

# Perspectief

Rapport onderzoek Blijf Groep locatie IJmond

november 2015

*In dit onderzoek heb ik met veel mensen gesproken, en ieder kijkt vanuit het eigen perspectief naar de gang van zaken op de locatie IJmond. Dat perspectief wordt ingekleurd door ervaringen, verwachtingen en verantwoordelijkheden. Op zich is dat niet bijzonder, dat is overal in de samenleving aan de orde. Echter, waar perspectieven stollen tot de enige waarheid en onwrikbaar worden is een voedingsbodem voor conflict gelegd.*

Ik wil alle -oud- bewoners en medewerkers van Blijf Groep bedanken voor de bereidheid om met mij in gesprek te gaan. Dankzij hun verhalen heb ik dit rapport kunnen schrijven.

## Verantwoording

In de zomer van 2015 is door -oud- bewoners, Femmes for Freedom, SP raadsleden en een journaliste van de Volkskrant een dossier gemaakt rondom de Blijf Groep locatie IJmond. Dat dossier is in de publiciteit gebracht in landelijke en regionale media. In dat dossier worden vele beschuldigingen gedaan aan het adres van Blijf Groep en de locatie IJmond in het bijzonder. De meest in het oog springende beschuldiging betreft de bejegening van de bewoners, er wordt gesproken van intimidatie. De tweede belangrijke beschuldiging betreft de prostitutie in de omgeving van de locatie IJmond. De ernst van de beschuldigingen heeft er toe geleid dat er Kamervragen zijn gesteld door SP en PvdA.

Door het bestuur van Blijf Groep zijn meerdere acties ingezet, o.a. het opstellen van een wederhoor op basis van een eigen onderzoek, en het geven van een opdracht aan een onafhankelijk onderzoeker. Van dat laatste is dit rapport het verslag.

De inzet van deze opdracht is de vraag hoe en wat er geleerd kan worden van de gebeurtenissen, omdat ongeacht het antwoord op de vraag of er één waarheid is te vinden in antwoord op de vele beschuldigingen, er iets is gebeurd dat een grote impact heeft gehad op de bewoners en de medewerkers van de locatie IJmond.

Dit rapport begint met een voorwoord waarin het verhaal zoals ik dat uit alle documenten en gesprekken heb gedestilleerd, gevolgd door de onderzoeksvragen waarin aanbevelingen per vraag zijn opgenomen. Vervolgens zal op de in de media geuite beschuldigingen worden ingegaan. In het nawoord zal ik nog op enkele zaken ingaan die, alhoewel ze buiten de scope van dit onderzoek vallen, mij zijn opgevallen.

In de bijlagen zijn de verslagen opgenomen van de gesprekken die in het kader van dit onderzoek zijn gevoerd. Tevens zijn de (beleids)stukken die van belang zijn geweest bij de oordeelsvorming en de aanbevelingen via weblinks in voetnoten of in de bijlagen opgenomen.

Met de bewoners is uitgebreid in groepsverband gesproken, en waar dat werd gewenst individueel. Het betrof zowel bewoners van de locatie IJmond en de satellietwoningen, als oud bewoners. In totaal is gesproken met twaalf bewoners. Waar nodig is dit gebeurd met behulp van een tolk of in aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Twee van de bewoners hebben mij schriftelijk toestemming gegeven hun dossier te bekijken.

Met de medewerkers is ook in groepsverband gesproken en waar dat werd gewenst individueel. In totaal is met tien medewerkers gesproken. Tevens is gesproken met het management, de ondernemingsraad en centrale cliëntenraad, de bestuurder, de cliëntvertrouwenspersoon en een vrijwilliger.

Ik heb met twee van de drie klokkenluiders gesproken. De derde zag op advies van haar advocaat af van een gesprek. Van de zegsvrouw van de klokkenluiders is een woordelijk verslag opgenomen. Zij heeft geen toestemming gegeven dit verslag op te nemen in het rapport. Tijdens dit gesprek is aan mij geen inzicht gegeven in de geluidsopnames en foto's die door haar verzameld zijn. De informatie die zij in het gesprek heeft gegeven heb ik betrokken in de weging van alle verhalen en bij het doen van aanbevelingen. In de afrondende fase van dit rapport is door haar middels haar begeleider aangeboden een tweede gesprek te willen voeren waarin zij mij wel geluidsopnamen zou willen laten

horen. Op dat moment bevond het onderzoek zich in de afrondende fase en was verdere vertraging niet wenselijk.

De directeur van Femmes for Freedom is door mij twee keer per mail benaderd voor een afspraak, ik heb daar na 2 weken een reactie op ontvangen. Op dat moment bevond het onderzoek zich in de afrondende fase en was verdere vertraging niet wenselijk. Haar opvattingen zijn bij mij bekend middels de publieke uitingen in kranten, radioprogramma's en recent nog via de workshop op de Wereldconferentie Vrouwenopvang van november 2015, en zijn betrokken bij de weging en de aanbevelingen.

Ik heb niet gesproken met de medewerkers die in 2012 op de locatie werkten en in media hun verhaal hebben gedaan. In de gesprekken die ik heb gevoerd kwamen geen directe relaties naar boven tussen de gebeurtenissen toen en de gebeurtenissen nu. Als er al overeenkomsten zouden zijn is drie jaar een te lange periode om daar in het kader van dit onderzoek conclusies aan te verbinden. De samenstelling van team en management is grotendeels veranderd.

De onrust op de locatie en de media-aandacht hebben op velen een grote impact gehad. Dit rapport zal, zodra het publiek wordt, mogelijk wederom een grote impact op betrokkenen hebben. Ik heb mij ingespannen in de verwoording van de gesprekken en de omstandigheden daarmee rekening te houden en daarom dit rapport geanonimiseerd. Waar personen een belangrijke rol hebben gespeeld dan wel zelf de publiciteit hebben gezocht is het echter niet te voorkomen dat zij herkenbaar zijn.

De verslagen zijn beknopte weergaven van het gesprek en soms gebundeld met elementen uit individuele gesprekken. Drie oud-bewoners hadden bezwaar tegen verslaglegging door de medewerker van Blijf Groep, deze verslagen zijn door een externe notulist gemaakt. Een oud-bewoner heeft gevraagd om een woordelijk verslag. Van de in de bijlagen opgenomen verslagen hebben alle gesprekpartners ingestemd met de weergave van de gesprekken.

Bij de uitvoering van dit onderzoek heb ik alle medewerking ontvangen van -oud- bewoners en de medewerkers van Blijf Groep, inzicht gekregen in alle gevraagde documenten van Blijf Groep en met bijna iedereen kunnen spreken die ik in het kader van dit onderzoek wenste te spreken. Er is capaciteit beschikbaar gesteld voor het regelen van de praktische zaken en voor de ondersteuning bij de samenstelling van dit rapport.

Dit rapport is gebaseerd op vele gesprekken vanuit verschillende perspectieven. Dat heeft meer dan voldoende inzichten opgeleverd om de weging en de aanbevelingen te kunnen doen.

November 2015 , Johanna Haanstra.

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	6
De opdracht en de bevindingen .....	8
<b>1. Zicht op de bejegening door de medewerkers van Blijf Groep in het recente verleden op deze locatie</b> .....	8
Aanbevelingen:.....	9
<b>2. Zicht op de ruimte voor verbetering in het handelen van het team op de locatie IJmond</b> .....	9
Aanbevelingen:.....	10
<b>3. Zicht op technische en fysieke verbeterpunten van het pand met name op het gebied van de veiligheid</b> .....	10
Aanbevelingen:.....	11
<b>4. Zicht op de ruimte voor verbetering in het beleid van Blijf Groep op het gebied van deskundigheidsbevordering en de afspraken over inzet specifieke deskundigheden</b> .....	11
Aanbevelingen:.....	13
Beschuldigingen in de media.....	14
1. Prostitutie .....	14
2. Geld .....	15
3. Hygiëne, ongedierte en schurft .....	15
4. Toezicht .....	17
Nawoord.....	18
Bijlagen .....	19

## Voorwoord

‘Het is ontzettend uit de hand gelopen’ zegt een van de geïnterviewden. Daar is iedereen het over eens. De sfeer op de locatie was niet ontspannen, zowel voor bewoners als medewerkers. Dat is geen goed klimaat om de ondersteuning voor cliënten goed uit te kunnen voeren, en dat komt de cliënten en hun kinderen niet ten goede.

De zegsvrouw van de klokkenluiders woont inmiddels op zichzelf, maar er is nog veel boosheid en verdriet dat onder andere in de maanden van haar verblijf op de locatie IJmond is opgebouwd. Zij heeft maandenlang opnames gemaakt om gesprekken te documenteren. Door bewoners en medewerkers is veel gezegd over haar gedrag en rol in de ontstane onrust die door velen van hen op zijn minst als onplezierig is ervaren. Er had eerder ingegrepen moeten worden, te lang is geprobeerd de onderlinge verhoudingen te repareren, er is van incident naar incident gegaan.

De locatie IJmond van Blijf Groep is een kleuterschoolgebouw uit 1963 dat is omgevormd tot een traditioneel Blijf-van-m’n-Lijf huis. De ligging in een woonwijk en een redelijk gesloten vooraanzicht was in de traditionele visie ideaal. In dit gebouw is ruimte voor 9 cliënten en hun kinderen. De plattegrond van het gebouw is ruim, en er is veel daglicht. De kamers zijn wisselend van grootte, woonkamer, wasruimtes en kookgelegenheden moeten worden gedeeld. Er is ruim voldoende buitenruimte en ruimte voor de kinderen. De kantoren voor de medewerkers bevinden zich ook in het pand.

Sinds de start van deze locatie is er veel veranderd in de vrouwenopvang. De samenstelling van de groepen is meer divers geworden, en door het steeds meer inzetten op tijdige en ambulante hulp heeft de populatie die in een verblijfssetting komt gemiddeld een zwaardere hulpvraag. Naast de ervaringen met geweld zijn er vaak problemen met verblijf, taal, gedrag en / of zelfredzaamheid.<sup>1</sup>

Door Blijf Groep is een methodiek ontwikkeld die inzet op het gezin en waar mogelijk juist zichtbaar wil werken aan het stoppen van geweld, de Oranje Huis-methodiek<sup>2</sup> en de landelijke methodiek Krachtwerk<sup>3</sup>. In die aanpak wordt uitgegaan van de eigen kracht van de cliënt en haar<sup>4</sup> gezin of omgeving en zoveel mogelijk de cliënt in de regie gezet van het traject. De cliënt is zo mogelijk thuis, of op een locatie waar een eigen plek beschikbaar is, de Oranje Huizen. Verblijf en hulpverlening zijn daarbij gescheiden trajecten. Op de locatie IJmond is die scheiding van verblijf en hulpverlening niet goed mogelijk. De dagelijkse activiteiten van de cliënten lopen -letterlijk- door de werkruimtes van de medewerkers.

---

<sup>1</sup> Zie het Jaarverslag 2014 voor het huidige overzicht van activiteiten:

<https://www.blijfgroep.nl/downloads/jaarverslag-2014>

<sup>2</sup> Zie voor meer informatie over deze methodiek <https://www.movisie.nl/esi/oranje-huis> of de website van Blijf Groep

<sup>3</sup> Zie voor de folder over Krachtwerk [http://www.opvang.nl/files/Folder\\_Krachtwerk\\_FO.pdf](http://www.opvang.nl/files/Folder_Krachtwerk_FO.pdf)

<sup>4</sup> Er is in Blijf Groep ook opvang voor mannen, waar in dit rapport zij of haar staat moet ook hij of zijn gelezen worden.

De financiering van de vrouwenopvang gaat via de centrumgemeenten en is per 2015 geheel naar de WMO overgegaan. Er is geen meerjarige zekerheid over de financiën waardoor veel personeel op tijdelijke basis wordt aangesteld, de flexibele schil. Daardoor staat teamvorming onder druk terwijl de verzwaring van de hulpvraag juist vraagt om een sterk team dat elkaar steunt in de dagelijkse routine en elkaar scherp houdt op de geleverde kwaliteit.

De locatie IJmond staat op de nominatie om opgeheven te worden. Zodra door nieuwbouw elders capaciteit beschikbaar is wordt de locatie gesloten. Het dilemma nu al sluiten omdat het pand niet geschikt is voor de huidige visie op hulpverlening en de samenstelling van de cliëntenpopulatie, of openhouden tot er vervangende capaciteit beschikbaar is, ligt helder op tafel.

## De opdracht en de bevindingen

### 1. Zicht op de bejegening door de medewerkers van Blijf Groep in het recente verleden op deze locatie

Door de klokkenluiders is veel gezegd over de bejegening van bewoners. In de gesprekken met bewoners is het beeld dat het beter kan deels bevestigd. De beleving van de cliënten is een gegeven, ongeacht of de uitspraak waar de cliënt moeite mee heeft door de medewerker met de beste bedoelingen is gedaan. Uitvoering geven aan het gezins-actieplan<sup>5</sup>, met als belangrijke opdracht de zelfstandigheid van de cliënt bevorderen, is geen eenvoudige opgave. Taal (onvoldoende beheersing van het Nederlands) en cultuur (niet durven klagen) kunnen in de weg zitten waardoor cliënten zich mogelijk afhankelijk voelen. De spanning tussen eigen regie van de cliënt en professioneel handelen, en dus soms confronterend moeten zijn over een gemaakte keuze, is per definitie aanwezig. Eigen regie is niet gelijk aan 'u vraagt, wij draaien'. Niet iedere cliënt is even vaardig in het aanvaarden van opbouwend bedoelde kritiek. Niet elke medewerker is even vaardig in het op juiste wijze geven van opbouwende kritiek. Cliënten zijn met name kwetsbaar als het om hun kinderen gaat, of om contacten met de -ex-partner. Ook is niet alles even duidelijk ten aanzien van de huisregels, en de afspraken over geld. Voorbeelden van intimidatie heb ik niet gehoord, wel voorbeelden waarvan ik mij kan voorstellen dat het intimiderend overkomt.

De verwachtingen van cliënten zijn zeer verschillend. Waar de een goed gebruik weet te maken van het hulpverleningsaanbod om snel weer zelfstandig de draad op te kunnen pakken, ervaart de ander de verblijfslocatie meer als een instelling waar voor alles wordt gezorgd. De overgang van de crisisopvang, waar meer wordt georganiseerd, naar de begeleid wonen situatie waar een grote mate van zelfstandigheid wordt verwacht is voor sommigen groot. Dan wordt het niet begrepen waarom alleen op afspraak wordt gewerkt, of wordt gezegd dat hulp elders moet worden gezocht, of de verhuizing zelf geregeld moet worden. Dat zit deels in de persoon, deels in de ervaringen die tot dan toe zijn opgedaan. Als je je nooit met de financiën mocht bemoeien is een formulier met een schuldverklaring voor leefgeld onbegrijpelijk. Als je uit een cultuur komt waar de overheid een alom vertegenwoordigd instituut is zijn de Nederlandse verhoudingen niet zomaar te begrijpen. Als je de taal niet spreekt zijn de drempels erg hoog. Als je jarenlang onderdrukt bent geweest en afgesloten van de buitenwereld hebt geleefd is de benodigde zelfredzaamheid niet zomaar aanwezig.

Sommige bewoners kunnen niet goed begrijpen waarom, in hun ogen, bij gelijke situaties verschillend wordt gehandeld. Het wel of niet toepassen van sancties wordt als inconsequent en daarmee onrechtvaardig ervaren. Bij onderlinge conflicten wordt er op gestuurd dat bewoners met elkaar in gesprek gaan, bewoners vinden dat daar te lang mee wordt doorgegaan.

Door de bewoners is ook opgemerkt dat als het om bejegening gaat het niet alleen iets is tussen cliënt en medewerkers, maar ook tussen bewoners onderling. Er is uitgesproken dat de sfeer in het gebouw nu goed is, rustig, maar in het afgelopen jaar niet goed was, niet iedereen voelde zich veilig terwijl dat de eerste doelstelling is van de vrouwenopvang.

---

<sup>5</sup> Zie een toelichting van het gezinsactieplan: <https://www.blijfgroep.nl/opvang-begeleiding-en-nazorg>



## Aanbevelingen:

1. Biedt extra trainingen aan medewerkers aan waarin geleerd wordt het effect van bejegening in een cultureel diverse omgeving bewust in het dagelijks handelen te betrekken.
2. Zie er op toe dat teams de afspraken over hoe zij elkaar aanspreken op bejegening van cliënten in de praktijk brengen.
3. Breng goed in kaart welke achterstanden op weg naar zelfredzaamheid geslecht moeten worden en breng onderscheid of fasering aan in het gezins-actieplan zodat de mate van zelfredzaamheid van invloed is op de ondersteuningsaanpak.
4. Betrek zo nodig deskundigen uit andere organisaties bij de ondersteuning, zoals taalcoaches, inburgeringstrajecten.
5. Wees uitputtend in het helder maken van de wederzijdse verwachtingen.
6. Doe geen concessies aan de groepssamenstelling, zolang de groepslocaties nog nodig zijn is een goede groepsdynamiek voorwaarde voor een helpende omgeving.

## 2. Zicht op de ruimte voor verbetering in het handelen van het team op de locatie IJmond

In de gesprekken met de medewerkers is een grote betrokkenheid naar voren gekomen met de cliënten, ieder voor zich probeert de cliënten naar eer en geweten te helpen volgens de afgesproken methodiek van Blijf Groep. Sommigen voelen zich op de locatie IJmond belemmerd door de afgesproken strikte scheiding tussen verblijf en hulpverlening, het teamgevoel komt mede daardoor niet goed van de grond. Er wordt gesproken in wij / zij termen. Het helpt dan ook niet dat er vele wisselingen in het personeelsbestand zijn geweest. Door de onzekerheid over de financiering door de gemeentes op langere termijn wordt er gewerkt met een grote flexibele schil (25-30%) en dus veel tijdelijke contracten.

Er is een stevig team nodig om met elkaar te kunnen werken aan een effectieve inzet van de Oranje Huis-methodiek. Wat kan wel en wat kan niet in deze groepslocatie. Daarnaast speelt de groepsdynamiek een rol, men ziet van andere cliënten hoe de hulpverlening vorm krijgt en dat kan, om goede of minder goede redenen, verschillen. Ook dan is een stevig team nodig dat elkaar helpt en aanspreekt op de effecten van interventies in deze specifieke locatie. De groepsdynamiek was wel aanwezig, de team dynamiek niet of onvoldoende.

De onrust die in het afgelopen jaar is ontstaan is ook voor de medewerkers moeilijk geweest. Het stelselmatig maken van opnames door een van de klokkenluiders is op zijn minst als hinderlijk ervaren. Er is door leden van het team regelmatig aangegeven dat voor deze cliënt een andere oplossing nodig was maar dat heeft niet tot verandering geleid. Er is steeds een ad hoc oplossing gezocht omdat er geen andere oplossing voor handen was.

Uit de gesprekken met de teamleden kwam ook naar voren dat soms de juiste deskundigheid, met name op gedrag, wordt gemist. De populatie van de verblijfslocaties wordt zwaarder omdat steeds meer in ambulante trajecten wordt opgepakt. Wat dan nog naar de verblijfslocaties komt heeft veelal een zwaardere hulpvraag. De screening van nieuwe cliënten is standaard, echter wordt niet altijd gedaan omdat de kosten onderdeel zijn van de zorgverzekering wat betekent dat veelal het eigen risico van de cliënt aangesproken moet worden. Het geld is vaak hard nodig voor het weer bouwen aan een nieuwe toekomst en er wordt dan afgezien van een screening.

