal'. Zo moeten brieven en de website duidelijker worden. Ook moeten inwoners makkelijker toegang hebben tot de website. En de brieven moeten makkelijker. Er komt ook een film over mensen met een licht verstandelijke beperking. De film vertelt hoe je niet over elkaar oordeelt.

De Jeugd GGZ kan nog beter. De Jeugd GGZ geeft hulp aan kinderen en gezinnen. Medewerkers herkennen veertig procent van de mensen met een licht verstandelijke beperking niet. Medewerkers moeten sneller mensen met een licht verstandelijke beperking herkennen. Dan wordt de hulp aan die mensen beter.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1

Je moet zelf veel regelen én veel weten in Amsterdam. Dat is zo als je op de website zoekt, belt of mailt. Kan je dit niet? Dan heb je geen toegang tot goede hulp

Er zijn verschillende redenen waarom mensen geen goede hulp krijgen in Amsterdam. Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen niet genoeg zelf regelen. Ze weten niet genoeg. Dat is wel nodig als je hulp wilt in Amsterdam.

De website is moeilijk

De website is te moeilijk. Onze ervaringsdeskundigen vonden daar geen antwoord op hun vragen. Is je koelkast kapot? Dan moet je zoeken op 'bijzondere bijstand'. Dat wisten onze ervaringsdeskundigen niet. Wil je hulp bij opvoeden? Dan moet je bij het 'ouder en kind team' zijn. Ook dat wisten ze niet.

Ook zijn het telefoonnummer en e-mailadres moeilijk te vinden. De ervaringsdeskundigen begrepen de teksten op de website niet. De teksten zijn te lang en te moeilijk.

Formulieren zijn moeilijk

Ook formulieren en brieven zijn te moeilijk. Je moet zelf weten hoe je een formulier invult. De medewerkers bieden geen hulp aan bij het invullen van een formulier. Het staat niet op de website. En medewerkers vertellen het niet tijdens het gesprek.

Mailen en bellen en werkt niet goed

Als onze ervaringsdeskundigen e-mailden, kregen ze geen antwoord op hun vragen. Zo beleeft Andries: 'Andries krijgt gelijk bericht. Zijn aanmelding is binnengekomen. Daarna hoort hij nooit meer iets. Dat vindt Andries echt een domper.'

Als de ervaringsdeskundigen belden, was het ook moeilijk. Het keuzemenu was verwarrend.

De ervaringsdeskundigen vonden het moeilijk om hun vraag via de telefoon te stellen. Ze schrikken van een bandje. Ze konden hun vraag daarom niet goed stellen. Medewerkers begrepen hun vraag niet. En een medewerker was zelfs onaardig.

Aanbevelingen bij conclusie 1

Maak website, brieven en formulieren makkelijker

Maak de website, brieven en formulieren makkelijker. Bijvoorbeeld door makkelijke woorden te gebruiken. Het project 'Taal voor Iedereen' gaat hierover. De website kan makkelijker door DigiD niet te gebruiken. Leg moeilijke onderwerpen makkelijk uit. Ondersteun teksten met pictogrammen of video's.

Bied hulp bij het invullen van formulieren

Zet op de website dat mensen hulp kunnen krijgen bij het invullen van formulieren. Medewerkers moeten controleren of mensen die hulp nodig hebben. Als dat zo is, kunnen ze hulp aanbieden.

Maak het keuzemenu van het algemene telefoonnummer makkelijker. En beantwoord e-mails

Het keuzemenu van het algemene telefoonnummer moet korter. Of geef gelijk een medewerker aan de telefoon. Dat is beter dan een lange tekst met een keuzemenu.

Beantwoord vragen van gestuurde e-mails. Anders haken mensen met een licht verstandelijke beperking af. Bekijk daarom of medewerkers alle e-mails beantwoorden.

Conclusie 2

Mensen met een licht verstandelijke beperking vinden het fijn als ze oog-in-oog staan met medewerkers. Contact met medewerkers aan de telefoon vinden ze minder fijn

Medewerkers bij de afsprakenbalie, het inloopsprekruur en het sociaal loket waren vriendelijk tegen de ervaringsdeskundigen. Dat was bij de stadskantoren Centrum, Oost en Parkhuis. Ze leefden met de ervaringsdeskundigen mee. Dat vonden de ervaringsdeskundigen fijn.

