



**Gemeente
Amsterdam**

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Rekenkamer Metropool Amsterdam
t.a.v. dr. J.A. de Ridder
Weesperstraat 105A
1018 VN Amsterdam

Datum 25 mei 2021
Behandeld door S. Havermans en H. Zevering
Onderwerp Bestuurlijke reactie onderzoek *Dienstverlening aan kwetsbare groepen*

Geachte heer De Ridder,

Op 11 mei 2021 ontving het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam de conceptrapporten van het onderzoek *Dienstverlening kwetsbare groepen*. Het college dankt u hartelijk voor het onderzoek en de documenten. Via deze brief geven we een reactie op het concept-bestuurlijk rapport met uw conclusies en aanbevelingen.

We waarderen de positieve hoofdconclusie en de snelle aanpak die u voor dit onderzoek heeft toegepast zeer. Dat stelt ons in staat om uw aanbevelingen over onze crisisaanpak ook snel te ontvangen en daar lessen uit te trekken. De coronacrisis en de consequenties voor de stad zijn van een ongekende omvang. We zijn in een situatie beland waar we nooit eerder in terecht kwamen. Die ook veel onzekerheid en angst kende. Dat geldt zowel voor Amsterdammers voor wie onze dienstverlening bedoeld is, als voor gemeenteambtenaren, zorgmedewerkers en andere professionals. Iedereen werd geacht binnen te blijven, maar het werk moest doorgaan. Deels hoorde daar, zeker voor kwetsbare doelgroepen, fysiek contact bij.

Het college heeft de grootste waardering voor alle betrokkenen die het reguliere én veel extra werk - denk aan het realiseren van isolatieplekken, extra opvang voor dak- en thuislozen en het verstrekken van inkomensondersteuning via de Tozo – hebben verzet. In het onderzoek blijft de specifieke context waarin dit werk verricht moest worden wat onderbelicht.

Daarbij merkt het college op dat de crisis nog steeds gaande is, en we zelfs met een nieuwe, strengere lockdown te maken kregen dan bij de aanvang van dit onderzoek. Ook op dit moment pleegt de ambtelijke organisatie nog veel extra inzet voor alle kwetsbare doelgroepen. Het afgelopen half jaar hebben we op verzoek van het ministerie van VWS aan meer dan 500 extra dak- en thuislozen opvang geboden. We beschouwen uw rapportage dan ook niet als een terugblik

op een crisis van vorig jaar, maar als een actuele reflectie waarvan we de uitkomsten direct meenemen in ons handelen.

De hoofdconclusie en de conclusies over crisismanagement

Het stemt het college tevreden dat het algemene oordeel van het onderzoek positief is. Het college herkent zich in de hoofdconclusie en de analyse die daartoe heeft geleid. Daarbij onderschrijven we tevens het uitgangspunt dat er leer- en verbeterpunten zijn en dat het zeer relevant is om de opgedane kennis en kunde vast te houden, zowel voor onze huidige inzet, maar ook voor een volgende crisis. De borging hiervan binnen onze werkwijze en organisatie is een belangrijk aandachtspunt in de komende periode.

Het college herkent zich ook in het merendeel van de conclusies die worden getrokken over hoe het crisismanagement in Amsterdam is georganiseerd. We zien het als een welkome onderbouwing van onze inzet dat u stelt dat we *voortdurend* een zo goed mogelijk beeld vormden over wat er speelde in de stad en dat we *grotendeels* oog hadden voor zorgvuldige en snelle besluitvorming, *grotendeels* een beeld hadden op de uitvoering en dat we *grotendeels* handelden indien dat nodig was.

Op onderdelen brengen we bij de door u geplaatste kanttekeningen enige nuancering aan, met name waar het gaat over de opvang voor dak- en thuislozen en de dienstverlening aan ondernemers.

In het concept-onderzoeksrapport stelt u dat de gemeente aan het begin van de coronacrisis de opvang afschaalde, waardoor niet-rechthebbenden geen onderkomen meer hadden. Dit is een onjuiste constatering. De gemeente heeft, samen met andere partijen, gekeken of er voor deze groep een andere oplossing kon worden gevonden, zoals repatriëring naar land van herkomst. Daarnaast is er gezocht naar een andere opvanglocatie en zijn mensen verhuisd naar een sporthal.