Daardoor kan het gebeuren dat specifieke hulpvragen worden gemist en niet de juiste deskundigheden worden ingezet. Het gezins-actieplan is dan niet compleet.

### Aanbevelingen:

1. Bepleit bij de landelijke overheid en de centrumgemeente dat iedere cliënt die verblijft op een locatie in de vrouwenopvang wordt gescreend zodat alle hulpvragen tijdig worden onderkend zonder dat het eigen risico van de zorgverzekering daarop wordt aangesproken
2. Luister naar signalen uit het team, los problemen samen met hen op
3. Versterk het team met deskundigheid over gedrag.
4. Bekijk met het team welke onderdelen van de Oranje Huis aanpak op een groepslocatie anders ingevuld moeten worden.

Een klein voorbeeld hoe deze locatie de Oranje Huis-aanpak in de weg zit:

Een cliënt heeft een kopie van een document nodig. Ze klopt aan bij het kantoor van een medewerker waar een kopieerapparaat staat. Echter, het is de bedoeling dat de cliënten leren waar ze dat kunnen doen zodat ze het weten als ze een eigen huis hebben. Dus de cliënt wordt naar de supermarkt verwezen. De eerste keer gaat een van de medewerkers mee.

### **3. Zicht op technische en fysieke verbeterpunten van het pand met name op het gebied van de veiligheid**

Het pand op zich is niet verkeerd, lichte ruimtes, kamers niet riant maar oké, een grote buiten- en binnenspeelruimte voor kinderen. Maar het is een pand dat stamt uit andere tijden waarin de aanpak in de vrouwenopvang anders ging; geheim, gesloten, een plek om tot rust te komen. Met meerdere gezinnen dicht op elkaar wonen was nog onderdeel van het collectief geheugen en de samenstelling van de groep was cultureel meer een geheel. Er waren nog geen mobiele telefoons waardoor communicatie met de buitenwereld niet of nauwelijks aan de orde was.

De locatie is ook nu een plek voor zelfstandig wonen met begeleiding, dat betekent dat de bewoners hun eigen leven leiden en worden ondersteund in hun hulpvraag naar verdere zelfstandigheid. De organisatie zorgt voor het algemene onderhoud van het pand, de bewoners voor de eigen woondelen. Het heeft daarmee het karakter van een studentenhuis met de daarbij horende discussies en ergernissen.

's Avonds en in de weekenden zijn er geen medewerkers en zijn de bewoners zelf verantwoordelijk voor de voordeur en de afspraken over bezoek. Er is cameratoezicht aanwezig. Veiligheid is ook in deze situatie een belangrijk aspect en bewoners zijn hierin van elkaar afhankelijk. Het is in het recente verleden voorgekomen dat de camera was uitgeschakeld of dat er een doek overheen was geslagen. Ook zijn er meldingen gedaan door toevallig nog wel aanwezig personeel dat er bezoekers waren binnengelaten op momenten dat dat niet kan.

De leeftijd van het pand en het gebruik als groepslocatie waar wordt gewoond, maakt dat ongedierte veel mogelijkheden heeft zich een plekje te verwerven. Schoonmaken moet goed gebeuren omdat materialen niet (meer) glad zijn en voedselresten ongedierte aantrekken. Muizen zijn door iedereen gezien, ratten en kakkerlakken niet. De GGD heeft bij inspectie rioolvliegjes in de doucheruimtes gesignaleerd.

Het dilemma wel of niet de locatie openhouden tot de nieuwbouw gerealiseerd is moet in een breder kader worden beantwoord dan alleen de geschiktheid van deze locatie in de huidige aanpak van huiselijk geweld. Gezien de grote vraag naar veilige plekken voor vrouwen die met geweld te maken hebben en de afbouw van plekken door het hele land<sup>6</sup> is het voortijdig sluiten niet wenselijk. Wel zal zolang deze locatie in gebruik is extra aandacht gegeven moeten worden aan toezicht, onderhoud en groepsamenstelling.

### Aanbevelingen:

1. Als de locatie open wordt gehouden kan dat alleen met extra investeringen in onderhoud, toezicht en ondersteuning van het groepsproces.
2. Zorg er voor dat de camera's niet meer buiten gebruik kunnen worden gesteld door onbevoegden.
3. Geef bewoners de gelegenheid om iets te verdienen door mee te werken aan de schoonmaak van alle gedeelde ruimtes.

#### **4. Zicht op de ruimte voor verbetering in het beleid van Blijf Groep op het gebied van deskundigheidsbevordering en de afspraken over inzet specifieke deskundigheden**

Blijf Groep is een organisatie die opvang en ondersteuning biedt aan gezinnen, vrouwen, die genoeg hebben van het geweld in hun leven. De nieuwe start die ze willen maken is een eigen keuze, ondersteund door medewerkers van Blijf Groep. Deze zelfbeschikkingsgedachte heeft impliciet de vooronderstelling in zich dat iedereen dan ook in staat is dat nieuwe leven vorm te geven. De Oranje Huis-methodiek gaat daar ook expliciet van uit.<sup>7</sup> Echter, de realiteit is dat in de verscheidenheid aan vaardigheden en achtergronden bij cliënten er mogelijk een grote groep zit die dat niet zo maar kan, of misschien wel nooit kan. Dat roept de vraag op of cliënten gebaat zijn bij een monodisciplinaire aanpak, of dat meer tijd moet worden ingebouwd om goed in kaart te brengen wat en wie er voor nodig is om een cliënt naar zelfstandigheid te begeleiden en dat gefaseerd aan te pakken. Het kan goed zijn dat sommige aspecten pas later in het traject naar boven komen, dan is het goed om opnieuw te kijken wat er nodig is. Samenwerking met andere organisaties die zich op andere gebieden begeven zoals inburgering, verslaving, schulden, gedrag of verstandelijke beperking, is daarbij dan van belang. Analoog de aanpak Jeugd en Gezin: een vrouw (of gezin), een plan, een regisseur.

Om dat georganiseerd te krijgen zijn goede afspraken nodig met andere organisaties, die langs heel andere kanalen gefinancierd worden of andere gemeenten omvatten. In de afgelopen jaren

---

<sup>6</sup> Zie <http://www.huiselijkgeweld.nl/nieuws>; 22-10-2015 Forse afname opvangplaatsen Valkenhorst; 15-10-2015 Bezuinigingen vrouwenopvang Moviera

<sup>7</sup> Zie <https://www.blijfgroep.nl/kennis-delen/oranje-huis/oranje-huis-aanpak>

is al veel in gang gezet om deze samenwerking tot stand te brengen, echter door de herschikking in de financiering bij alle zorg- en ondersteuningsaanbieders is dat op de achtergrond geraakt.

Om de kwaliteit van de vrouwenopvang in het algemeen in Nederland te verbeteren is op verzoek van de Federatie Opvang door het ministerie van VWS subsidie verstrekt voor een verbetertraject, het Verbeterplan. Van 2008-2013 is landelijk gewerkt aan de ontwikkeling van kwaliteitsnormen, indicatoren en het beter aansluiten van vraag en aanbod zodat passende, goede en snelle hulpverlening voor volwassenen en kinderen geboden wordt. Het Verwey-Jonker instituut heeft de evaluatie<sup>8</sup> gedaan en deze is besproken in de Tweede Kamer in februari 2015.<sup>9</sup>

Citaat uit de beantwoording van de vragen van het lid Volp (PvdA) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op 23-9-2015<sup>10</sup>: “Het Verbeterplan Vrouwenopvang dat van 2008 tot 2014 heeft gelopen, heeft geleid tot het opstellen en het invoeren van methodieken als ‘Krachtwerk’ voor vrouwen en ‘Veerkracht’ voor kinderen. Er is sector breed een belangrijke kwaliteitsslag gemaakt, waarop de vrouwenopvang samen met de Federatie Opvang en de VNG verder voortbouwt, onder andere in het door mij gefinancierde ondersteuningsprogramma ‘Regio-Aanpak Veilig Thuis’. Daarmee verkeert de sector vrouwenopvang in de juiste uitgangspositie om te zorgen voor een veilig en rustig leefklimaat en zie ik geen aanleiding tot het nemen van aanvullende maatregelen. “

Bij Blijf Groep is veel aandacht voor kwaliteit. Er zijn handboeken, protocollen, standaardformulieren en procedures die in de loop der jaren zijn uitgedacht en doorontwikkeld. Er is aandacht voor implementatie, intervisie, casusbesprekingen en coaching van medewerkers. Kwalitatief goede ondersteuning bieden is een continu leerproces. De medewerkers zijn ook goed bekend met de methodiek en de afspraken.

De onzekerheid over de financiën wordt opgevangen door een grote flexibele schil (25-30%) in te zetten. Daardoor is teamvorming minder goed mogelijk en is borging van de kwaliteit lastiger. Te veel wisselingen zijn niet goed voor het team en ook niet voor de cliënten.

Voor de stem van cliënten is een vertrouwenspersoon, een centrale cliëntenraad, een externe klachtenprocedure en worden huiskamergesprekken op de locaties gehouden.

<sup>8</sup> Zie het rapport <http://www.verwey-jonker.nl/publicaties/2015/resultaten-na-zes-jaar>;

<sup>9</sup> Zie de voortgangsrapportage [http://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=319d44e3-1b4f-46a8-bf24-603354cd0715&title=\(Aanvullende\)%20Voortgangsrapportage%20geweld%20in%20afhankelijkheidsrelaties.pdf](http://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=319d44e3-1b4f-46a8-bf24-603354cd0715&title=(Aanvullende)%20Voortgangsrapportage%20geweld%20in%20afhankelijkheidsrelaties.pdf)

<sup>10</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/09/23/beantwoording-kamervragen-over-het-bericht-dat-bewoners-in-blijf-van-mijn-lijfhuizen-tot-prostitutie-worden-aangezet>

### Aanbevelingen:

1. Pak de draad weer op om te komen tot een integrale aanpak met organisaties die over andere deskundigheden beschikken, en werk met hen naar 'een vrouw – een plan – een regisseur'.
2. Maak afspraken met andere organisaties om onderlinge uitwisseling van kennis te organiseren op medewerker niveau.
3. Maak afspraken met de medewerkers hoe zij kunnen opschalen naar intensievere hulp voor een cliënt en betrek hen bij de oplossing.
4. Maak afspraken met de financiers over afbouwtermijnen in het geval de subsidies worden verlaagd zodat meer personeel langjarig verbonden kan blijven aan Blijf Groep en de teams voor langere tijd met elkaar kunnen werken.

## Beschuldigingen in de media

In de media zijn vele beschuldigingen geuit aan het adres van Blijf Groep en de locatie IJmond. In dit deel zal ik nog ingaan op die punten die niet in het onderzoeksverslag aan de orde zijn gekomen.

1. Prostitutie
2. Geld
3. Hygiëne, ongedierte en schurft
4. Toezicht

### 1. Prostitutie

In de verhalen van de vrouwen komt een gevarieerd beeld naar boven als het over prostitutie gaat. De voorbeelden die door bewoners worden gegeven spelen zich hoofzakelijk af in 2014. Het is wel helder geworden dat er 's avonds en 's nachts mannen zijn ontvangen op de locatie. Daarmee is niet volgens de afspraken gehandeld. Of dat alleen vriendjes of ook klanten waren is niet duidelijk geworden. Sommigen bewoners zeggen daar niets van te hebben gemerkt, of alleen verhalen te hebben gehoord van anderen. Maar er zijn ook verhalen die dit bevestigen. Voor de medebewoners kan het zeer onveilig voelen als er mannen 's avonds of 's nachts rondlopen. Met het binnenlaten van vreemden wordt ook de beschutting van de locatie verstoord, het adres wordt bekend.

Het is met grote waarschijnlijkheid dat er vanuit de locatie vrouwen zijn geweest die seks met mannen hebben gehad voor geld, prostitutie in de formele terminologie. Dat is op zich niet verwijtbaar, prostitué is in Nederland een legaal beroep. Het wordt een ander verhaal als er sprake is van ronselen of jezelf, je kinderen of anderen in gevaar brengen. Van ronselen op de locatie lijkt geen sprake, er zijn wel verhalen dat vrouwen zijn uitgenodigd door andere vrouwen om mee 'uit' te gaan, maar geen structurele activiteiten.

Overall in de wereld zijn prostitués, en overall zijn ook hun klanten. De vrijwilligster vertelde van een man die vrouwen aansprak bij de voedselbank, en iemand uit de buurt sprak wel eens vrouwen aan bij de locatie. Ook deze voorbeelden hebben geen georganiseerd of structureel karakter.

Het is zelfs de vraag of de man bij de voedselbank wist dat het om vrouwen uit de opvang ging, iedereen die bij de voedselbank komt heeft geldgebek.

Vrouwen in de opvang zitten in een kwetsbare positie met soms weinig geld door schulden of als de uitkering nog niet is geregeld. Dan lijkt het een simpele oplossing maar het kan leiden tot een herhaling van wat de aanleiding was om in de opvang te belanden. Hulpverleners zijn alert op signalen die aangeven dat vrouwen zichzelf in een ongewenste situatie met loverboys of pooiers begeven en spreken de vrouwen daar ook op aan. Inschakelen van jeugdzorg kan dan ook tot de mogelijkheden behoren als de vrouw bijvoorbeeld een vreemde man op haar kamer toelaat waar de kinderen ook zijn. De bewoners worden door de medewerker regelmatig op de risico's van prostitutie gewezen.

De begeleid wonen locaties in de vrouwenopvang zijn woningen, of in dit geval een groepslocatie, waar overdag begeleiding aanwezig is. De vrouwen zijn zelf verantwoordelijk voor hun veiligheid en die van hun kinderen en medebewoners. Dat zijn ze straks in hun eigen huis ook. De camera's zijn bedoeld om boze exen buiten de deur te houden, niet om het komen en gaan van de bewoners te controleren. Maar als een vrouw onaangekondigd 's nachts niet in huis is gaan de alarmbellen af, is ze veilig? Dan wordt de contactpersoon gebeld, en in het geval er een 'niet pluis' gevoel ontstaat wordt verdere actie ondernomen. De wereld zou te klein zijn als de medewerkers in een dreigende situatie –te- laat zouden reageren.

## 2. Geld

### a) Het loont Blijf Groep om cliënten langer vast te houden

De subsidies die Blijf Groep ontvangt van de gemeenten zijn voor het overgrote deel gebaseerd op het aantal plaatsen en de bezettingsgraad, niet op het aantal cliënten. De druk op de beschikbaarheid van plekken in de vrouwenopvang wordt eerder groter dan kleiner door de afbouw van beschikbare capaciteit in Nederland. Of een plek in een jaar door een cliënt of door 5 cliënten wordt gebruikt maakt voor de financiering geen verschil, en het onbenut blijven van een beschikbare plek is niet aan de orde.

Toch komt het voor dat vrouwen langer in de opvang blijven dan noodzakelijk is voor het ondersteuningstraject. De uitstroom naar zelfstandige woonruimte is afhankelijk van de beschikbaarheid van sociale woningen, de schuldenproblematiek en de verblijfsstatus.

### b) Cliënten krijgen zo weinig geld dat ze wel de prostitutie in moeten.

Cliënten van Blijf Groep zijn in het algemeen afhankelijk van een uitkering. Zodra zij tot de opvang zijn toegelaten worden stappen gezet om een uitkering aan te vragen. Dat kost tijd, en totdat het is geregeld kan een leefgeld lening worden afgesloten. Afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd wordt het bedrag aangepast van € 40,- tot maximaal € 60,- euro per week. Afhankelijk van de leefstijl van de cliënt is minimaal te weinig of genoeg. Dat is niet anders dan voor iedere burger in Nederland die van een uitkering rond moet komen.<sup>11</sup> Een cliënt die wegens schulden onder bewindvoering staat zal ook als de uitkering wordt ontvangen van minimale middelen rond moeten komen.

### c) Hoge huur

Blijf Groep brengt een vastgestelde bijdrage in rekening, geen huur. Deze bijdrage dekt ongeveer de helft van de kosten.<sup>12</sup>

## 3. Hygiëne, ongedierte en schurft

### a) Algemeen

De GGD heeft op 1 september 2015 de locatie bezocht en gerapporteerd over de bevindingen op het gebied van hygiëne (zie de bijlagen). De schoonmaak werd ontoereikend en onder de norm

<sup>11</sup> Zie voor de normbedragen van de bijstandsuitkering <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-bijstandsnorm>

<sup>12</sup> Zie ook bijlage 6. *Informatie voor cliënten over betalingsverplichtingen aan Blijf Groep*

voor alle ruimtes in het pand bevonden en er werden aanbevelingen gedaan. De situatie was niet zodanig dat er gesproken werd over sluiting van de locatie. De cliënten worden geacht zelf de eigen ruimten schoon te houden, aanbevolen wordt dit strakker te organiseren en te controleren.

Naar aanleiding van deze bevindingen zijn door Blijf Groep middels een plan van aanpak de adviezen van de GGD overgenomen en voor zover mogelijk binnen 3 weken uitgevoerd. Op 26 oktober werd een verbeterde situatie aangetroffen, wel zijn er nog aandachtspunten (zie de bijlagen).

#### b) Ongedierte

Tijdens de eerste inspectie zijn door de GGD in verschillende ruimten muizenkeutels gevonden; kakkerlakken en ratten zijn niet aangetroffen. In het washok waren meerdere rioolvliegjes aanwezig. Rentokil bezoekt in het kader van ongediertebestrijding gemiddeld acht keer per jaar de locatie. In 2015 was dit in maart, juni, juli, september en oktober. Rentokil meldt iedere keer sporen van muizen, en sinds dit jaar ook het ontbreken van muizenvallen die eerder zijn geplaatst. Inmiddels is de buitenkant behandeld en worden extra voorzieningen overwogen zoals het vastzetten van muizenvallen en weringsborstel onder deuren, zodat de muizen minder gemakkelijk van de ene ruimte naar de andere kunnen. Door Rentokil zijn geen sporen van ratten of ander ongedierte aangetroffen.

#### c) Schurft

Van [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl):

##### **Hoe ontstaat schurft?**

De schurftmijt wordt meestal overgedragen via intensief lichamelijk contact met besmette personen. Vaak gebeurt dit in bed, waar de mijten langer kunnen leven door de warmte. Heel zelden wordt schurft overgedragen via besmet beddengoed en besmette kleding. Schurft komt vaker voor bij mensen die zichzelf niet goed verzorgen, maar alle mensen kunnen worden besmet. Soms vindt besmetting plaats in een hotel, vooral in het buitenland.

Uit een van de gesprekken kwam naar voren dat medio 2014 een cliënt jeuk kreeg en schurft bleek te hebben. Er bestaat een procedure infectiepreventie bij Blijf Groep, deze procedure is gevolgd. De GGD is voor advies ingeschakeld, de geïnfekteerde cliënt en haar kinderen kregen zalf en er werd intensief gewassen. Daarmee was de schurft snel onder controle.

Uit de geregistreerde incidenten van de locatie komt naar voren, dat in juni 2015 een cliënt meldde dat haar kind schurft had, maar dat de medewerker niet in de gelegenheid werd gesteld dit te verifiëren. Daarop is door de medewerker contact opgenomen met de GGD conform de geldende procedure infectieziekten van Blijf Groep. Er is een informatiebijeenkomst gehouden om alle cliënten te informeren over het voorkomen van (verspreiding van) schurft en het geven van wasvoorschriften.