Andries vertelt: *'Ik vind de medewerkers allemaal erg aardig. Zelfs als ze me niet helemaal goed hielpen. In het Parkhuis heb ik zelfs koffie en een koekje gekregen.'*

Medewerkers aan de telefoon waren alleen niet altijd vriendelijk.

Zo staat in het verhaal van Timo: *'De mevrouw aan de telefoon is niet aardig. Ze heeft geen geduld. Timo klapt helemaal dicht. Timo is na het gesprek helemaal van slag. Hij is verdrietig en boos tegelijk. 'Als ik weer iets heb, ga ik er naartoe. Mensen moeten mij gewoon behandelen. Ik had verwacht dat ze het voor mij zou uitzoeken. En dat ze me terug zou bellen.'*

Er is een verschil met de medewerker aan de telefoon en de mevrouw aan de balie. De medewerkers bij de balie hebben de training 'Herkennen, erkennen en communiceren met mensen met een licht verstandelijke beperking' gevolgd. De telefoonmedewerkers niet. Daarom is er een verschil, denken de managers. Maar alle andere medewerkers gaan deze training ook volgen.

Aanbevelingen bij conclusie 2

Help medewerkers om vriendelijker aan de telefoon te zijn. Dat kan door een opleiding te bieden

Maak haast met de opleiding voor de mensen aan de telefoon.

Conclusie 3

Medewerkers helpen mensen met een licht verstandelijke beperking vaak niet goed. Ze vragen niet door. Ze weten ook niet waar de mensen met een licht verstandelijke beperking goede hulp kunnen krijgen

Het is fijn als medewerkers mensen met een licht verstandelijke beperking vriendelijk helpen. Dat is de eerste stap. Ze moeten de vraag goed snappen. Dan kunnen ze deze mensen beter zelf

helpen. Of ze kunnen die mensen doorsturen naar de goede afdeling of organisatie. Daarom moeten ze goed doorvragen.

Bij Timo vroegen de medewerkers niet goed door. Ook bij Andries niet.

In het verhaal van Andries staat: 'Andries heeft niet gezegd waarom hij wil werken. Hij wil namelijk niet alleen thuis zitten. De meneer en mevrouw hadden meer aan hem kunnen vragen. Dan had hij dat verteld. Dan hadden ze hem kunnen helpen aan leuke activiteiten bij hem in de buurt.'

Andries spreekt wel drie mensen

Soms stuurden medewerkers onze ervaringsdeskundigen niet goed door. Dan stuurden andere medewerkers ze weer door. De medewerkers konden geen antwoord op de vraag geven. 'Poeh poeh' zegt Andries. Hij heeft drie verschillende mensen aan de telefoon gehad. Dan moet hij weer een ander nummer bellen.

Medewerkers weten niet goed waar Andries wél geholpen kan worden. Medewerkers weten bijvoorbeeld niet dat wijkteams mensen helpen bij het invullen van formulieren. Mensen met een licht verstandelijke beperking krijgen zo geen goede hulp. Ze haken dan af en vragen niet meer om hulp.

Afspraken op papier zijn fijn

Timo kreeg op papier mee wat de volgende stap was. Afspraken op papier vinden ervaringsdeskundigen fijn. Ze weten dan goed wat ze moeten doen.

Zo is te lezen in Timo's verhaal: 'Timo maakt aan de balie een afspraak met het sociaal loket. De afspraak is voor de volgende dag. De medewerker schrijft de afspraak op. Met de afsprakenbrief is Timo erg blij. Zo onthoudt hij zijn afspraak beter.'

Andries kreeg bij het sociaal loket niets op papier mee. Hij wist later niet meer waar hij naar toe moest gaan.

Aanbevelingen bij conclusie 3

Vertel medewerkers welke hulp de gemeente biedt

Om de vragen goed te beantwoorden, moeten medewerkers betere informatie krijgen. Ze moeten weten welke hulp de gemeente biedt. En ze moeten weten welke organisaties deze hulp bieden. Dat is belangrijk voor medewerkers die het eerste contact hebben met de burger. De kennisbank voor de medewerkers moet daarom beter.