Ook herkent het college zich niet in de stelling dat de gemeente zich mogelijk onvoldoende heeft ingeleefd en verplaatst in de situatie van de dak- en thuislozen. We hebben de richtlijn 'opvang aan dak- en thuislozen mensen' van het ministerie van VWS uitgevoerd en zijn tijdens de afbouw van de noodopvang met alle mensen in de noodopvang in gesprek gegaan over mogelijk perspectief. Het college heeft er persoonlijk bij staatssecretaris Blokhuis voor gezorgd dat we als gemeente Amsterdam een maand extra kregen om de afbouw zorgvuldig te realiseren. Daarnaast had de gemeente tijdens de regiegroep isolatie en de regiegroep inloop wekelijks overleg met zorgaanbieders en belangenbehartigers. Hier werden structureel signalen vanuit de opvanglocaties besproken. In samenspraak is een afweging gemaakt welke signalen aanleiding gaven tot aanpassingen in onze dienstverlening.

Wat de dienstverlening aan ondernemers betreft onderschrijft het college het beeld dat u schetst over de beperkte aandacht voor deze doelgroep niet volledig. Het college heeft hier, ook voor de coronacrisis, al sterk op ingezet. Door de afbakening in het onderzoek komt deze inzet slechts in beperkte mate naar voren. De uitvoering van de Tozo, een belangrijk onderdeel van de crisisdienstverlening, die veel van de gemeentelijke uitvoering vroeg en nog steeds vraagt, valt bijvoorbeeld buiten de scope. Ook komt de steun voor sportverenigingen en sportaanbieders, veelal ondernemers waarvoor we de huur van gemeentelijke sportvoorzieningen kwijtscholden, niet aan bod.

Het bereiken van kwetsbare ondernemers was ook voor de coronacrisis al nadrukkelijk een aandachtspunt van het college. Een deel van de inzet van het plan van aanpak *Meer kansen voor werkende minima*, opgesteld vlak voor de crisis, is specifiek gericht op ondernemers. En in februari van dit jaar heeft het college de raad geïnformeerd¹ over de inzet van de extra middelen voor armoede- en schuldenproblematiek om de gevolgen van de coronacrisis tegen te gaan. Eind 2020 is met het *actieplan Veerkracht* daarnaast een eigen steunpakket gepresenteerd om ondernemers weer perspectief te bieden en de bestaanszekerheid van zelfstandigen te versterken. Een centraal onderdeel van dit plan is om stevig in te zetten op het voorkomen en oplossen van armoede en schulden bij zelfstandigen.

Omdat het altijd lastig was ondernemers te bereiken, zagen we het feit dat veel ondernemers zich direct na de uitbraak van de crisis meldden voor steunmaatregelen ook als kans om ondernemers nog beter te helpen. Zowel binnen de gemeente, maar ook bij de madi's (nu: Buurteams), waren snelle aanpassingen nodig om adequaat in te spelen op de toename van hulpvragen van deze groep. De prominente rol van de madi's aan de voorkant sloot goed aan bij de werkwijze die we met de Buurteams voor ogen hebben. Niet alle ondernemers hoeven of kunnen immers meteen terecht bij gespecialiseerde schuldhulpverlening. De inbedding van deze werkwijze had enige tijd nodig en we monitoren de situatie voortdurend nauwlettend.

De aanbevelingen

Het college neemt uw aanbevelingen met de daarbij geplaatste nuanceringen over. We onderschrijven het belang van het trekken van lessen voor een volgende crisis en het zoveel mogelijk borgen van succesvolle ervaringen in onze organisatie en dienstverlening. Voor alle aanbevelingen geldt dat ze in de komende periode belangrijke uitgangspunten blijven in ons beleid. In die zin beschouwen we de uitvoering van deze aanbevelingen dan ook nog niet als afgerond.

De eerste lockdown was waarschijnlijk de meest bijzondere periode van het huidige college. Het was urgenter dan ooit om snelle en adequate beslissingen te nemen. Het college is van mening dat dit grotendeels naar behoren is verlopen, waarbij ook verschillende partners in de stad een noodzakelijke bijdrage hebben geleverd. Wij danken u voor uw gedegen analyse en zijn tevreden met het oordeel dat u in het rapport geeft over onze dienstverlening aan kwetsbare groepen in crisistijd.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeesters en wethouders van Amsterdam,

Simone Kukenheim
Wethouder Zorg, Jeugd(zorg),
Beroepsonderwijs en Sport

Marjolein Moorman
Wethouder Onderwijs, Armoede en Inburgering

¹ Brief: *Corona-offensief aanpak armoede en schulden: investeringsagenda 2021-22*, d.d. 16 februari 2021.