#### **4. Toezicht**

Toezicht krijgt op vele manieren vorm. Naast de interne instrumenten zoals vertrouwenspersonen, klachtenregeling, casusbesprekingen, incidentmeldingen etc. wordt ook door de Raad van Toezicht toegezien op de kwaliteit in brede zin van de geleverde ondersteuning.

Door externe partijen worden regelmatig audits gehouden in het kader van de risico inventarisatie, HKZ en CQ index.

Ook de opdrachtgevers, de gemeenten, hebben een rol in het toezicht. Zij stellen eisen aan de geleverde ondersteuning en zien er op toe dat die ook wordt geleverd.

De medewerkers van Blijf Groep zijn niet BIG geregistreerd en hebben dus geen door de beroepsgroep georganiseerd toezicht. De inspectie voor de gezondheidszorg is derhalve ook niet betrokken.

## Nawoord

De vraagstelling van dit onderzoek is gericht op wat Blijf Groep kan leren van de gebeurtenissen in het besef dat er altijd ruimte is voor verbetering in elke organisatie. De beschuldigingen raken het hart van de organisatie, de kwaliteit van de ondersteuning en de bejegening van de cliënten zijn de grondvesten waarop het bestaansrecht is gebouwd.

Het is voor medewerkers van elke organisatie die te maken heeft met vertrouwelijke informatie van cliënten lastig om zich publiekelijk te verweren tegen beschuldigingen over de cliëntgerichte ondersteuning en bejegening. Elke tegenwerping druist in tegen de vertrouwensregel van de relatie medewerker – cliënt. Een regel die in omgekeerde zin niet bestaat.

Blijf Groep heeft een sluitend systeem van meerdere instrumenten die door cliënten kunnen worden gebruikt om hun onvrede kenbaar te maken. Het is dan opmerkelijk te moeten constateren dat door de klokkenluiders geen gebruik is gemaakt van alle geëigende kanalen om hun klachten kenbaar te maken. Er is rechtstreeks naar media gegaan waarbij de anonimiteit van -oud- bewoners is doorbroken door het noemen van namen. Ook zijn maandenlang geluidsopnamen en foto's gemaakt van cliënten en medewerkers zonder dat zij daarvoor toestemming hebben gegeven.

Het is bijzonder dat externe partijen die weet hebben gehad van de klachten, zoals de journaliste en raadsleden, hebben gemeend dat het wel kon wachten totdat het artikel in de Volkskrant was gepubliceerd voordat er actie werd genomen. Ratten, intimidatie, aanzetten tot prostitutie, dat zijn toch geen kleinigheden die nog wel even door kunnen gaan. Blijf Groep is daardoor pas in een veel later stadium in de gelegenheid gesteld passende maatregelen te nemen.

## Bijlagen

1. Onderzoeksopdracht .....	20
2. Verslaglegging van de gevoerde gesprekken.....	21
3. Relevante interne verslagen en notities .....	55
a. Verslag cliëntenparticipatie bijeenkomst in IJmond, april 2015 .....	55
b. Twee incidentmeldingen, zomer 2015 .....	57
c. Brief van Cliëntenraad aan de directeur-bestuurder, oktober 2015.....	63
4. Verweer van Blijf Groep.....	65
5. Rapportages GGD van 1 september en van 26 oktober 2015 .....	75
6. Informatie voor cliënten over betalingsverplichtingen aan Blijf Groep .....	101
7. Subsidiebeschikking 2015 gemeente Haarlem .....	103

## Bijlage 1: Onderzoeksopdracht

### OPDRACHT INTERN ONDERZOEK BLIJF GROEP

Naar aanleiding van de gebeurtenissen bij de locatie IJmond in de periode juni / juli / augustus 2015 bestaat bij de Blijf Groep de wens tot een intern onderzoek. Op 3 september is de opdracht mondeling toegelicht.

De reikwijdte van het onderzoek beslaat de interne gang van zaken en de opstelling van de medewerkers op de locatie IJmond. Dit onderzoek is bedoeld om te leren van de gebeurtenissen, voorbereidend op de inrichting van zelforganiserende teams. De aspecten die daarbij in ieder geval betrokken zullen worden zijn bejegening, kennis over de doelgroep, beveiliging van het pand, en de escalatiemogelijkheden.

De resultaten van het onderzoek zijn:

- Zicht op de bejegening door de medewerkers van Blijf Groep in het recente verleden in deze locatie
- Zicht op de ruimte voor verbetering in het handelen van het team op de locatie IJmond
- Zicht op technische en fysieke verbeterpunten van het pand met name op het gebied van de veiligheid
- Zicht op de ruimte voor verbetering in het beleid van Blijf groep op het gebied van deskundigheidsbevordering en de afspraken over inzet specifieke deskundigheden

In de eindrapportage zullen tevens aanbevelingen worden gedaan over hoe deze verbeterpunten gerealiseerd kunnen worden.

De planning van het onderzoek is dat in september vooronderzoek wordt gedaan, in oktober gesprekken worden gevoerd met medewerkers, bewoners, medewerkers die op centraal niveau verantwoordelijk zijn voor bepaalde beleidsterreinen en de Bestuurder. De eerste helft van november wordt besteedt aan het analyseren van de informatie en het schrijven van het rapport. Oplevering wordt voorzien in de tweede helft van november 2015.

De Blijf Groep stelt een medewerker ter beschikking die de pen voert en als sparringpartner kan fungeren. De inschatting is dat deze medewerker daar gedurende het onderzoek gemiddeld 1 dag per week voor nodig heeft. Tevens wordt ondersteuning geboden bij het maken van afspraken.

Het onderzoek zal in totaal 8 dagen in beslag nemen. Het tarief is € 256,- per dagdeel exclusief BTW. Gezien de gebeurtenissen en de impact die dat op de bewoners moet hebben gehad zie ik af van het in rekening brengen van gewerkte dagdelen in het vertrouwen dat dit bedrag ingezet wordt voor een bijzondere activiteit voor de bewoners van de locatie IJmond.

Gemaakte reiskosten worden in rekening gebracht.

Namens de Blijf Groep

Mw. A. van den Brink

Johanna Heanstra

Datum:

Datum:

## Bijlage 2.A: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.A Verslag van de bespreking met de cliënten IJmond.**

Datum: 20 oktober 2015

Er waren 7 cliënten aanwezig, waarvan 2 voor het einde zijn weggegaan. Daarnaast was een tolk aanwezig. Hieronder een aantal bevindingen die aan de orde zijn geweest in het gesprek.

#### De leefsituatie op de locatie IJmond

Sommige cliënten geven aan dat de opvang beter is op de locatie Amsterdam-Oost en Alkmaar dan in IJmond. Verder wordt door een cliënt aangegeven dat bij de satellietwoningen, waar twee gezinnen samenwonen, beter moet worden gekeken wie daar kunnen wonen, niet alle cliënten zijn geschikt om een huis te delen.

#### Ontvangst bij Blijf Groep IJmond

De cliënten geven aan dat de ontvangst goed was. De huisregels en het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon werd goed uitgelegd. Een cliënt geeft aan dat ze meer aandacht kreeg omdat ze ziek was. Alle aanwezige cliënten waren er bekend mee dat ze eventueel klachten kunnen indienen.

#### Bezoekregeling

Een cliënt is niet goed op de hoogte van de bezoekregeling. Andere cliënten weten het wel: tot 17.00 uur en niet in het weekend. De cliënt die niet op de hoogte is vraagt zich af of er bijvoorbeeld een kindje van buiten mag komen spelen bij haar kinderen in het weekend.

De meeste cliënten weten waar ze het kunnen vragen als ze iets niet weten. Een cliënt geeft aan dat de medewerkers verschillende dingen zeggen als ze het vraagt, en het haar nog niet duidelijk is. Ze heeft de indruk dat verschillende cliënten verschillend behandeld worden. Een andere cliënt merkt op dat ze eens de was wilde doen en niet wist dat ze dat niet mocht, omdat ze al verhuisd was naar een eigen woning.

#### Deurbeleid

De cliënten zijn bekend met het deurbeleid. Er is één deur en 's avonds doen ze niet open voor onbekenden. Als cliënten laat thuiskomen doen ze open als dit onderling van te voren is afgesproken, anders niet. Een portier zou prettiger zijn en veiliger voelen.

#### Kinderen

De cliënten vinden het in IJmond goed voor kleine kinderen, maar niet voor iets oudere kinderen. Ze horen alle ruzies van de cliënten.

#### Methodiek

Op de vraag of het systeemgericht werken, het betrekken van vaders, onveilig voelt. Dat wordt door cliënten beaamd. Maar een cliënt geeft aan dat haar ex-partner hier niet mag komen, hij komt naar Alkmaar als het nodig is en dat gaat goed. Een andere cliënt vindt het fijn als haar ex-partner op de locatie kan komen om regelzaken te doen. Een andere zegt dat als mannen hier komen zij daar geen probleem mee heeft maar voor anderen het wel als een probleem ziet.

#### Schoonmaken/ Hygiëne

De cliënten vinden dat sommige cliënten goed schoonmaken maar anderen niet. Nu maken de cliënten ruzie over de schoonmaak en dat is niet nodig. Een tip van de cliënten: laat de cliënten die dat willen schoonmaken voor een zakcentje. Het is nu niet schoon genoeg, maar dure schoonmaak hoeft niet: sommige cliënten willen dat graag doen. "De muizen en wij zijn aan elkaar gewend" merkte een cliënt op. Sommige cliënten vinden vooral de spinnen niet prettig. Kakkerlakken of ratten hebben ze niet gezien.

#### Bejegening en intimidatie door medewerkers Blijf Groep.

- Op de vraag of er sprake is van onheuse bejegening en/of intimidatie geven vier cliënten aan dit niet te herkennen, een vijfde cliënt herkent het wel. Wel wordt door een cliënt veveld gevonden dat er altijd met de hulpverlener eerst een afspraak moet worden gemaakt. Op de vraag waarom dit zou zijn gedaan door deze cliënten wordt geantwoord dat sommige cliënten niet helemaal psychisch in orde zijn.



- Op de vraag waarom een aantal cliënten zo boos is wordt door een aantal cliënten aangegeven dat deze cliënten verwachten dat er snel een huis wordt geregeld en geholpen met al het papierwerk. Dat er te weinig hulp is. Ook wordt genoemd dat er een cliënt was die steeds aan het stoken was. Op de vraag of de hulpverleners ingrepen in die situaties werd gezegd dat er wel veel gepraat wordt, maar te weinig wordt gedaan. Deze cliënt deed wat goed voor haar was.
- Op de vraag of het personeel zich intimiderend gedroeg naar de cliënten werd door een cliënt aangegeven dat bedreigd werd met Jeugdzorg. De anderen geven aan juist veel steun te hebben gekregen van de hulpverleners. Een cliënt geeft aan zelfs meer hulp te hebben ontvangen van haar hulpverlener dan van haar familie. Soms werd er door de hulpverlener gemopperd op haar, omdat ze bij haar inrichting alleen maar nieuwe spullen kocht en niet tweedehands. Maar de cliënt geeft aan dat dit haar keuze was. Een andere cliënt zegt dat de medewerkers allemaal heel goed hielpen, op één hulpverlener na.
- Een cliënt merkt op dat tegen haar was gezegd door een medewerker dat ze op moest passen, "anders ga je naar een gesloten inrichting". Ze had dit aan niemand verteld. Op de vraag waarom ze dit niet tegen iemand had gezegd gaf ze aan toch een beetje bang te zijn geweest.
- Een andere cliënt geeft aan dat ze het wel zwaar vond haar nieuwe woning waar ze naar toe gaat helemaal alleen in te richten. Ze regelde alles zelf, maar nu gaat ze een afspraak maken met een vrijwilliger om haar te helpen. Een cliënt valt haar bij: "ook ik heb geen hulp gehad bij de verhuizing". Een cliënt geeft aan de hulpverlener waar anderen moeite mee hebben juist erg goed te vinden.
- Een cliënt vertelt dat sommige maatschappelijk werkers wel goed zijn maar niet altijd helpen bij problemen. Een cliënt zegt dat toen ze vroeg om een tolk ze die niet kreeg, alleen een glimlach. Een cliënt zegt dat haar motto is blijven vragen totdat er naar haar geluisterd wordt door de hulpverleners, maar dat sommige andere cliënten te lief en te bescheiden zijn daarvoor. Die worden dan minder geholpen. Daar moeten de medewerkers rekening mee houden.
- Er wordt opgemerkt dat meer professionaliteit en juridische kennis wordt gewenst van de hulpverleners. Een cliënt geeft een voorbeeld dat schoonmaaktaken soms tot gevaarlijke situaties kunnen leiden, bijvoorbeeld vuilnisbakken buiten zetten met veel kleine kinderen in de buurt. Eentje rende de straat op. Anderen zijn het er niet mee eens. Een cliënt zegt wel eens als een klein kind een standje te hebben gehad van een hulpverlener. Een cliënt merkt op dat het personeel niet alleen maar moet "zitten zitten", maar iets doen. Er is wel eens bedreigd dat een aanwezige cliënt weg moest, omdat er geen verblijfsvergunning was, ze zou nergens recht op hebben en terug moeten naar haar land.
- Een cliënt laat het formulier waarin de terugbetaling van de lening aan Blijf Groep geregeld is, zien en geeft aan dat ze dit formulier niet begreep. Ze heeft getekend in vertrouwen.
- Een cliënt geeft aan dat sommige cliënten de hulpverleners cadeautjes geven en dan minder op hun agressief gedrag worden aangesproken. Andere cliënten herkennen dit niet, zijn het er niet mee eens. Een cliënt geeft aan dat het door de medewerkers kwam dat een cliënt haar kinderen bijna verloor. Een cliënt geeft aan dat er strenger moet worden opgetreden bij agressief gedrag. De naam van een bepaalde cliënt wordt door de meeste aanwezige cliënten veel genoemd in relatie tot stookgedrag, één cliënt herkent dit niet, had geen problemen met haar, juist niet.

#### Prostitutie

Hier hebben de aanwezigen geen kennis van. Wel merkte een cliënt op dat er eerder wel een cliënt was die hiermee bezig was, maar zij werd opgehaald, gebeurde niet hier in het dorp.

#### Dossiers inzien

De onderzoekster vraagt of ze twee dossiers van cliënten kan inzien, om zich een beeld te vormen hoe dat er uit ziet. Drie cliënten geven toestemming om het dossier in te zien.

## Bijlage 2.B: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.B Verslag van het interview van Johanna Haanstra, onderzoekster, met AAA, ex-cliënt Blijf Groep, en haar echtgenoot, BBB.**

Datum: 16 november 2015

Johanna Haanstra: Bedankt dat je tijd voor me wilt maken. Ik zal beginnen met iets te vertellen over het onderzoek en hoe we dat doen. Daarna wil ik vooral jouw verhaal horen. Ik ben eind augustus/begin september door de Blijf Groep gevraagd om, naar aanleiding van de publicaties die eraan kwamen, een onderzoek te doen. Ze hadden zelf het een en ander onderzocht, maar wilden ook een externe onderzoeker vragen om een aantal dingen te bekijken. De opdracht die de Blijf Groep mij heeft gegeven, is vooral bedoeld om na te gaan wat Blijf Groep hiervan kan leren. Er wordt heel veel gediscussieerd over de vraag of het een extern onderzoek of een intern onderzoek is. Ik zeg altijd: het is een onderzoek dat door de Blijf Groep is gevraagd, maar ik ben onafhankelijk en extern. Die ruimte heb ik en die krijg ik ook. Ik heb de afgelopen weken heb ik heel veel gelezen, allerlei voorhanden documenten. Ik heb ook heel veel gesprekken gevoerd met huidige cliënten en met oud-clianten, met medewerkers, met vrijwilligsters, de cliëntenvertrouwenspersoon en de cliëntenraad. Vandaag spreek ik nog twee oud-clianten en de bestuurder. Daarna is het klaar. Dit is de laatste dag. Daarna moeten we alles opschrijven. Er is gevraagd of dit verslag binnen vijf dagen gemaakt kan worden. Ik wil jullie vragen om heel snel de correcties door te geven. Alle verslagen worden in het eindrapport opgenomen. Ik kan wel heel veel dingen beweren, maar mensen willen ook zien waarop ik dat baseer. Daar heb ik dus al die verslagen in het rapport voor nodig. Ik ben nieuwsgierig naar waar jij wanneer hebt gezeten bij de Blijf Groep.

AAA: Ik heb bij de beruchte locatie in Heemskerk gezeten. Ik ben daar op 24 april 2014 terechtgekomen bij de Blijf Groep. Ik heb eerst drie maanden in Alkmaar gezeten en daarna ben ik drie maanden in Heemskerk geweest. Daarna ben ik naar hier verhuisd.

Johanna Haanstra: Wanneer ben je daar weggegaan?

AAA: 3 oktober.

Johanna Haanstra: Afgelopen 3 oktober?

AAA: Nee, vorig jaar 3 oktober.

Johanna Haanstra: Toen jij binnenkwam, eerst in Alkmaar en later in Heemskerk, hoe ben je daar ontvangen?

AAA: In Alkmaar was het wel goed. Ze waren heel vriendelijk. Er was eigenlijk niets aan de hand. Ik heb niets aan te merken op Alkmaar. Ik heb me daar de eerste paar weken flink opgesloten. Ze probeerden me daar naar buiten te trekken, met leuke activiteiten, met cursussen. Allemaal leuke dingetjes. Op Alkmaar heb ik helemaal niets aan te merken. Maar op Heemskerk ...

Johanna Haanstra: Vertel. Je ging na drie maanden naar Heemskerk. Wat gebeurde er toen?

AAA: Op het moment dat ik in Heemskerk binnenkwam, keek ik om me heen en dacht: waar ben ik beland? Wat is dit? Vrijwel meteen kwamen de vrouwen die daar zaten als hyena's op me aflopen. Van: wie ben jij?

Johanna Haanstra: Over welke vrouwen heb je het dan?

AAA: Over de cliënten die daar wonen. Ze komen op je aflopen. Je wordt echt gekeurd. Ik heb een zontje dat nu drie is. Toentertijd was hij net twee geworden. Hij werd ook helemaal afgekeurd. Hij had heel veel meegemaakt, dus hij gilte heel erg. Daar kreeg hij meteen commentaar op. Ik voelde me helemaal niet welkom.

Johanna Haanstra: Met name dus door de cliënten en niet zozeer door de medewerkers.

AAA: Nee, op dat moment nog niet. Ik kreeg meteen een maatschappelijk werker toegewezen. Die vond ik ook een beetje stug. Dat kan. Het is een eerste indruk dus dat kan altijd. Ik heb dat even op zijn beloop gelaten. De eerste paar dagen in Heemskerk heb ik me flink opgesloten. Ik ben heel veel weggeweest. Mijn moeder woont daar vlakbij dus dat is makkelijk. Dan ga je weg. Dat heb ik ook gedaan. Ik ben heel veel weggeweest. Op een gegeven moment gaat dat niet meer. Je hebt toch de avonden. Je kunt je niet altijd in je kamer opsluiten. Er werd ook regelmatig aangeklopt met de vraag: wie ben je eigenlijk? Waar kom je vandaan? Op dat moment had ik daar niet veel zin in. Ik had er ook



geen behoefte aan. De eerste momenten heb ik me dus echt opgesloten. Dat heeft misschien een week geduurd. Daarna dacht ik: ik moet misschien toch eens naar buiten gaan. Dit werkt ook niet. Toen begon alle ellende.

Johanna Haanstra: Welke ellende begon er toen? Beschrijf dat eens.