Leer medewerkers doorvragen

Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben vaak moeite om hun vraag goed te stellen. Daarom moeten medewerkers beter doorvragen.

Laat medewerkers controleren of de informatie begrepen is. Zet afspraken op papier

Mensen met een licht verstandelijke beperking snappen soms niet alles. Toch zeggen ze soms dat ze het wel begrijpen. Daarom moeten medewerkers controleren of ze het begrepen hebben.

Geef informatie en afspraken op papier mee. Of stuur een e-mail. Dan onthouden de mensen met een licht verstandelijke beperking het beter.

Leid de medewerkers op

Medewerkers van de gemeente krijgen trainingen. Ze leren mensen met een licht verstandelijke beperking beter te herkennen. En ze leren beter te communiceren met mensen met een licht verstandelijke beperking. Dat is erg goed.

Maar de hulp aan mensen met een licht verstandelijke beperking kan beter. Zo kunnen medewerkers beter doorvragen. Ze kunnen checken of de informatie begrepen is. En ze kunnen helpen met het invullen van formulieren. Controleer of de opleiding van de medewerkers genoeg is. Pas de training aan als dat nodig is.

Bekijk of de hulp goed is georganiseerd

Sinds 2015 hebben gemeenten nieuwe taken om inwoners hulp te bieden. De manier van helpen veranderde ook. Maar hoe kan het beter?

Het eerste contact kan beter. Misschien dat het werk binnen het sociale domein beter verdeeld kan worden. Onderzoek dus hoe de hulp beter kan.

Nawoord

Sinds 2015 hebben gemeenten meer taken om inwoners te helpen binnen het sociaal domein. Het sociaal domein gaat bijvoorbeeld over hulp in huis, bij het vinden van werk en bij schulden. Maar ook bij het opvoeden van kinderen. Voor mensen met een licht verstandelijke beperking is het niet altijd makkelijk om goede hulp te krijgen.

De gemeente Amsterdam geeft sinds 2016 meer aandacht aan mensen met een licht verstandelijke beperking. Toch vinden wij dat hulp aan die mensen in het sociaal domein in Amsterdam niet makkelijk is. Mensen met een licht verstandelijke beperking haken nog te snel en te vaak af.

De resultaten van dit onderzoek komen voor een deel overeen met een eerder onderzoek van de inspectie.

We deden dat eerdere onderzoek naar de hulp voor kwetsbare gezinnen. En we deden dat onderzoek² drie jaar geleden. Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers te weinig doorvragen. Bovendien weten medewerkers onvoldoende welke hulp de gemeente biedt.

Het is erg vervelend dat we in de twee onderzoeken gelijke conclusies trekken. Vooral omdat er te weinig verbeteringen zijn op de twee punten die we genoemd hebben.

We zien graag dat de gemeente Amsterdam dit sneller verbetert. Dan worden mensen met een licht verstandelijke beperking echt goed geholpen. Maar er zijn nog meer verbeterpunten, zoals die te lezen zijn bij de aanbevelingen. We hopen dat de gemeente Amsterdam ook die punten snel oppakt!

² Calamiteitenonderzoek Amsterdam: 'Borgen van veiligheid in kwetsbare gezinnen' van het Samenwerkend Toezicht Jeugd/Toezicht Sociaal Domein uit 22-09-2015. De verbeterpunten, die naadloos aansluiten op dit onderzoek waren:

- Investeer op de korte termijn in een betere aansluiting en samenwerking van de domeinen die met volwassenen te maken hebben op de zorgstructuur in de wijken. Zorg daarbij ook voor een betere aansluiting en samenwerking van de verschillende teams binnen een wijk en maak voor de professionals het nieuwe jeugd(zorg)landschap en hun rol hierin inzichtelijk.
- Zorg ervoor dat professionals in OKT's (ouder en kindteams) en Samen DOEN teams goed in staat zijn om 'de vraag achter de vraag' te vinden en een goede inschatting maken wat er nodig is, zodat zorgmijdende gezinnen met problemen op meerdere leefgebieden eerder in beeld komen.