AAA: Ik heb die hele week bij mijn moeder gegeten en gedoucht. Ik wilde daar niets mee te maken hebben. Daar had ik geen zin in. Dat heb ik ook gedaan. Daarna ging ik een beetje om me heen kijken. Toen kwam ik erachter dat er overal ratten liepen. Er lagen keutels op de grond. Het was echt heel vies. Er stonden beschimmelde pannen in de keuken. Er was een klein koelkastje. Dat wil je dus niet opendoen.

Johanna Haanstra: Heb je echt ratten gezien?

AAA: Je ziet de uitwerpselen.

Johanna Haanstra: Van ratten of van muizen?

AAA: Van ratten en muizen, allebei.

Johanna Haanstra: Ratten en muizen?

AAA: Ratten en muizen. Er hing ook een heel aparte geur. Het stonk gewoon. Die pannen. Nee.

Johanna Haanstra: Het was vies.

AAA: Het was vreselijk. Ja. Toen had ik iets van: ja, oké. Ik heb dus mijn eigen pannen gekocht. Ik heb mijn eigen spullen gekocht. Ik dacht: dan heb ik in ieder geval schone spullen om mijn kind te eten te geven. Dat heb ik dus ook gedaan. In de kamer zag ik op een gegeven moment een muis lopen. Dat heb ik aangekaart bij de mensen, bij de begeleiding: wat is dit? Dit kan natuurlijk niet. Ik heb een kleintje. Toen was het antwoord: dat is je eigen hygiëne. Ik heb mijn kamer schoongemaakt met van alles. Met Dettol, met alle reinigingsmiddelen die ik maar kon vinden. Maar je krijgt de lucht van de ratten en de muizen niet weg. Gewoon echt niet. Het bleef stinken. Ik heb mijn zoon dus heel veel buiten de deur gedaan. Hij was heel veel buiten de deur, bij mijn moeder. Het was vreselijk daar. Wat betreft de begeleiding: in het begin had ik daar niet veel problemen mee. Ik had er ook niet veel zin in. Ik was meer bezig met mezelf en met mijn kind dan dat ik met hen bezig was. Tot ik op een gegeven moment dacht: misschien moet ik me toch eens openstellen. Dat heb ik ook gedaan. Toen kwamen we er dus achter dat mijn maatschappelijk werkster mij totaal niet lag. Ik begon me gedwongen te voelen om dingen te zeggen. Mijn ex is best vervelend geweest. Hij uitte bedreigingen, dat hij ons door het hoofd zou schieten en ga zo maar door. De Blijf Groep wilde dat ik naar huis kwam, want ik was op dat moment bij BBB. Hij woonde toen nog bij zijn vader. Ik moest maar naar huis komen. We zouden het er wel over hebben, want ze geloofden me niet.

Johanna Haanstra: Je zegt 'naar huis komen'.

AAA: Ja, naar de Blijf Groep. Ik moest terugkomen naar de Blijf Groep. Ze dwong me zowat, terwijl ik dacht: hallo, ik heb een kind van twee.

Johanna Haanstra: Hoezo dwingen?

AAA: Gewoon letterlijk dwingen via de telefoon. Je komt gewoon naar huis, want anders dan bel ik de politie en geef ik je op als vermist. Dat heeft ze letterlijk gezegd.

Johanna Haanstra: Wie was dat?

AAA: CCC. Toen dacht ik helemaal: wat is dit? Uiteindelijk hebben we besloten dat ik samen met mijn zontje bij BBB en zijn vader in zou trekken. Daarna ben ik nooit meer teruggegaan. Ik heb samen met mijn moeder mijn spullen opgehaald en dat was de laatste keer dat ik de Blijf Groep gezien heb.

Johanna Haanstra: Ik probeer het even in mijn eigen woorden te vatten. Ik hoor je vooral zeggen dat het smerig was. Ongedierte. Het proces met de cliënten in de groep vond je erg onplezierig.

AAA: Ja, klopt.

Johanna Haanstra: En de bejegening van een van de maatschappelijk werksters. Je had er ook gastvrouwen rondlopen en het beheer. Was het heel specifiek de maatschappelijk werkster die je had of hoorde je ook van andere vrouwen over andere maatschappelijk werkers?



AAA: Ja. Ik heb heel veel contact gehad. Op een gegeven moment raak je natuurlijk in de groep aan de praat. Je gaat ook een soort vriendinnen maken. Dat gebeurde ook. Ik kwam bijvoorbeeld in contact met EEE. Daar had ik heel goed contact mee. Zij merkte dezelfde dingen die ik merkte. Het ongedierte, de douches zijn vies, er lagen maandverbandjes op de grond. Het was niet te doen.

Johanna Haanstra: Wat had er moeten gebeuren als het om dat soort dingen gaat? Wie doet dat? Wat had er moeten gebeuren?

AAA: Goede vraag. Ik zou echt niet weten wie het deed. Dat zeg je natuurlijk ook niet: goh, ik ben het. Ik ben een viezerik. Dat zeg je niet. Wij vonden dat we er toch achter moesten komen. Wie doet het? Hoe kunnen we dit stoppen? Er zijn regelmatig huisvergaderingen geweest met de gastvrouwen. Die liepen altijd op ruzie uit. Er was altijd ruzie. Op een gegeven moment dacht ik ook: ik ga er niet meer heen, want ik heb geen zin meer in ruzie.

Johanna Haanstra: Wat had er volgens jou moeten gebeuren? Wat had er kunnen gebeuren om het op te lossen?

AAA: Ik denk dat er een betere communicatie had moeten zijn tussen begeleiders en vrouwen/cliënten. Al die vrouwen zitten daar natuurlijk met een probleem en iedereen wil helpen. Logisch. De begeleiders zullen jou helpen. Dat zeggen ze althans, dat ze je willen helpen, maar vervolgens werken ze je wel tegen. Bijvoorbeeld met urgenties. Je hoort zoveel verhalen. Wat betreft de hygiëne: daar ben je zelf bij. Maar ik vind wel dat het beter gecommuniceerd had moeten worden. Er zijn ook vrouwen die het gewoon niet begrijpen, buitenlandse vrouwen. De communicatie daar is gewoon vreselijk.

Johanna Haanstra: Taalproblemen.

AAA: Het is een taalbarrière. Zeker. Dat is ook een ergernis van de Nederlandse vrouwen die daar zaten. Daar wordt Turks gepraat, daar wordt Marokkaans gepraat. Daar wordt ... noem het maar op. Het is echt vreselijk. Je begrijpt elkaar niet. Dat roept ook de nodige frustraties op, ook bij de medewerkers.

Johanna Haanstra: Je zei in een zinnetje tussendoor dat je wordt tegengewerkt, bijvoorbeeld bij urgentie. Wat zou de reden zijn om dat te doen?

AAA: Ze willen je houden. Subsidies. Dat is wat er onderling gezegd wordt: subsidies. het gaat allemaal om de subsidies.

BBB: Ze hebben jou ook tegengewerkt. Jij mocht ook niet naar mij toe. Ik was een loverboy en weet ik het allemaal, terwijl ze nooit met mij gesproken hadden.

AAA: Klopt.

BBB: Dat waren de letterlijke woorden van die CCC.

AAA: Van CCC. Ja, dat klopt. Ik mocht ook niet weg. Op een gegeven moment mocht ik niet meer weg. Ik ben gewoon gegaan. Zoek het maar uit.

BBB: Ik heb die CCC aan de telefoon gehad. Toen heb ik gezegd: zo, dus jullie denken te kunnen dwingen. Je mag de politie sturen. Ik sta nergens in het systeem dus geef haar maar op als vermist. Doe maar. Nee, dan worden ze uitgelachen.

Johanna Haanstra: Ik ga niets zeggen over de medewerkers. Of zeggen: het zou ook zo of zo kunnen zijn geweest. Die medewerkers maken natuurlijk heel veel mee. Ze zijn er ook om jou op dat moment te beschermen. Ze weten niet dat het allemaal goed zit.

AAA: Nee, daar wil ik wel een opmerking over maken, want op het moment dat BBB ter sprake kwam wilde CCC in eerste instantie een gesprek met hem erbij. Dat hebben we toegezegd. Prima. Kom maar. En opeens wilde ze het niet meer. Ineens was het een loverboy. Dat is ook een beetje vreemd.

Johanna Haanstra: Dat voelt niet fijn.

AAA: Nee, dat voelt helemaal niet fijn. Dan denk ik: wie neem je nu in de zeik?

BBB: Ik heb het daarna nog meerdere malen aangeboden. Als jullie dat denken: prima, ik wil best komen hoor. Dan krijg je een indruk van me.

Johanna Haanstra: Maar daar werd geen gebruik van gemaakt?

BBB: Nee. Daar werd geen gehoor aan gegeven. Ik moest maar ver weg blijven, want wie weet lulde ik andere vrouwen om.

Johanna Haanstra: Er was misschien ook enige overgevoeligheid rondom prostitutie omdat er in Alkmaar het een en ander was gebeurd. Wat heb je daar in Heemskerk van gemerkt?

AAA: Er liep inderdaad een vrouw rond. Er was naar mijn weten inderdaad één vrouw die inderdaad met prostitutie bezig was.

Johanna Haanstra: Deed ze dat buiten de deur of nam ze ook mannen mee naar binnen?

AAA: Beide. Vooral 's nachts. 's Nachts kwamen er inderdaad mannen binnen. Dat is echt waar. Dat is echt gebeurd. Ik heb dat meerdere keren gezien dat ik dacht: wat is dit nu weer? Voor de rest ...

BBB: Daar hoorde ik jou vaker over.

AAA: Klopt. Ik had geen angst voor mannen, maar er waren vrouwen die dat wel hadden. Die waren ook echt bang en durfden gewoon hun kamer niet meer uit te komen. Als je dat dan tegen de begeleiding zegt, dan is het: wij hebben het niet gezien en de camerabeelden zeggen dat het niet zo is.

BBB: Camerabeelden kunnen gewist worden. Dat is niet zo moeilijk.

AAA: Mijn ex heeft daar ook voor de deur gestaan en dat wordt ook nog steeds tot op de dag van vandaag ontkend.

BBB: Terwijl hij het zelf heeft bekend.

AAA: Ja, dat hij daar heeft gestaan. Dus waar die camerabeelden zijn gebleven, dat weet ik ook niet.

Johanna Haanstra: Ze worden na een tijdje sowieso gewist, tenzij er gevraagd wordt dat ze bewaard moeten blijven vanwege iets wat er is gebeurd. Maar ze worden niet allemaal bewaard. Inmiddels zijn ze wel gewist. Ik weet niet precies hoe lang, maar ze worden een tijdje bewaard en als er dan niets aan de hand is en er geen aanleiding is om ze te bewaren, dan worden ze gewist. Er was veel ongenoegen bij een aantal cliënten. Er is ook in de huiskamervergaderingen over gesproken. Is er ooit overwogen om een klacht in te dienen?

AAA: Ja. Dat heb ik gedaan. Ik heb een klacht ingediend. Ik heb zelf een klacht ingediend.

BBB: Dat weet ik nog, want dat was om mij, vanwege dat dwingen van CCC. Op een gegeven moment kregen wij een mail – ik weet niet of jij die überhaupt nog hebt – met: is niets van waar. Jullie proberen CCC zwart te maken. Wij nemen de klacht niet serieus. Ik zeg: o, zo gaan jullie met cliënten om. Ik zeg: ben ik blij dat ik haar bij jullie heb weggehaald.

Johanna Haanstra: Dus je hebt een klacht ingediend via de externe klachtencommissie.

AAA: Ja, volgens de reglementen moet je een klacht eerst bij de begeleiding indienen en daarna gaat ze door naar de klachtencommissie. Dat is ook gebeurd. Ik heb een gesprek gehad met DDD, de leidinggevende. Daar heb ik uitvoerig mee gesproken, wel telefonisch omdat ik daar niet meer heen wilde. Daar hebben we telefonisch contact mee gehad. Zij zou CCC erop aanspreken. Vervolgens hoorde ik van de andere vrouwen dat het nog steeds hetzelfde was. Dat hoorde ik dus van, dat heb ik zelf niet meer meegekregen.

BBB: Dat kun je niet beoordelen.

AAA: Dat kan ik niet beoordelen.

Johanna Haanstra: De klacht is dus niet doorgegaan naar de externe klachtencommissie.

AAA: Jawel. Ze is doorgegeven.

Johanna Haanstra: Wat is daarmee gebeurd?

AAA: Verder hebben we er niets meer van gehoord.

Johanna Haanstra: Niets meer van gehoord?

AAA: Nee.



BBB: Het is in een doofpotje gestopt. Dat denk ik dan.

AAA: Ja. En er zijn meerdere klachten geweest, ook van binnen het huis. Van andere vrouwen. Daar is nooit echt iets mee gedaan.

Johanna Haanstra: Klachten gestuurd aan de klachtencommissie?

AAA: Ja. Meerdere malen zelfs. Over de hygiëne bijvoorbeeld. Dat was er ook een. Tegen ratten valt bijna niets te doen. Je kunt wel rattengif strooien.

BBB: Dat kan niet, want je hebt met kinderen te maken. Je kunt geen rattengif neerleggen. Dat kan niet. Er zijn zoveel kleine kinderen. Die zien het als snoepjes, want het zijn negen van de tien keer rode kleine dingetjes, kleine korreltjes. Een kind hoeft dat maar in te nemen en het is gewoon ...

AAA: Het is klaar.

BBB: Het is gewoon dodelijk.

Johanna Haanstra: Heb je gevraagd om een andere maatschappelijk werker? Misschien had je toen al een heel ander traject ingezet. Je was toen al helemaal weg.

BBB: Je was toen al helemaal weg. Ik was er op een gegeven moment zo klaar mee. Ik heb gezegd: wat wil jij? Ze zegt: ik wil weg. Prima. Via Skype hebben wij toen samen met mijn vader gesproken. Die heeft jouw verhaal helemaal aangehoord en heeft gezegd: kom maar. Ik had diezelfde week mijn rijbewijs gehaald. Ik heb een auto gehuurd en ik heb haar 3 oktober opgehaald. Jij hebt 4 oktober met je moeder afgesproken. Je bent toen met je moeder naar binnen gegaan om je spullen op te halen. Je hebt wat bij mij achter in de auto gegooid en we zijn weggegaan.

Johanna Haanstra: Je hebt toen je eigen weg gevonden.

AAA: Ja, gelukkig wel.

Johanna Haanstra: En je ziet er florissant uit.

BBB: Ondertussen getrouwd en wel.

Johanna Haanstra: Hartstikke fijn. Het is natuurlijk toch heftig, zo'n periode.

AAA: Zeker weten.

Johanna Haanstra: Nog even los van wat je daarvoor hebt meegemaakt. Als je je in zo'n omgeving dan niet prettig voelt, dan is dat dubbel zwaar, zo kan ik mij voorstellen.

AAA: Ja, als vrouwen onderling noemden we het ook wel geestelijke mishandeling. Gewoon de dwang, de druk, de sfeer. Dat is ook zoiets. We hebben het gewoon geestelijke mishandeling genoemd.

Johanna Haanstra: Waarom zouden medewerkers dat doen en zo zijn?

AAA: In het begin dacht ik: het hoort er misschien bij. Het is hun werk. Ze proberen je te beschermen. Maar later dacht ik: ze proberen je wel te beschermen, maar het kan ook ter ver gaan. En het is prima dat ze je proberen te beschermen, maar ga geen onrust stoken in de rest van de groep.

Johanna Haanstra: Heb je daar een voorbeeld van?

AAA: Ja. Bijvoorbeeld de huisvergaderingen. Dat is een heel goed voorbeeld, want daar werden ook vrouwen onderling aangevallen. Ook ruzies die buiten maatschappelijk werk om gingen. Vrouwen werden in de huisvergadering aangevallen.

Johanna Haanstra: Zij werden daar besproken?

AAA: Alles werd daar besproken. Er werd ook op ingegaan. EEE bijvoorbeeld was heel vaak de sjaak. Die werd altijd aangevallen, ook door maatschappelijk werk. Er was altijd ruzie met EEE, maar ook met andere vrouwen. EEE omdat ik die toevallig ken. Er was altijd wel iets. Dan stond er weer een pan met schimmel, dan lag er weer een maandverbandje. Dan hadden vrouwen onderling weer ruzie, want kinderen hadden ruzie gehad. Er was geslagen, geschopt, gebeten, noem maar op. Dan was daar weer ruzie om. Dat kwam in de huisvergadering en dat escaleerde weer.

BBB: En wat dacht je van dat schurftverhaal?

AAA: Ja, ook zoiets. Goed dat je het zegt. Het schurftverhaal. Dat wist ik in eerste instantie niet.

Johanna Haanstra: Vertel.

AAA: Ik was in het weekend naar BBB gegaan, want in het weekend mochten we gewoon weg. Ik was dus lekker een weekendje weggeweest, samen met FFF. Dat was heel gezellig. Ik kwam terug en zag een vrouw met allemaal rare rode plekjes op de arm. Ik zeg: wat is er met jou gebeurd? Toen zei ze: dat mag ik niet zeggen. Moet je niet naar de dokter? Ja, dat ben ik al geweest. Oké, het zal wel. Vervolgens komt er een andere vrouw naar me toe: je had er vanmorgen bij moeten zijn. Ik zeg: wat is er dan? Ja, er was vanmorgen een spoedvergadering. Waarover? Er is schurft in huis. Wist je dat niet? Nee, dat wist ik niet.

Johanna Haanstra: Maar er was een spoedvergadering geweest en ze mocht niets zeggen. Dat kan ik niet plaatsen.

AAA: Ze mocht niets zeggen. Ze mocht niets zeggen omdat er anders onrust zou komen onder de vrouwen die het niet wisten.

Johanna Haanstra: Met wie was die spoedvergadering geweest?

AAA: Met de medewerkers en de vrouwen. Er waren vrouwen bij, maar ik was er niet en er waren nog een paar vrouwen niet. Ik denk dat er drie vrouwen in huis waren die het wisten. Die hadden allemaal rode plekjes. Ze hadden allemaal schurft.

Johanna Haanstra: Dus degenen die iets hadden, werden erbij geroepen.

AAA: Ja.

Johanna Haanstra: En de vrouwen die het niet hadden, werden er niet bij geroepen. Er was dus bekend geworden dat er schurft was. Er is een vergadering geweest met alle medewerkers waar een aantal vrouwen bij was die de klachten hadden.

AAA: Ja, klopt.

Johanna Haanstra: En die mochten verder niets zeggen?

AAA: Die mochten niets zeggen. Nee.

Johanna Haanstra: Maar iemand deed dat wel en zei het wel tegen jou.

AAA: Ja, die heeft het tegen mij verteld. Toen dacht ik: schurft? Wat is schurft? Toen ben ik gaan googelen en toen kwam ik er dus achter wat schurft was. Toen dacht ik: o, lekker dan. Ik heb dus al mijn spullen in de wasmand gegooid. Alles op 60° gewassen. De zakken dichtgedaan. Ik heb gelukkig geen schurft gehad en mijn zoontje ook niet, maar ik heb gezien wat die vrouwen allemaal hadden. Ik ben heel blij dat ik op dat moment ben weggegaan, want dat moment was voor mij de druppel om te gaan. Maar tot op de dag van vandaag heb ik niets gehoord van de medewerkers dat er schurft in huis was. Je werd niet geïnformeerd. Het is dat ik het van een andere vrouw heb gehoord, want anders dan had ik het nooit geweten en had ik misschien ook rare bultjes gehad. Of mijn zoon. Dan had ik gedacht: wat is dit?

Johanna Haanstra: Er werd ook niet extra onderzocht of gekeken of gevraagd?

AAA: Nee, niets. Helemaal niets. Je zult het maar krijgen, dan schrik je ook. Zo begon het bijvoorbeeld bij een klein kind. Die vroeg aan mij: weet jij wat het is? Ik zeg: ik heb geen idee. Ik heb het nog nooit gezien. Toen wist ik nog niet dat het schurft was.

Johanna Haanstra: Je zei net dat er ook een groot communicatieprobleem is. Er zijn veel verschillende culturen en talen in huis. Wat heb jij zelf gemerkt van de inzet van de inzet van tolken?

AAA: Weinig. Bijna niet. Alleen met maatschappelijk werk was er een tolk. Dan had je recht op een tolk. Voor de rest niet. Vrouwen onderling: je moest maar Nederlands leren.

Johanna Haanstra: Deden ze dat? Werd dat gedaan? Werd het gestimuleerd?

AAA: Nee. Helemaal niet. Ik heb op een gegeven moment samen met een buitenlands vrouwtje – zij kwam geloof ik uit Marokko – Nederlands zitten oefenen. Zij was heel erg geïnteresseerd in de



Nederlandse taal. Ik ben natuurlijk gewoon Nederlander dus: kom maar, ik wil je best helpen. Kleine woordjes, papa en mamma, dat soort dingen. De kleine basisdingetjes. Daar hielp ik haar mee. Maar dat ging niet vanuit het maatschappelijk werk. Dat ging puur vanuit mij.

Johanna Haanstra: Bij de eigen gesprekken had maatschappelijk werk als het nodig was een tolk, begrijp ik.

AAA: Ja.

Johanna Haanstra: Maar in het groepsgesprek niet. Er was ook niet iets georganiseerd of makkelijk gemaakt. Het was natuurlijk de bedoeling dat je heel veel dingen zelf deed als ik de methodiek goed begrijp. Er werd niet gezegd: daar kun je naar Nederlandse taalles.

AAA: Nee.

Johanna Haanstra: Het was niet bekend waar dat kon.

AAA: Nee. Je moest het zelf maar uitzoeken. Zo kwam het althans op mij over. Je zoekt het zelf maar uit. Je bent natuurlijk volop Nederlands dus dan maakt het niet uit. Voor mij fijn. Wat maakt mij het uit? Maar voor die andere vrouwen vind ik: dat kun je niet maken. Op een gegeven moment hebben we zelf als vrouwen zijnde gezocht waar je Nederlandse les kunt volgen omdat die mevrouw daar echt interesse in had. Dat hebben we ook gedaan.

Johanna Haanstra: Dat is ook gelukt?

AAA: Dat is gelukt, ja. Ze heeft het heel mooi gehaald. Daar ben ik wel blij mee. Ze is er trots op dat het gelukt is.

Johanna Haanstra: Dat helpt ook. Toen je van Alkmaar naar Heemskerk ging en misschien terugkijkend: wat had je verwacht daar te vinden?

AAA: Bedoelt u in Heemskerk?

Johanna Haanstra: Ja.

AAA: Hetzelfde als in Alkmaar, ongeveer.

Johanna Haanstra: Wat is het verschil?

AAA: In Alkmaar had je meerdere vrouwen, maar je had er wel een dagbesteding. In Heemskerk had je dat niet.

Johanna Haanstra: Een dagbesteding?

AAA: Met cursussen, met knutselen. Of met de kinderen naar de speeltuin. In Alkmaar lag er een heel grote speeltuin voor de deur. Naar de speeltuin of lekker het bos of het park in. Dat was er ook in Alkmaar. In Heemskerk heb je ook dat soort dingetjes, speeltuintjes. Gewoon leuke dingetjes. Maar er werd helemaal geen actie ondernomen. Helemaal niets. De vrouwen onderling hadden veel ruzie. Logisch als je elkaar bijna niet kent en de kans niet krijgt om elkaar te leren kennen. Dan verschilt de cultuur natuurlijk ook.

Johanna Haanstra: Je had op dat punt meer begeleiding verwacht.

AAA: Nee, meer om de groep samen te houden. Ik bedoel: je woont er begeleid. Dat is toch anders dan wanneer je crisis woont. Om de groep een beetje te binden. Dat was er helemaal niet.

Johanna Haanstra: Alkmaar is een Oranje Huis, waar je meer je eigen huisje/appartement hebt. Wat is dan het groepsproces in Alkmaar?

AAA: In Alkmaar wordt er iedere ochtend op je deur geklopt. We hebben vandaag dit of dat. Wat ik bijvoorbeeld heel erg leuk vond was de zelfverdedigingscursus. Daar kom je op af en dan ga je met de groep samen die cursus volgen. Dat was gewoon hartstikke leuk. Daar heb ik me ook echt vermaakt. Knutselochtendjes. Kinderen konden naar kinderwerk. Dat was er in Heemskerk allemaal niet.

Johanna Haanstra: Er is toch kinderwerk?

AAA: Ja, er is kinderwerk. Er is kinderwerk. Daar breng je 's morgens je kind naartoe en vervolgens zit je daar. Je hebt je afspraken met maatschappelijk werk en dat was het. Voor de rest zoek je maar uit wat je gaat doen. Ik ging vaak boodschappen doen. Een momentje voor mezelf.

Johanna Haanstra: Dus als ik vraag wat je had verwacht, dan had je verwacht dat er meer zou worden georganiseerd op die locatie, ook als groep. Je woont er op jezelf, maar je woont natuurlijk ook in een groepsaccommodatie. Het is natuurlijk niet de meest ideale accommodatie.

AAA: Nee. Juist daarom is die groepsbinding zo belangrijk. Als je die niet hebt, dan is het logisch dat er ruzies ontstaan. Dat snap ik wel.

Johanna Haanstra: Er schoot me net nog iets door het hoofd rondom die prostitutie. Je vertelde van een iemand dat het gebeurde en dat er ook mannen binnen zijn geweest. Was er ook sprake van uitnodiging aan anderen? Een soort ronselen wat er op een bepaald moment in Alkmaar aan de orde was. Dat gebeurde daar?

AAA: Ja, dat gebeurde daar.

Johanna Haanstra: Heb je daar een voorbeeld van of een verhaal?

AAA: Ja, een verhaal.

Johanna Haanstra: Vertel.

AAA: Ik zat samen met een ander meisje die toentertijd een vriendin van me was geworden aan tafel. We hadden het erover en toen vertelde ze mij dat ze door een vrouw was gevraagd of ze er ook interesse in had. Dat ging meer in de trant van: wil je de nieuwe iPhone? Wil je dit of wil je dat? Ik weet een manier hoe je geld kunt verdienen, hoe je extra geld kunt verdienen. Dat ging echt met een mooi praatje. Bij mij hebben ze dat nooit gedaan. Ik ben veel te mondig dus dat gaat niet. Ik zeg wel dat ik het er niet mee eens ben. Maar de begeleiding wist het ook van die ene mevrouw. Dat wist ze. CCC wist het, want CCC had het meerdere keren gehoord.

Johanna Haanstra: Die dame die ook die mannen in huis haalde, probeerde een andere vrouw over te halen om het ook te gaan doen.

AAA: Ja. Voor geld.

Johanna Haanstra: Voor geld. Dat heb je hen horen vertellen aan jou.

AAA: Ja.

Johanna Haanstra: Er zijn volgens mij geen verhalen dat het ook gelukt is. Of wel?

AAA: Niet dat ik weet.

Johanna Haanstra: Niet dat je weet.

AAA: Nee, ik weet het echt van een mevrouw die het ook echt deed. Die vertelde er ook over: ik ben er niet trots op, maar ik heb geld nodig om mijn kind te onderhouden. Dat snap ik dan wel. Een uitkering krijgen was niet erg makkelijk. Die krijg je niet heel gemakkelijk dus dat snapte ik wel. De manier waarop het ging, daarbij heb ik zoiets van: ja, oké.

Johanna Haanstra: Volgens mij heb je al heel veel verteld. Is er nog iets wat je wilt vertellen wat niet aan bod is gekomen?

AAA: Nee, eigenlijk niet. Ik denk dat alles wel verteld is.

Johanna Haanstra: Je vertelt het heel kort en bondig. Ik kijk even of ik zelf nog iets mis, maar volgens mij heb ik alle belangrijke dingen besproken. Het deurbeleid. Hoe ging dat? Was het je goed bekend?

AAA: Ja, het was mij goed bekend, maar dat kwam niet door de medewerkers. Ik was uit geweest en ik stond om XX:00 uur voor de deur en ik kreeg de deur niet open. Ik denk: oké, ik krijg mijn deur niet open.

Johanna Haanstra: Dat is de voordeur?

AAA: De voordeur, ja. Ik krijg mijn deur niet meer open. Ik had een vrouw binnen gebeld: ik krijg de deur niet open. Van haar kreeg ik te horen: de deur sluit om XX.00 uur. Wil je de deur voor me opendoen? Dat is goed. Dat ging vaker zo. Als andere vrouwen bijvoorbeeld uit waren geweest: wil je



de deur voor me opendoen? Ja, ik kom eraan. Om XX.00 uur of XX.00 uur. Ze belden je ook gewoon wakker. Wil je alsjeblieft de deur voor me opendoen? Of op de bel drukken. Ze maakten je gewoon wakker.

Johanna Haanstra: Was dat wel de afspraak? Dat de deur dichtging, kwam ook heel sterk omdat er niet iemand binnen moet komen die er niet moet zijn.

AAA: Dat was niet de afspraak, want je moest om XX.00 uur gewoon binnen zijn.

Johanna Haanstra: Dat was de afspraak.

AAA: Ja. En 's morgens rond XX.00 uur ging ze weer open. Vaak om XX.00 uur of XX.00 uur. Dan moest je binnen zijn.

Johanna Haanstra: Ze kon wel geopend worden.

AAA: Van binnenuit.

Johanna Haanstra: Dan belde je iemand en dan deed iemand de deur open. Hoe ging het met bezoek 's avonds?

AAA: Dat mocht niet. Geen bezoek. Vanaf 17.00 uur mocht je geen bezoek meer hebben, want dan ging het maatschappelijk werk weg. Dan mocht je geen bezoek meer hebben, maar vaak was er nog wel bezoek.

Johanna Haanstra: Hoe ging dat dan?

AAA: Je werd gewoon binnengelaten. Als om 17.30 uur de begeleiding weg was en je zeker wist dat die weg was, dan werden er gewoon mensen binnengelaten. En die bleven dan. Ze bleven zelfs slapen. De volgende ochtend zag je ze om 05.30 uur de deur uit tippelen. Daar moest ik altijd om lachen. Mijn kleintje werd om 05.30 uur wakker dus dan zie je ze.

Johanna Haanstra: Aan de ene kant is het je huis op dat moment dus daar wil je iemand kunnen ontvangen. Daar kan ik me iets bij voorstellen. Aan de andere kant woon je daar met anderen die daar misschien heel anders over denken, zeker als het mannen betreft. Die daar bang van zijn. Was dat onderling bespreekbaar?

AAA: Nee. Bijna niet. Als het bespreekbaar was, dan kwam er ruzie. De begeleiding stookte vaak het vuurtje nog een beetje op. Dat vond ik. Er was een aantal vrouwen dat gewoon het pispaltje was. Ze werden ook altijd gepakt om het zo maar te zeggen. Zij waren altijd de aanstellers en de anderen waren de leeuwen, de hyena's. Het ging eigenlijk altijd zo.

Johanna Haanstra: Ongeacht welke begeleider het was.

AAA: Ja. Dat maakte niet uit. Ook de gastvrouwen begonnen bijvoorbeeld elkaar op te stoken tegen EEE Je moet niet naar haar luisteren, want zij verzint dingen en zij is bezig met advocaten. EEE was op dat moment heel erg bezig met advocaten vanwege haar kinderen. Dat wist iedereen. Iedereen wist hoe zij in elkaar zat en wie ze was. Zij heeft ook best een stem.

Johanna Haanstra: Ik denk dat ik jullie met de baby jullie gang laat gaan, want volgens mij heb ik nu echt alles gehad. We hebben volgens mij niet uitgelegd dat de notulist een bandopname voor zichzelf maakt.

AAA: Nee, maar dat wist ik al. Dat had FFF al verteld.

Johanna Haanstra: Oké. Zodra het verslag klaar is, wordt de opname weer gewist. We gaan het verslag anonimiseren. Alle namen gaan eruit. Ook de namen die je genoemd hebt. Ook die van jou. Alleen die van mij niet. Alles gezegd?

AAA: Ja.

Johanna Haanstra: Dank je wel voor de tijd. Ik ben blij om te zien dat het goed met je gaat.

AAA: Daar ben ik ook wel blij om.

Johanna Haanstra: Ik wens je heel veel geluk. Dank je wel.

## Bijlage 2.C: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.C Verslag van gesprek met cliënt, inmiddels bewoner van een satellietwoning

Datum: 19 oktober 2015

Mevrouw woont sinds februari in de satellietwoning en vanaf oktober 2014 in de opvang IJmond. Hieronder een aantal bevindingen die aan de orde zijn geweest in het gesprek.

#### Ervaringen met de medewerkers van locatie IJmond/ bejegening

- Er is te weinig tijd bij de maatschappelijk werker. Een uur per week is onvoldoende. Op dit moment gaat veel tijd naar de gebeurtenissen in de media in plaats van naar de cliënten. Ze heeft veel bespreekpunten en hulp nodig. Ze was eerst niet tevreden over haar maatschappelijk werker. Nu heeft ze wel een goede, alleen is er te weinig tijd.
- De maatschappelijk werkers zijn overwegend jong, onervaren en niet erg slim. Ze spreken onvoldoende Engels, zodat er communicatieproblemen ontstaan. Ze leven zich onvoldoende in de cliënt in.
- Er is informatie door de maatschappelijk werker verstrekt aan de Raad van Kinderbescherming zonder haar toestemming. Ook is haar ex-partner geïnformeerd zonder haar toestemming. Haar advocaat is gebeld door de maatschappelijk werker waar ze was. Ze voelt zich bang dat als ze tegen de maatschappelijk werker ingaat, ze is bang voor de consequenties met betrekking tot haar kinderen.
- Ze geeft een voorbeeld waarbij de maatschappelijk werker zich niet voldoende in haar situatie verplaatste: Ze had een voorstel voor opvang voor haar kindje tijdens haar bevalling van haar tweede kindje, maar haar maatschappelijk werker had een ander plan en leefde zich onvoldoende in in haar situatie. Belangrijk is dat zij als moeder zich rustig voelt bij de oplossing en dat was ze niet bij de oplossing die de maatschappelijk werker voorstelde. Op de vraag waarom ze denkt dat de maatschappelijk werker zich zo gedragen geeft ze aan te vermoeden dat ze wellicht de verhouding met *Raad van Kinderbescherming en Jeugdzorg* goed wil houden in verband met een carrière switch.

#### Algemeen

- Veel cliënten hebben dusdanig veel problemen dat ze niet in staat zijn voor elkaars kinderen te zorgen en de schoonmaak te doen. Ze voelde het niet als veilig om haar kinderen aan willekeurig welke cliënt toe te vertrouwen. Het is ook daarom vies in IJmond, er zijn muizen en ratten. Die zijn er vooral 's nachts, zodat de medewerkers dit niet altijd zien.
- Ze werd prettig welkom geheten in IJmond, maar kreeg te weinig informatie over de huisregels, bezoektijden etc., ook nu weer in de satellietwoning. Deze regels zijn haar nog steeds niet duidelijk, ze krijgt verschillende antwoorden.
- Op de vraag of ze weet van de klachtregeling geeft ze aan dat ze op de hoogte is van het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon.
- Over de cliënt die naar de media is gestapt: zij is een prettig persoon, heeft ze goede ervaringen mee.
- Er worden veel plannen gemaakt: gezinsactieplan, veiligheidsplan, risicoscreening maar het blijft papier, er is onvoldoende oog voor wat zij nodig heeft: de vraag van de maatschappelijk werker zou veel meer moeten zijn: wat kan ik voor jou doen.
- Andere cliënten hebben weinig kritiek, maar dat komt omdat ze vaak de taal niet goed spreken en niet zo slim zijn.

#### Prostitutie

Daar weet ze niets van, heeft er wel over horen spreken. Ze ziet wel een risico in de satelliet woning: haar (inmiddels vertrokken) huisgenoot was verslaafd aan marihuana en had geen geld, ze maakte zich zorgen over haar als ze naar buiten ging. De maatschappelijk werkers deden niets, ze heeft externe hulp ingeschakeld (consulaat).

#### Afsluiting

Ze is erg verdrietig en door de informatie aan de Raad van Kinderbescherming bang haar kinderen te verliezen.



## Bijlage 2.D: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.D Verslag van het gesprek met een ex-cliënte

Datum: 29 oktober 2015

Hieronder een aantal bevindingen die aan de orde zijn geweest in het gesprek.

#### Bejegening door medewerkers

De cliënt geeft aan dat ze enkel en alleen goede ervaringen heeft met de hulpverleners in Alkmaar en IJmond. Ook als de hulpverlener met vakantie was kreeg ze altijd antwoord op vragen en werd ze vriendelijk bejegend. Ze is op de hoogte van wat er in de media is gezegd en zij heeft nooit te maken gehad met intimidatie.

Ze is hartelijk welkom geheten en goed geïnformeerd over de huisregels, bezoekenregels en -tijden etc. Ze kreeg wat ze nodig had: een veilige plek, informatie en advies over de te nemen vervolgstappen voor haar. Ze vond zelfs eerder dat de cliënten de medewerkers niet vriendelijk behandelden. Over de cliënt die naar de media stapte geeft ze aan dat dit een onrust veroorzakend persoon is. Ze is door haar benaderd met de vraag of ze klachten had en het werd niet gewaardeerd toen ze aangaf deze niet te hebben.

Ze geeft aan dat zij denkt dat de problemen bij Blijf Groep IJmond te maken hebben met de verwachtingen van cliënten. Sommige cliënten denken dat Blijf Groep alles voor ze moet regelen.

#### Prostitutie

Hierover heeft ze horen spreken, maar ze heeft zelf niets gezien en ze weet niet of het waar is. Ze heeft wel gezegd tegen de cliënte die hierover sprak dat ze dat dan moest melden.

#### Tips ter verbetering voor Blijf Groep

- Blijf Groep zou meer orde kunnen houden, ze vraagt zich af of er wel een plan van aanpak wordt gemaakt bij Blijf Groep als er onenigheid is tussen bewoners; Ze vindt dat al de cliënten bij elkaar eigenlijk niet anders kan dan tot problemen leiden, met al de verschillende achtergronden en zoveel problemen. De staf was in haar geval niet in staat de orde te handhaven. Bij onenigheid met haar huisgenoot werd alleen gepraat, maar geen beslissing of oplossing geboden. Ze kregen uiteindelijk allebei, zij ook, een waarschuwing. Dat voelde voor haar niet als rechtvaardig.
- Neem de vraag van de cliënten altijd serieus, luister beter. Sommige cliënten zijn bescheiden, weten niet goed wat ze moeten doen, er werd ook veel aan cliënte gevraagd door andere cliënten: of ze een advocaat moesten nemen etc. Er is volgens haar een to-do-list, maar ze vraagt zich af of de cliënten die allemaal ook krijgen. Soms duurt hulp krijgen te lang.
- Blijf Groep zou moeten overwegen of er intern meer juridische hulp kan worden aangeboden.

## Bijlage 2.E: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.E Verslag van het gesprek met een ex-cliënte uit de satellietwoning**

Datum: 9 november 2015

Cliënte heeft gedurende 7 maanden in een satellietwoning in IJmond gewoond en woont nu sinds 5 maanden in een eigen woning. Ze kwam op de locatie IJmond voor haar afspraken met de hulpverlening. Hieronder een aantal bevindingen die aan de orde zijn geweest in het gesprek.

#### Ervaringen

Ze beschrijft enige negatieve ervaringen met medewerkers van Blijf Groep. Daarbij geeft ze aan dat ze, toen ze bij Blijf Groep kwam, helemaal geen Nederlands sprak en zich in een nare echtscheidingssituatie bevond. Ze had veel hulp nodig omdat ze de taal niet sprak. Ze vond dat ze deze hulp niet kreeg en had de indruk dat ze haar te lastig vonden en haar weg wilden hebben. Er werd niet goed naar haar geluisterd, toen ze aangaf problemen te hebben met een medebewoner. Daarnaast heeft ze een nare ervaring met de verhuizing naar haar eigen huis: ze is toen nauwelijks geholpen, andere cliënten worden wel geholpen. Geen nazorg. Er zou een vrijwilliger voor haar gezocht worden die haar taal spreekt en er zou iemand komen om de problemen met de elektriciteit op te lossen. Ze wacht nog steeds. Ze heeft nu wel via andere organisatie hulp bij haar administratie, maar dat is lastig omdat de persoon haar taal niet spreekt.

#### Klacht

Op de vraag of ze op de hoogte was dat ze een klacht kon indienen en de hulp van de cliëntenvertrouwenspersoon kon inroepen, antwoordt ze bevestigend. Ze wist het wel, maar niet hoe ze dan contact kon leggen, omdat ze geen Nederlands spreekt.

#### Prostitutie

Op de vraag of ze iets van prostitutie heeft gemerkt antwoordt ze ontkennend. Ze geeft uitdrukkelijk aan dat de medewerkers van Blijf Groep hier goed mee omgingen: er werd veel gewaarschuwd om geen andere mensen binnen te laten dan de bewoners.

Wel is eens op de locatie IJmond door een cliënt gezegd dat ze mannenstemmen hoorde. Ze hoorde het zelf ook, maar het kon ook de televisie zijn, dus ze weet niets zeker. Wel was ze erg bang die nacht om te gaan slapen.

## Bijlage 2.F: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.F Verslag van het gesprek met een ex-cliënte IJmond**

Datum: 9 november 2015

Verslag van een telefonisch gesprek, externe verslaglegging.

De cliënte vertelt desgevraagd dat het goed met haar gaat. Zij heeft tot oktober 2015 op de locatie IJmond gewoond.

Op de vraag wat zij daar heeft meegemaakt, antwoordt zij dat medewerkers niet goed omgingen met de bewoners. Bijvoorbeeld als ze met een brief kwamen die ze niet goed begrepen, moesten ze naar elders om verduidelijking te vragen. Zij kregen ook geen hulp bij het invullen van formulieren en afspraken werden niet goed nagekomen. Als er ruzie tussen cliënten was, hielpen de medewerkers niet bij het oplossen van de ruzies. Er was wel eens ruzie over hulpverlening of over begeleiding en ook over het niet nakomen van afspraken. Cliënte en haar medebewoners verwachtten dat ze direct geholpen zouden worden als ze een hulpvraag hadden.

De onderzoekster informeert of ze iets heeft gemerkt van prostitutie op de locatie. De cliënte heeft daar niets van gemerkt. Ook niet met vrouwen die daar woonden, zij gingen niet de straat op.

Op de vraag of er 's avonds wel eens mensen binnen kwamen die daar niets te zoeken hadden, antwoordt de cliënte dat zij dat niet heeft gezien. Er kwamen soms wel andere vrouwen, maar geen mannen.

Ten slotte informeert de onderzoeker of ze wel eens mee is geweest naar de wethouder. De cliënte beaamt dat ze dat heeft gedaan en het nodig vond om het verhaal te helpen ondersteunen. Zij werd gevraagd mee te gaan, samen met twee andere vrouwen. De cliënte vertelt dat zij graag dichterbij haar familie wilde wonen en ook daarom weg wilde van de locatie IJmond.



## Bijlage 2.G: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.G Verslag van het gesprek met een drietal oud-cliënten

Datum: 16 november 2015

De cliënten hebben verzocht om een gesprek met de onderzoeker naar aanleiding van de uitzending op Radio 1, van donderdag 12 november 2015, de Nieuws BV.

Van de website: <http://www.radio1.nl/item/327611-Misstanden%20Blijf%20Van%20Mijn%20Lijf%20Huis.html>

*Uitbuiting, slechte hygiëne, intimidatie en zelfs prostitutie; dit gaat niet over een malafide escortbedrijf. Dit gaat over vrouwenopvang in Nederland. De blijf-van-mijn-lijfhuizen van de Blijf Groep in Heemskerk en Alkmaar raakten kortgeleden in opspraak. Maar volgens ingewijden staan de incidenten niet op zichzelf. In de Nieuws BV hoor je een noodkreet van twee vrouwen. Aan tafel: XXXX van Femmes for Freedom en klokkenluider XXXX.*

De cliënten woonden in IJmond in 2014.

#### Algemeen

Alle drie willen ze benadrukken dat ze in IJmond een prettige tijd hebben gehad, dankzij de hartelijkheid van de hulpverleners. Tussen cliënten onderling was de sfeer goed. Er was aandacht voor hen en zij werden geholpen met de zaken die ze nodig hadden, zelfs zonder erom te hoeven vragen, zegt één cliënt. Ze vinden het niet juist dat in de radio uitzending de zaken verdraaid worden weergegeven en willen daarom hun verhaal doen. Hieronder volgt een aantal onderwerpen die in de radio uitzending aan de orde kwamen en een aantal onderwerpen waar de onderzoeker vragen over stelde.

Een cliënt geeft aan dat haar verhaal door de cliënte van het radio interview wordt gebruikt, eigenlijk misbruikt.

#### Schoonmaken

De cliënten benadrukken dat het schoonhouden van de eigen ruimten en de gezamenlijke ruimten een taak is van de cliënten zelf. Een aantal cliënten maakt niet goed schoon. Daarnaast wordt er regelmatig door een schoonmaakbedrijf schoongemaakt en hielden de cliënten, toen zij in IJmond woonden, met de medewerkers eens per maand een grote schoonmaak.

#### Hygiëne

Er waren inderdaad muizen maar geen ratten. Een cliënt weet dat ratten en muizen niet samengaan. Er waren muizenbestrijdingsmiddelen.

In juni van 2014 speelde dat een van de cliënten schurft bleek te hebben. Ze wist dit zelf heel lang niet, dokters wisten pas na 3 maanden wat het was. Toen bleken inderdaad tenminste één andere cliënt en een aantal kinderen ook schurft te hebben. De GGD is ingeschakeld en ze kregen allemaal een zalf en alles werd gewassen etc.

#### Sfeer

De sfeer veranderde toen de cliënt die in de uitzending sprak, halverwege 2014 arriveerde. Zij zorgde voor conflicten. Toen ze bezig was met de Volkskrant wilde ze dat een cliënt meedeed en beloofde haar dat zij schadevergoeding kon krijgen. Verder liet ze haar kinderen veelvuldig bij andere cliënten, die dat niet altijd prettig vonden.

#### Mannelijk bezoek

Er is sprake geweest van mannelijk bezoek, maar daar zijn toen door de medewerkers maatregelen tegen genomen. Dit was niet goed. Ook heeft één cliënt gehoord dat het bezoek ook speelde in een satellietwoning. Na herhaalde waarschuwing is de bewuste cliënte uitgezet.

#### Prostitutie

Er wordt gesproken over wat prostitutie inhoudt. Als het betekent dat er een pooier in het spel is, dan zijn ze er zeker van dat dit niet speelde of dat zij er in ieder geval niet van af wisten. Wel was het een onderwerp van gesprek tussen sommige cliënten, het vragen van geld voor het hebben van seks.

Schreeuwen door de hulpverleners met kinderen erbij

Dit herkennen de cliënten in het geheel niet.

Te weinig geld

De cliënten geven aan dat ze voldoende geld hadden toen ze in IJmond verbleven. Ze kregen van Blijf Groep geld, zolang de uitkering nog niet binnen was. En de cliënten vinden het logisch dat ze wel betaalden voor het onderdak en alles dat er mee samenhang.

Tenslotte

De cliënten geven aan dat de persoon in kwestie erg ontevreden is en erg goed haar eigen verhaal kan houden. Zelfs op zulke wijze, dat de leiding van Blijf Groep in sommige gevallen boos op de cliënten werd, terwijl zij de aanstichtster was van onenigheden. Blijf Groep is geen 5 sterren hotel, maar dat is ook niet nodig. Blijf Groep was voor hen de beste veilige plek voor een moeilijke periode en de cliënten zijn blij dat ze daar zo goed geholpen zijn.



## Bijlage 2.H: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.H Verslag van het gesprek met de medewerkers van de locatie IJmond**

Datum: 20 oktober 2015.

Hieronder een aantal bevindingen die aan de orde zijn geweest in het gesprek.

#### Bejegening en intimiderend gedrag in het recente verleden

Is er sprake geweest van onheuse bejegening en intimiderend gedrag door de medewerkers naar cliënten? Dit wordt niet herkend door de medewerkers. Soms is er sprake van confronterende gesprekken, daar is niet aan te ontkomen, maar dat is niet hetzelfde als onheuse bejegening. Wel wordt opgemerkt door de medewerkers dat er wel eens een minder gelukkige term gebezigd wordt. Met een paar cliënten leek de laatste maanden ook sprake van uitlokking tot onvriendelijk gedrag. Er leek zelfs soms een vooropgezet plan: wie hapt er. Zowel de cliënten als de medewerkers voelden zich niet veilig met een bepaalde cliënte in huis. De cliënten zeiden zelfs: "ja maar jullie zijn om 17.00 uur weg, wij moeten er de hele tijd mee leven". Dit is aan het management doorgegeven, maar de situatie bleef hetzelfde.

Een cliënte zorgde de laatste periode voor veel onrust op de locatie, eigenlijk sinds zij daar aankwam. Ze was ondanks een negatief advies tot plaatsing, geplaatst in de opvang. Het leek eerder te gaan om een vraag tot huisvesting, dan om begeleiding bij dreiging en huiselijk geweld en zij stond niet open voor hulpverlening.

Sommige andere cliënten werden door deze cliënte beïnvloed. En zelfs medewerkers ontkwamen niet altijd aan het gevoel te horen tot een 'kamp', met haar of tegen haar. Dit kwam waarschijnlijk omdat het team als team niet sterk stond. Het management heeft onvoldoende de zwaarte van de problematiek onderkend en er is niet afdoende actie op ondernomen. Het is ook niet goed geweest voor de cliënte. De cliënten in de opvang hebben zwaardere problematiek dan voorheen, de meeste hulp wordt op ambulante wijze verleend. Degenen die in de opvang komen zijn de zwaardere gevallen.

In het algemeen is het lastig dat cliënten vaak van de medewerkers verwachtingen hebben die niet reëel zijn: de medewerkers hebben geen huis, geen bak met geld, en iemand om al het papierwerk te regelen voor ze. Er wordt veel aandacht besteed aan het uitleggen aan de cliënten maar soms lijkt het ook alsof de cliënten het niet willen begrijpen. Een andere medewerker merkt op dat ze het als taak van de professional ziet adequaat te reageren op de verwachtingen, zo nodig bieden van praktische hulp of het gezamenlijk met de cliënt formuleren van doelen op de leefgebieden.

Daarnaast zijn er altijd problemen rond het schoonmaken. Sommige cliënten maken niet goed schoon, waardoor andere cliënten er weer last van hebben. Dit zorgt voor een vervelende groepsdynamiek. Het hebben van kinderen maakt de cliënten angstig dat de kinderen 'afgepakt' kunnen worden. Dat is altijd zo geweest. Hier wordt bij de hulpverlening wel rekening mee gehouden. Blijf Groep kan immers iets doen wat de cliënt niet kan en dat kan bij de cliënt leiden tot gevoelens van angst en onmacht. Belangrijk is dat de hulpverlening dat herkent.

Alleen in zeer ernstige gevallen wordt contact gezocht met Jeugdzorg. Jeugdzorg vindt in het algemeen dat, omdat de cliënt met de kinderen in de opvanglocatie bij Blijf Groep is, dit betekent dat er voldoende zorg is. Daarnaast is er een landelijke verwijzingsindex waar kinderen worden aangemeld. Dit om te zorgen dat als er meerdere hulpverleners met de betrokken kinderen bekend zijn, dit voor alle hulpverleners helder is.

#### Mogelijke verbetering in het handelen van het team op de locatie IJmond

Een factor is de wisselingen in aansturing, achtereenvolgens verschillende teammanagers en veel wisselingen in de personele bezetting van het team zelf.

Door het management zou meer moeten worden geluisterd naar het team en naar het advies bepaalde cliënten niet te plaatsen/niet langer op de locatie te laten verblijven. Sommige cliënten hebben meer en andere hulpverlening nodig dan Blijf Groep kan bieden. Een cliënt kreeg veel waarschuwingen maar toch werd ze niet overgeplaatst of eruit gezet.

Er wordt opgemerkt dat het team onvoldoende een team is. Het oplossen van moeilijke situaties als team gaat niet vanzelf, vaak wordt de teammanager of de coördinerend maatschappelijk werker ingeschakeld. Dit heeft volgens een paar medewerkers ook te maken met de scheiding hulpverlening en verblijf: niet alle medewerkers beschikken over dezelfde informatie over de cliënten.

Door een ander wordt opgemerkt dat de methodiek wordt nageleefd, maar niet echt doorleefd, gevoeld.

Wat achteraf beter had gekund: het met elkaar bespreken van de voor onrust zorgende cliënte in de zin van wat zij nodig had en wat wij haar te bieden hadden. Nu is steeds een deel, een onderwerp uit de hulpverlening met de cliënte besproken. De medewerkers wisten wel dat ze meer nodig had dan Blijf Groep kon bieden. Een medewerker geeft aan dat er misschien niet voldoende vanuit het vermoeden van DSM5 is gehandeld.

Werken als zelforganiserend team kan in de toekomst werken, maar de meeste medewerkers willen het het liefst nu nog niet meteen en denken aan een overgangperiode tot het begin volgend jaar. Een medewerker merkt op dat het nu niet haalbaar lijkt, gezien de samenstelling van het team. Op dit moment wordt alles in overleg met de teammanager gedaan, hoe gaat dat straks?

#### Mogelijke verbetering in het beleid van Blijf groep op het gebied van deskundigheidsbevordering

Het zou het beter zijn als de tijdelijke krachten of invallers eerst getraind worden, voordat zij aan de slag gaan. Door medewerkers wordt aangegeven dat sommige cliënten te lang in de doorstroomlocatie blijven. Er is dan op enig moment een neerwaartse spiraal, waarin de cliënt steeds afhankelijk gedrag laat zien.

Er is voldoende mogelijkheid tot bespreken en leren van situaties met cliënten, bijvoorbeeld in de medewerkersvergaderingen, teamkrachtbesprekingen, de coaching en trainingen. Soms is er niet voldoende tijd voor intervisie, dit is éénmaal per 3 maanden. Er is blijvende aandacht en oefening met het team nodig voor de Oranje Huis-methodiek. Het in hun kracht zetten van cliënten is een proces dat aandacht en oefening blijft vergen. Wat houdt het in, hoe gaan we er mee om bij de individuele cliënt? Hulp op maat is ook een belangrijk punt in de methodiek.

Op de vraag naar de inzet van tolken merkt een medewerker op dat tolken zeer regelmatig worden ingezet. Wel is er eens gevraagd het in de gaten te houden wegens de kosten. Maar de tolk wordt alleen ingezet als dat het nodig wordt gevonden. Soms wordt er een stuk van het gesprek in het Nederlands gedaan, en dan worden de afspraken nagelopen met een tolk erbij. Dit is maatwerk. De ene cliënt kun je meer stimuleren Nederlands te spreken dan de ander. Een andere medewerker geeft aan dat expliciet door een vorige teammanager gezegd is, op de kosten voor tolken te letten, omdat deze in IJmond in verhouding hoog waren. Tevens om tolken alleen in te zetten als het echt nodig was.

#### Prostitutie

Opgemerkt wordt door een medewerker dat er extra aandacht voor gevraagd was door de medewerkers aan het management na de gebeurtenis in Alkmaar. Er werd extra gelet op signalen, bijvoorbeeld cliënten die opeens met dure kleren zouden komen. Maar er is niets gehoord of gezien wat in die richting wees of tenminste enigszins hard te maken was.

#### Zicht op technische en fysieke verbeterpunten van het pand

Alle medewerkers vinden het een lastige locatie. Doordat cliënten ruimten moeten delen is het schoonmaken door cliënten altijd een discussiepunt in de groep. Een feitelijke scheiding verblijf en hulpverlening is er niet en daardoor is het lastig de methodiek goed toe te passen. De scheiding hulpverlening en verblijf hoort bij de Oranje Huis-methodiek, maar is lastig, zo niet onmogelijk op deze locatie. De douchegelegenheid is tegenover het kantoor, dus de medewerkers komen de cliënten in badjas op de gang tegen. Ook de wasruimte is tegenover het kantoor.

Daarnaast is een lastig punt dat het personeel 's avonds en in het weekend niet aanwezig is. Er zijn wel bewakingscamera's maar dat is niet hetzelfde als aanwezigheid van personeel/fysieke bewaking.



## Bijlage 2.I: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.I Verslag van punten uit de gesprekken met individuele medewerkers

Data: 20 en 21 oktober 2015

Een aantal medewerkers was niet in staat aanwezig te zijn bij het gesprek met alle medewerkers en/of wilde nog enige opmerkingen toevoegen. Met deze medewerkers zijn apart (telefonische) gesprekken gevoerd. Hieronder een aantal bevindingen die niet of minder aan de orde zijn geweest in het algemene gesprek.

1. Zicht op de bejegening door de medewerkers van Blijf Groep in het recente verleden op deze locatie
  - Een medewerker geeft aan dat de cliënt waar het veel over gaat zicht niet serieus genomen voelde. Misschien ontbrak de tijd, of werd er niet op de juiste manier naar haar gekeken.
  - Een medewerker zag soms wel ongepaste bejegening door de medewerkers, maar geen intimiderend gedrag. Ze zag vaak frustraties bij de cliënten na gesprekken met de hulpverlening.
  - Een medewerker geeft aan dat ze niets van een dergelijke onheuse bejegening heeft gemerkt, ze kan het zich ook niet goed voorstellen van de medewerkers.
  - Een medewerker signaleert dat er vreemde dingen gebeurden sinds de komst van een bepaalde cliënt. Dan was de stekker van de bewakingscamera uit het stopcontact, dan stonden de naambordjes aan/uit verkeerd en dan verdwenen muizenvallen. Deze cliënt was ook steeds bezig met haar telefoon; opnamen aan het maken of aankondigen dat ze dat ging doen.
2. Zicht op de ruimte voor verbetering in het handelen van het team op de locatie IJmond
  - Sommige collega's wisten meer dan anderen. Door de gebeurtenissen wordt ze nu beter geïnformeerd en kan daardoor haar werk beter doen.
  - Een medewerker vindt dat medewerkers onvoldoende het goede voorbeeld geven aan cliënten, bijvoorbeeld met op tijd komen. Dat voelen cliënten goed aan.
  - Een medewerker vindt dat het mis gaat door de minimale bezetting, sommige dagen zijn er geen medewerkers van de verblijfskant.
  - Soms is meer hulp nodig bij de praktische kant. Als ze verhuizen naar een woning krijgen ze geen hulp bij de praktische kant. Als een cliënt bij de deur staat met dozen en het regent hapert er wel iets.
3. Zicht op technische en fysieke verbeterpunten van het pand met name op het gebied van de veiligheid
  - Vanaf vorig jaar kwamen oudere cliënten met meer en oudere kinderen naar deze opvang. Locatie lijkt daarvoor minder geschikt.
  - Er zijn wel muizen, maar geen ratten of kakkerlakken. Rentokil komt regelmatig langs.
4. Zicht op de ruimte voor verbetering in het beleid van Blijf Groep op het gebied van deskundigheidsbevordering en de afspraken over inzet specifieke deskundigheden
  - Een medewerker geeft aan dat scheiding hulpverlening en verblijf op deze locatie niet goed mogelijk is.
  - Een medewerker vindt het jammer dat het management onvoldoende de zwaarte van de problematiek van de cliënt heeft onderkend. Het is wel onderkend door de medewerkers. Het is ook sneu voor de cliënt, misschien was haar problematiek te zwaar en had extra expertise in huis gehaald moeten worden?



5. Ronselen voor prostitutie

- Een medewerker heeft hier persoonlijk niets van gemerkt. Een oud-bewoner heeft eens gemeld dat de buurman van het pand wel eens aanbod te helpen verhuizen en daar iets voor terug wilde, daar is de cliënt niet op ingegaan. Een andere keer heeft ze via een collega gehoord dat er bij de Voedselbank geronseld werd. Ze heeft het incident doorgegeven.
- Een medewerker vindt dat dit de plank mislaat, er was intern gewaarschuwd en verzocht op te letten als cliënten opeens met dure kleding of iets dergelijks kwamen, maar ze heeft nooit iets gezien of gehoord wat er op leek.

## Bijlage 2.J: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.J Verslag van het gesprek met de vrijwilliger

Datum: 19 oktober 2015

Mevrouw is sinds 2013 taalcoach geweest voor verschillende cliënten, vanuit een gemeentelijke organisatie in Beverwijk. Inmiddels is haar laatste cliënte naar een eigen woning uitgestroomd in mei van dit jaar. Ze is gestopt met lesgeven omdat ze alles wat ze van cliënten hoorde en zag én van medewerkers zag te veel aantrok, en niet in de positie was om er iets aan te doen. Ze heeft veel begrip voor zowel Blijf Groep als de cliënten. Ze heeft lang in de dienstverlening (zorg) gewerkt, dus begrijpt de dilemma's. Ze heeft een aantal artikelen in de media gelezen en uiteindelijk contact gezocht met de onderzoeker om haar ervaring te delen.

Ze schetst de situatie zoals zij aantrof. Ze kwam in 2013 als taalcoach van twee cliënten op de locatie. Aanvankelijk was het niet toegestaan dat ze het verblijf van de cliënten betrad, dit in verband met de scheiding van verblijf en privé. Ze begrijpt dit, maar het ging wel erg ver. Haar cliënte kwam niet op de afspraak en zij wilde bij haar op de kamer kijken wat er was. Dit mocht aanvankelijk niet, cliënte bleek behoorlijk ziek, dit was niet bekend bij de medewerkers. Hoever gaat de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en wat is de verantwoordelijkheid van de organisatie? De Blijf Groep visie is ongetwijfeld goed, maar in de praktijk kan het niet betekenen dat je in het diepe wordt gegooid. Dat je het zelf maar moet uitzoeken. De begeleiding wordt niet op maat gegeven in een afbouwend proces.

#### Bejegening

Ze ziet dat het team geen team vormt en vraagt zich af of ze getraind worden in de methodiek Oranje Huis/Krachtwerk. Ze vindt de sfeer in het team niet professioneel. Er wordt niet samengewerkt. Verder heeft ze meegemaakt dat de cliënten bang zijn voor uitzetting. Eén cliënt heeft de cliëntvertrouwenspersoon ingeschakeld, en die heeft het weten terug te draaien. Maar het zorgt voor veel angst onder de bewoners om zonder geld en spullen op straat gezet te worden. Op enig moment vroeg ze voor een cliënt om de maatschappelijk werker, maar zij was afwezig en haar werd verteld door de vervanger dat ze niet in de dossiers mochten komen. Ook was de kringloopwinkel niet bekend, de hulpverleners wonen niet in Heemskerk. De gastvrouwen hebben geen informatie. Een medewerker is niet vriendelijk tegen de vrouwen. De vrijwilligster was zelf ook altijd benieuwd of ze die dag door deze medewerker aardig behandeld zou worden. In al die maanden heeft de vrijwilliger deze medewerker niets met de cliënten zien doen, wel veel praten met de andere medewerkers en roken. Door sommige medewerkers worden onaardige dingen gezegd tegen de vrouwen. Bijvoorbeeld dat ze snel uit de locatie weg moesten. Veel wisselingen bij het personeel, groepsvorming, onvoldoende uren, roken. De cliënten hebben door dat er (bijna) geen sancties zijn.

#### Uitstroom

Er is onvoldoende begeleiding bij en na ontslag. Vaak zijn ze op zichzelf aangewezen, kennen de wegen niet en waar ze wat moeten zoeken in de nieuwe omgeving. Hebben geen vervoer voor bijvoorbeeld de spullen. En moeten dit zelf allemaal regelen, waar? hoe? Ze heeft verschillende cliënten geholpen nadat ze in een eigen huis waren gaan wonen. Het is prima om mensen in hun kracht te zetten, maar hier trof ze een vrouw in een woning, zonder meubels, geld en bed en kookspullen. Erkend werd door de hulpverlening dat er een inschattingfout met deze cliënt was gemaakt. De vrijwilligster heeft een aantal maal zelf gezorgd met behulp van de kringloopwinkel voor de basale inrichting. Sommige cliënten kunnen niet alle zaken zelf regelen, wat als ze niemand kennen en geen of nauwelijks geld hebben? En de Nederlandse taal en wegen niet kennen?

#### Cliënten onderling

Ze wist direct welke cliënt contact had gezocht met de media. Deze cliënte had al maanden voor haar vertrek aangegeven dat ze de boel kapot zou maken. Had een sterke positie in de groep en was erg jaloers. De cliënten hadden allemaal problemen met zichzelf en elkaar. Veel ruzie ook over de kinderen, en ze letten niet altijd goed op ze. De cliënten vervelen zich, daarom veel geroddel, gestook en geruzie, zijn bang voor elkaar, veel communicatieproblemen doordat men de taal niet voldoende beheerst.

#### Prostitutie

Ze gelooft niet dat het aan de orde is geweest. Wel heeft ze van twee cliënten gehoord dat er geronseld werd bij de plaatselijke voedselbank en heeft ze erop aangedrongen dat de cliënten dit bespraken met de hulpverleners.

#### Hygiëne

Zelf heeft ze geen ongedierte gezien, maar gaat ervan uit dat er wel muizen zullen zijn, zoals in alle oudere gebouwen. Cliënten ruimen niet goed op, vooral niet in de avonduren en weekends. Er zijn wel kamercontroles.

#### Aanbevelingen

Exitgesprekken zouden kunnen helpen, liefst binnen een week na de verhuizing. En dan bij de cliënt in hun nieuwe woonomgeving. Nu duurt het soms een paar weken voordat de maatschappelijk werker op bezoek komt. Ze vraagt zich af of deze gesprekken worden gehouden. Is er een overkoepelende cliëntenraad? Is er per locatie een cliëntenraadslid dat iedereen vertegenwoordigt?

Nazorg kan beter geregeld: heeft de cliënt voldoende geld, hoe staat het met de uitkering (dat wisten de cliënten niet) en is er een huisarts geregeld voor de cliënt. Het zou goed zijn de vertrekkende cliënt de afspraken op papier mee te geven, bijvoorbeeld hoe het staat met de aanvraag voor de uitkering. Het kan handig zijn om een overzicht met de belangrijkste adressen en telefoonnummers van de nieuwe woonplaats mee te geven.

Meer activiteiten voor de cliënten. Verveling is een punt van aandacht.

#### Locatie IJmond

Op de vraag of zij denkt dat de locatie zou moeten worden gesloten zegt ze dat ze neigt naar een ja. Het zijn beschadigde mensen, ze overleven, en er wordt onvoldoende bekeken of ze als ze vertrekken in staat zijn een nieuw leven aan te kunnen. Gedacht kan worden aan een betere fasering in de begeleiding. Ze is op de hoogte van instrumenten als ISO, en weet dat daar vooral gekeken wordt of alle documenten in orde zijn. Maar de vraag is of er voldoende aandacht is voor hoe het in de praktijk werkt?



## Bijlage 2.K: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.K Verslag van het gesprek met de Cliëntenraad

Datum: 21 oktober 2015

#### De Cliëntenraad en cliëntenparticipatie algemeen

##### Cliëntenraad

Er is bij Blijf Groep één Cliëntenraad voor alle locaties. De Cliëntenraad bestaat uit vijf leden, er wordt gesproken met een potentiële zesde kandidaat. De Cliëntenraad wordt vanuit Blijf Groep ondersteund door de ambtelijk ondersteuner. De laatste werkt ook voor de cliëntenparticipatie in het algemeen. De leden worden niet gekozen, omdat het altijd moeilijk is voldoende kandidaten onder de cliënten en (recente) ex-clieñten te vinden. Er wordt gepolst op interesse bij cliënten, dan volgt er een kennismaking met de Cliëntenraadsleden en daarna wordt besloten door de Cliëntenraad. De Cliëntenraad geeft aan dat er maximaal 7 leden in de Cliëntenraad kunnen. De Cliëntenraad geeft aan dat een lid per locatie het mooiste zou zijn, maar dat blijkt in de praktijk lastig realiseerbaar.

##### Cliëntenparticipatie

Er wordt per locatie ongeveer eens per zes weken een cliëntenparticipatiebijeenkomst georganiseerd. Daarbij zijn meestal een of twee SPW-ers (sociaal pedagogische medewerkers) bij aanwezig en gedeeltelijk vaak ook de teammanager. De Cliëntenraad probeert ook aanwezig te zijn, maar dat lukt niet altijd om praktische redenen. Er worden verslagen gemaakt, de ambtelijk ondersteuner belt vaak van te voren of er voldoende onderwerpen zijn en geeft desgewenst thema's door waar de Cliëntenraad Blijf Groep breed mee bezig is. De Cliëntenraad informeert of de bijeenkomst op de locatie daadwerkelijk doorgaat.

##### Methodiek

Op de vraag of er toegewerkt wordt naar zelfredzaamheid van de cliënten wordt aangegeven dat bij de invoering van de Oranje Huis-methodiek de vorige Cliëntenraad op punten kritisch was op de methodiek, bijvoorbeeld dat het altijd een keuze van de cliënt is om de partner te betrekken (voorbij wettelijke informatieverplichtingen vanuit Blijf Groep in het geval van kinderen). Deze problematiek is besproken en de Cliëntenraad begrijpt inmiddels beter waarom dit contact van belang wordt geacht, maar het blijft een lastig punt voor cliënten. Het probleem is dat het contact met vaders als een verplichting wordt gevoeld

##### Overleg met directeur-bestuurder

De Cliëntenraad heeft om de acht weken overleg met de directeur-bestuurder. Op de vraag hoe de verhouding met de directeur-bestuurder is, wordt geantwoord dat de verhouding goed is. De Cliëntenraad heeft inbreng in de agenda. Er is voor zover de leden zich kunnen herinneren slechts één keer gevraagd een onderwerp op een later tijdstip te agenderen. Als de Cliëntenraad het belangrijk vindt wordt het punt besproken. De leden kennen hun rechten en zetten zo nodig door. De leden vinden dat ze goed gehoord worden, en zou dit niet het geval zijn, dan maken ze het punt van niet gehoord voelen bespreekbaar. Er is veel verbeterd ten opzichte van de situatie van vier jaar geleden. Een punt van aandacht is het toewerken naar concrete afspraken naar aanleiding van toezeggingen van de bestuurder en deze afspraken strakker vastleggen.

##### Successen Cliëntenraad

Als recente successen noemt de Cliëntenraad het deurbeleid, de verhuisservice (met een busje kunnen de spullen van cliënten bij verhuizing tussen de locaties van Blijf Groep vervoerd worden) en er is wifi gekomen op alle locaties, een grote wens van de cliënten. Een punt dat de Cliëntenraad verbeterd wil zien, waar cliënten veel om vragen, is het bezoek van mannen. Nu is dit in het algemeen niet mogelijk en de Cliëntenraad wil toe naar de situatie dat dit per situatie wordt bekeken. De Cliëntenraad is zich bewust van het gegeven dat het een ingewikkelde wens is, in verband met de veiligheid. Op de vraag hoe de oplossing wordt gezocht wordt aangegeven dat het gesprek met de directeur-bestuurder hierover nog loopt.

##### De situatie op de locatie IJmond

De Cliëntenraad overhandigt aan de onderzoeker een verslag van het gesprek van de Cliëntenraad met een aantal (drie) cliënten van de locatie IJmond van 21 september 2015 en de brief van 20 oktober 2015 van de Cliëntenraad aan de directeur-bestuurder naar aanleiding van deze bijeenkomst.



De Cliëntenraad is in september 2015 naar aanleiding van de gebeurtenissen op bezoek geweest op de locatie IJmond. De Cliëntenraad heeft geconstateerd dat er niet goed met de cliënten is omgegaan. Zelf vonden ze vervelend, dat pas de dag van te voren de cliënten op de hoogte waren gesteld dat de Cliëntenraad een bezoek zou brengen. Er waren weinig cliënten aanwezig.

De paar cliënten (één, later drie) die ze hebben gesproken hadden weinig tot niets positiefs te melden over de locatie en de bejegening. Het punt bejegening komt overigens altijd terug op alle locaties. Een voorbeeld is de schoonmaak. Op een andere locatie, Begeleid Wonen Amsterdam, wordt wel degelijk gecontroleerd of de cliënten goed schoonmaken. De Cliëntenraad wenst geen sancties voor degenen die dit niet goed genoeg doen, maar zo nodig extra hulp. Verwezen wordt naar de mogelijkheid van het Pluspakket. De Cliëntenraad benadrukt dat de relatie tussen hulpverlener en cliënt het belangrijkste is. De vraag zou moeten zijn of er een klik is. Het is aan de hulpverlener tenminste te zorgen voor een basis, een zo gelijkwaardig mogelijke relatie. De locatie is niet geschikt om helemaal zelfstandig te wonen als cliënt, iets wat de methodiek wel veronderstelt. Op de vraag of de locatie IJmond geschikt is, wordt aangegeven dat de locatie minder geschikt is als doorstroomlocatie. Misschien zou het een crisislocatie kunnen zijn.

#### Instroom, leefgeld en uitstroom naar eigen woning

Leefgeld krijgt een cliënt van Blijf Groep bij instroom als er geen inkomen is op dat moment. Voor sommige cliënten is de terugbetalingsregeling misschien moeilijk te begrijpen. Sommigen hebben nog nooit zelf de financiële administratie gedaan. Meestal wordt de terugbetaling automatisch via de gemeente verrekend met de eerste uitkering. Er kan ook een terugbetalingsregeling worden afgesproken met Blijf Groep. Per locatie en dus gemeente (die de uitkering betaalt) kunnen verschillen bestaan in de uitwerking. Soms ligt het ingewikkelder, in het geval met schulden aan derden en/of de aanwezigheid van een curator.

Voor cliënten is de verhuizing naar de eigen woning een zeer stressvolle gebeurtenis. Van te voren wordt gewerkt aan de opbouw van een netwerk, zodat je er niet helemaal alleen voor staat. Er is bij vertrek geen hulp vanuit Blijf Groep bij de daadwerkelijke verhuizing. Bij vertrek heeft de cliënt een bedrag opgebouwd aan borg. Van dit bedrag kan bijvoorbeeld als de cliënt dat wil een busje worden gehuurd.

Er wordt bij Blijf Groep een eindgesprek gehouden en nazorg geboden, maar wat dit inhoudt verschilt heel erg, er is geen vast traject. Ook willen niet alle cliënten nazorg, ze zijn blij weg te gaan uit de opvang. Er wordt zo nodig een urgentieverklaring, de eerste huurbetaling en een lening voor inrichtingskosten geregeld.

#### Evaluatie van het verblijf van de cliënt

De wijze van evaluatie van het verblijf is nu zo dat de cliënten een kaart met vragen meekrijgen om in te vullen. Eerst deden cliënten dat in het laatste gesprek met de maatschappelijk werker, maar de kans bestond dat op deze wijze een te rooskleurig beeld zou worden gegeven omdat de maatschappelijk werker aanwezig was. De evaluatie met de kaart lijkt niet goed te werken: er worden weinig kaarten teruggestuurd of afgegeven. Er wordt nu nagedacht over een andere vorm.

#### Tenslotte

De Cliëntenraad ziet de cliëntenparticipatie als een sterk punt van Blijf Groep. De ontstane onrust is wel een teken dat er iets moet veranderen. De reactie van Blijf Groep zoals op internet gepubliceerd lijkt eerder een politieke reactie, en voelt defensief, in plaats van pro-actief. Dit moet misschien ook wel naar de buitenwereld, maar intern zou er een andere reactie mogelijk zijn, meer nieuwsgierig. De bezetting op de locatie IJmond is nu minder dan de 9 beschikbare plaatsen. Dat is jammer want er zijn zoveel vrouwen die hulp nodig hebben.

## Bijlage 2.L: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.L Verslag van het gesprek met de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)**

Datum: 29 oktober 2015

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) geeft aan dat zij vanuit haar functie van vertrouwenspersoon vanzelfsprekend niet in staat is om meer dan in algemene termen te antwoorden. Ze zal geen vragen kunnen beantwoorden als de antwoorden op enige wijze zijn te herleiden tot een individuele cliënt of situatie.

Ze bezoekt jaarlijks alle locaties, meestal in een cliëntenparticipatiebijeenkomst. Ze doet dit om nieuwe cliënten te leren kennen en haar bekendheid te vergroten onder de cliënten. De cliëntenparticipatiebijeenkomst wordt vaak bijgewoond door een lid van de Cliëntenraad. Er is ruimte voor iedereen om te spreken. Na afloop blijft ze vaak nog even langer om individuele cliënten de gelegenheid te geven haar te spreken. De laatste keer dat zij IJmond bezocht was in december 2014. De bijeenkomst verliep daar toen zoals bij de andere locaties.

Ze betreurt het feit dat ondanks dat er bij Blijf Groep zoveel waarborgen zijn ingebouwd het in deze situatie toch blijktbaar onvoldoende zo is beleefd.

Ze heeft gerapporteerd aan de directie over het eerste half jaar van 2015. Het was een half jaar met relatief weinig vragen van cliënten. Ze heeft vijf cliënten op enige manier bijgestaan. Vier daarvan behoorden tot de locatie IJmond. Zoals ook in haar rapportage benadrukt wordt, lijkt dit te berusten op toeval, de zaken hadden onderling geen relatie voor zover zij kan beoordelen. Een mogelijke verklaring kan zijn dat doordat één cliënt de CVP inschakelt dit leidt tot meer bekendheid van de CVP waardoor ook door andere cliënten contact wordt gezocht.

Op de vraag of haar iets bekend is over prostitutie op de locatie IJmond antwoordt ze ontkennend.



## Bijlage 2.M: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.M Verslag van gesprek met de voorzitter van de Ondernemingsraad**

Datum: 21 oktober 2015

#### Beeld van de Ondernemingsraad naar aanleiding van de gebeurtenissen in IJmond

Het onderwerp is aan de orde geweest, mede naar aanleiding van de krantenartikelen. Vanuit de Ondernemingsraad (OR) is een mail gestuurd aan de medewerkers van de locatie IJmond en medewerkers zijn telefonisch benaderd om te vragen hoe het met ze ging na alle commotie. Er is met de directeur-bestuurder over gesproken in de overlegvergadering. Het beeld bestaat dat de cliënt(en) lang in IJmond verbleven en duidelijk niet tevreden zijn met de hulpverlening. Er is vast ook sprake van een wisselwerking tussen medewerkers en cliënten.

#### Deskundigheidsbevordering bij Blijf Groep

Op welke manier wordt deskundigheidsbevordering besproken in de OR? Dit onderwerp wordt niet vaak besproken. Wel wordt eenmaal per jaar het scholingsplan besproken. Op de vraag of er een wijziging is in de deskundigheidsnoodzaak wordt aangegeven dat het scholingsplan nu meer wordt vormgegeven vanuit de behoeften van medewerkers dan voorheen. Er is de laatste tijd meer coaching gekomen.

#### De cliëntenpopulatie

Verandert de cliëntenpopulatie, vraagt dat andere capaciteiten? Medewerkers geven aan dat doordat meer cliënten ambulant geholpen worden, de 'zwaardere' cliënten in de opvang komen. Een ingewikkeldere groep dan voorheen. Nu meer dan eerder 'multiprobleem' situaties. Het groepsproces wordt daarmee ook anders. Er moet worden nagedacht over welke deskundigheden en vaardigheden noodzakelijk zijn. Er kunnen vaker agressietrainingen en dergelijke gehouden worden.

#### Vertegenwoordiging locaties in OR

Er zijn kiesdistricten, drie leden komen uit Noord-Holland. De OR is altijd op zoek naar hoe je de medewerkers het beste kan bereiken. Voorheen werd gewerkt met contactpersonen, maar dat werkte niet goed. De contactpersonen wisten niet goed wat hun rol was, wat er van ze verwacht werd. Inmiddels wordt gewerkt met een actieve achterban waar medewerkers zich voor konden opgeven. 25 personen hebben zich toen opgegeven. Het begon heel goed, maar inmiddels reageert nog maar een enkeling als de OR deze achterban raadpleegt. In IJmond is één iemand lid van de actieve achterban. De OR zet de notulen van de vergaderingen en de overlegvergaderingen altijd op intranet en is steeds bezig met via verschillende kanalen medewerkers te activeren mee te denken. Op de vraag of de OR wordt gevonden: ja, er is sprake van een goede spreiding en de OR-leden zijn al lang in de OR en daarmee bekend. Er hebben verschillende mensen vanuit IJmond gereageerd naar de OR over de situatie.

#### Overleg met directie

Is de OR tevreden over het contact en overleg met de directie? Ja, de afgelopen jaren is veel verbeterd. Eerst kwamen de stukken bijvoorbeeld vlak van te voren en was het meer 'zo gaan we het doen' dan overleg. Nadat veel is geïnvesteerd in de relatie gaat het beter. Het is soms moeilijke kost voor de leden. De bestuurder heeft zoveel informatie dat het soms moeilijk te volgen is voor een aantal OR-leden. De OR kan goed punten agenderen. Is het personeelsbeleid een belangrijk gespreksonderwerp? Ja, afgelopen maandag nog is dit besproken. Vaak kan het op punten worden bijgesteld. Op dit moment loopt het project Zichtbaar Sterk, de organisatie wordt ingrijpend gewijzigd. Hier is advies op gegeven. Ook zijn de kaders van het sociaal plan na bespreking met de OR bijgesteld. De OR wordt goed betrokken in een vroeg stadium. De OR heeft onlangs met de Raad van Toezicht gesproken en heeft een goede indruk gekregen. Er wordt scherp meegekeken met wat er gebeurt bij Blijf Groep.

#### Flexibele schil.

Er is een grote flexibele schil, rond de 25-30%. Het is lastig beleid voor medewerkers om mee te werken, er is meerdere keren een initiatiefvoorstel door de OR gedaan om te bespreken of er andere oplossingen zijn dan het huidige beleid van tijdelijke contracten en behoud van flexibele schil. Medewerkers komen en gaan en er gaat veel deskundigheid verloren. Gevraagd naar de reden van de



grote flexibele schil wordt door de directeur-bestuurder aangegeven dat het onzekere tijden zijn, dat flexibel op de vraag uit de samenleving moet worden ingespeeld etc. Medewerkers en OR hebben vaak aangegeven: "zo kunnen we niet werken".

#### Inwerken medewerkers

De medewerkers worden ingewerkt, per locatie is voor zover bekend een inwerkplan. Er is een starterspakket aan trainingen waaronder de methodische trainingen.

#### Kwaliteit van het professioneel handelen.

Hoe wordt de kwaliteit van het professioneel handelen beoordeeld?

Dit raakt de discussie over de flexibele schil. De teammanager heeft de taak het methodisch handelen te beoordelen. Vervolgens kan er coaching komen, of meer scholing. Niet bekend is of de medewerkers het systeem als goed ervaren, de OR heeft geen signalen gekregen dat dit niet zo zou zijn.

#### Huidige tijd

Het is een spannende tijd met de omschakeling naar zelforganiserende teams. De OR heeft zorgen uitgesproken, is er voldoende zorg voor de medewerkers?, vooral omdat het allemaal zo snel plaatsvindt. Welke ondersteuning/hulp krijgen de medewerkers? De OR heeft soms het idee dat het managementteam onvoldoende stilstaat bij wat er bij het personeel leeft. De OR kan deze zorgen goed bespreken met de directeur-bestuurder en met Personeelszaken. Maar het signaal vanuit de medewerkers is er wel: niemand ziet ons, niemand hoort ons.

#### Zelforganiserende teams

Zijn zelforganiserende teams mogelijk?

De tijd zal het moeten leren. De OR staat positief tegenover zelforganiseren en de richting die Blijf Groep is ingeslagen. De OR ziet dat het managementteam zelf ook aan het leren is. Als grootste punt van aandacht ziet de OR dat de directeur-bestuurder sneller gaat dan de rest van de organisatie. Dit kan ten koste gaan van de communicatie met medewerkers waardoor de kaders voor hen niet altijd helder zijn. Hierdoor ontstaat onbegrip bij medewerkers. Dit punt wordt ook besproken met de directeur-bestuurder. De OR ziet ook dat medewerkers voorzichtig positief zijn over zelforganiseren.

## Bijlage 2.N: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### **2.N. Verslag van de gesprekken met de teammanager en coördinerend maatschappelijk werker**

Data: 20 en 29 oktober 2015

De teammanager is werkzaam voor Blijf Groep sinds eind vorig jaar voor de locatie Alkmaar. Ze werkte eerder in een andere instelling van vrouwenopvang. De coördinerend maatschappelijk werker is langer in dienst bij Blijf Groep. Samen zijn ze in april 2015 in IJmond begonnen. De voormalig teammanager ging met verlof. De coördinerend maatschappelijk werker onderhoudt de contacten met alle medewerkers en richt zich op verbinding en scheiding tussen en van de verschillende disciplines (hulpverlening en verblijf).

#### Zicht op de bejegening door de medewerkers van Blijf Groep in het recente verleden op deze locatie

Bejegening is in het algemeen een veelbesproken onderwerp bij zowel cliënten als medewerkers van Blijf Groep, maar er zijn geen duidelijke signalen van de locatie IJmond. In geval cliënten niet tevreden zijn over de bejegening, wordt begrepen dat cliënten zich zo voelen, maar het is geen feit. Huiselijk geweld en problematiek van huisvesting gaan vaak met elkaar gepaard. De focus van Blijf Groep richt zich op het geweld en het vergroten van veiligheid. Blijf Groep richt zich op terugkeer (indien mogelijk), eigen huisvesting realiseren en als dat niet kan via urgentie en tussenkomst. Huisvesting is altijd een belangrijk issue, maar Blijf Groep heeft maar beperkte mogelijkheden om huisvesting te realiseren. De inschatting tussen cliënt en medewerker kan hierin verschillen wat tot onvrede kan leiden bij de cliënt. De verwachting van cliënten is dat ze een huis krijgen na de opvang. Dit vinden medewerkers een lastig punt binnen de hulpverlening.

Ook leeft er bij cliënten de angst dat hun kinderen 'afgepakt' worden. Dit is een angst die altijd bestaat. Bij Blijf Groep wordt alles in het werk gesteld om de moeder en kinderen bij elkaar te houden als dat maar enigszins mogelijk is. Op dit moment krijgt Blijf Groep regelmatig vrouwen die door de jeugdbeschermers 'gedwongen' worden om zich bij Blijf Groep aan te melden, inderdaad onder druk 'anders raak je je kinderen kwijt'. Er zijn wel situaties dat kinderen of OTS krijgen of uit huis worden geplaatst, maar dat komt door de multiprobleem problematiek.

Een deel van de gebeurtenissen in het algemeen in IJmond lijkt in scene gezet. Het lijkt een situatie waarin de cliënt zich eigenlijk altijd tekort gedaan voelt en nooit tevreden met wat er is voor haar.

#### Zicht op de ruimte voor verbetering in het handelen van het team op de locatie IJmond

Met de kennis van nu is het zeer de vraag of de plaatsing van de cliënt in IJmond een goede keuze was. Dit was voordat deze teammanager en coördinerend maatschappelijk werker hier kwamen. Tijdens het huidige teammanagerschap van IJmond is aan de orde geweest een cliënt uit IJmond over te plaatsen gezien de groepssamenstelling en persoonlijke kenmerken. Er is toen niet voor gekozen omdat de urgentie rond was en de uitstroom op redelijke termijn zou plaatsvinden en een alternatieve plek niet voorhanden was (kinderen voor korte tijd naar andere school enzovoorts).

De locatie doet denken aan de 70-er jaren 'blijf-van-mijn-lijf'-huis. De Oranje Huis-methodiek met de scheiding tussen verblijf en hulpverlening vraagt hier meer van de medewerkers en cliënten. Verblijf en hulpverlening lopen door elkaar, de douches tegenover de kantoren. Het is ook erg gehorig, en in de gang kunnen cliënten en hulpverleners elkaar horen praten.

In de Oranje Huis-methodiek met de scheiding tussen verblijf en hulpverlening is het wel belangrijk om signalen onderling te delen in het kader van veiligheid. Dit is soms lastig voor medewerkers. Doel is wel dat niet al het gedrag van de bewoners onder een vergrootglas wordt gelegd, maar als een hulpverlener iets ziet, kan het ook niet zo zijn dat dan moet worden gedaan alsof je het niet ziet. Als er sprake is van een incident vervallen de schotten tussen de disciplines en wordt de informatie samengevoegd.

Het team is klein en er zijn veel wijzigingen geweest en er is in korte tijd veel zware casuïstiek geweest. Eind van het jaar lopen drie tijdelijke contracten af. Een van de tijdelijke contracten kan niet worden verlengd zonder over te gaan naar een vast contract. Er is sprake van wisselingen van medewerkers. Er zijn onlangs twee nieuwe medewerkers gekomen.

Er zijn huisregels en er wordt gelet op naleving. Maar met de beperking dat er geen medewerkers zijn buiten kantoor tijden, dan zijn het de cliënten zelf die hierop toezien.

Een locatie als IJmond is een prikkelrijke omgeving, denk aan de groepsdynamiek, het moeten delen van voorzieningen. Er wordt gekeken welke cliënten dit aankunnen, het is zeker niet geschikt voor iedereen.



De onderzoeker geeft aan dat een aantal cliënten klaagt dat er niet wordt doorgepakt. Binnen de organisatie zijn er mogelijkheden tot uitdelen van waarschuwingen, mondeling of schriftelijk. Bij twee schriftelijke waarschuwingen is het einde van het verblijf bij Blijf Groep aan de orde. Een schriftelijke waarschuwing voor niet goed schoonmaken wordt niet gegeven, een waarschuwing wordt voornamelijk gegeven als de veiligheid in het geding is, van cliënt zelf, medecliënten en/of medewerkers. Het waarschuwingenbeleid kan wel consequenter, er kan altijd worden afgeweken van de hoofdregel, maar dan moeten hulpverlener zeggen dat ze afwijken. Anders is het voor cliënten niet duidelijk waarom de een wel en de ander niet.

#### Zicht op technische en fysieke verbeterpunten van het pand met name op het gebied van de veiligheid

De locatie wordt op relatief korte termijn gesloten, maar het is nog niet bekend wanneer. Er is een landelijk tekort aan plaatsen. Het kan zijn in de loop van 2016, maar dit is ook afhankelijk van de bouw van het nieuwe Oranje Huis in Almere. Gedacht wordt aan het verminderen van het aantal plaatsen in IJmond, om de bewoners, vooral met grotere kinderen, meer ruimte te kunnen geven en de groep wat kleiner te doen zijn. Er zijn nu in totaal, met de satellietwoningen 15 plaatsen. Dat zou de mogelijkheid geven meer te kunnen spelen met de ruimte in relatie tot de behoeften van de cliënten. Er wordt ook wel heen en weer van de satellietwoningen naar de opvang geplaatst. Voor de ene cliënt is de opvang te hospitaliserend, voor de ander is de vrijheid in de satellietwoning te groot. Er is camerabewaking. Vanaf een bepaald tijdstip 's avonds worden camerabeelden gemaakt als er mensen naar binnen gaan. Eerder niet. Dit tijdstip wordt vervroegd. Op sommige andere locaties zijn ruimere bezoektijden, maar dit wilden de cliënten in IJmond niet in verband met hun veiligheid. Een optie zou kunnen zijn dat het personeel langer aanwezig is en bijvoorbeeld een dagdeel in het weekend. Wat ook kan is dat er af en toe 's avonds een activiteit is of een thema besproken wordt.

#### Zicht op de ruimte voor verbetering in het beleid van Blijf Groep op het gebied van deskundigheidsbevordering en de afspraken over inzet specifieke deskundigheden

Er is de afgelopen tien jaar en zeker over een nog langere periode gezien veel veranderd in de hulpverlening. Er is veel niet-gediagnosticeerde problematiek. Dit is logisch, cliënten komen binnen om veiligheidsredenen en huiselijk geweld. De crisisperiode is relatief kort voor uitgebreide diagnostiek, en er is vaak sprake van wachttijden bij de ketenpartners. Binnen de dynamiek van huiselijk geweld kan bij cliënten ook sprake zijn van wederzijds geweld en agressie van cliënten in de opvang. De lijn is tegenwoordig meer dan vroeger dat zoveel mogelijk cliënten ambulante worden begeleid. Daardoor is de instroom heftiger, er is vaak al een heel traject aan vooraf gegaan. De kwaliteit van de hulpverlening; er worden individuele werkgesprekken gehouden en wekelijks casusbesprekingen en teamkrachtwerkbesprekingen. Verder is er scholing, training en coaching. De individuele gesprekken zijn ingevoerd in het tweede kwartaal. Daarin staat zowel de hulpverlening aan de cliënt als de dilemma's van de hulpverleners (hoe ga ik met deze situatie het beste om) centraal. De algehele hulpverlening aan de cliënt wordt besproken, maar kent natuurlijk de beperking dat de cliënt het ook zelf moet willen. Ook kan extra hulp en expertise worden ingevlogen. Ook hier geldt dat dit alleen kan als de cliënt het zelf ook wil. Anders is er geen mogelijkheid, de hulpverlening is allemaal op vrijwillige basis. Het inhuren van psychologische/psychiatrische hulp leidt er nu toe dat dit ten koste van het eigen risico van de zorgverzekering van cliënt gaat en dit leidt tot onvrede. Wat een goede mogelijkheid lijkt is het vast verbinden van een gedragswetenschapper als onderdeel van het team. Dit is bij sommige andere vrouwenopvangvoorzieningen het geval. Verstandelijk beperkte cliënten en cliënten met psychiatrische problematiek zijn er altijd geweest en dat zal ook zo blijven. Er wordt ook op getraind. Wel kan meer training geboden in de doorstroomlocaties.

#### Ronselen voor prostitutie

De geruchten rondom prostitutie in Alkmaar speelden vorig jaar. Er waren sterke vermoedens van het ronselen en uitbuiten van vrouwen in de opvang. In de periode dat dit speelde was er ook sprake van diverse incidenten. Dit heeft grote indruk gemaakt op iedereen in Alkmaar, cliënten en medewerkers. Ook in IJmond is er aandacht aan besteed en zijn bijeenkomsten georganiseerd. Dit omdat Heemskerk een doorstroomlocatie is waar cliënten van Alkmaar naar doorstromen.



Een cliënt die betrokken was bij het prostitutie-incident is doorgestroomd naar IJmond vanuit Alkmaar. De cliënt is eind vorig jaar vrijwillig weggegaan. Een andere cliënt die betrokken was heeft de opvang ook vrijwillig verlaten maar is later i.v.m. bedreiging opgenomen en elders geplaatst. Dit jaar heeft de wijkagent geen signalen gekregen die in die richting wijzen. De wijkagent gaf aan dat het een hechte wijk is met grote sociale controle, zodat hij snel op de hoogte wordt gesteld. Ook is gecheckt bij de contactpersoon mensenhandel bij de politie of er signalen waren. Kanttekening is dat de cliënten niet altijd even gezonde relaties aangaan. Uit de bewakingsbeelden –die maar een bepaalde periode worden bewaard- blijkt ook niets. Ook hebben cliënten niet gerapporteerd. De contactpersoon mensenhandel merkte op dat prostitutie niet illegaal is in Nederland. Voor Blijf Groep is het een zorg wegens de kwetsbaarheid van de cliënten.

## Bijlage 2.0: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.0 Verslag van het gesprek met de sectormanager Blijf Groep

Datum: 21 oktober 2015

De sectormanager gaat over de locaties in Noord-Holland: Haarlem, Alkmaar, IJmond, Zaanstreek. En inmiddels ook Almere.

#### Rol als sectormanager

In hoeverre cliënten worden geplaatst of niet is een verantwoordelijkheid van de teammanager. De sectormanager wordt wel geconsulteerd en geïnformeerd bij speciale gevallen, maar het is niet zo dat ze een rol heeft in de casuïstiekbespreking. Ze komt met enige regelmaat op alle locaties, voor werkoverleg met de teammanager en als er aanleiding is voor een gesprek met het team.

#### Achtergrondinformatie bij de locatie IJmond

De locatie IJmond is een oude locatie en wordt binnen afzienbare tijd gesloten. Het is niet echt geschikt voor de Oranje Huis-methodiek, waarin verblijf en hulpverlening gescheiden is. In 2008 is de zelfstandige locatie IJmond gefuseerd met Blijf Groep. Er was sprake van een team waarin geen bereidheid bestond nieuwe methodieken te gebruiken of op enige wijze de werkwijze te veranderen. In 2012 waren rigoureuze maatregelen nodig, een aantal medewerkers is toen vertrokken met een vaststellingsovereenkomst (beide partijen zijn dan akkoord met beëindiging) en een aantal medewerkers zijn binnen de organisatie herplaatst op andere afdelingen.

In 2013 is de Oranje Huis-methodiek ook in IJmond ingevoerd. Het afgelopen jaar lijkt soms de methodiek te rigide te zijn toegepast. Misschien door wisselende teammanagers (en daarmee soms wisselende instructies en wijze van benadering).

Er zijn vanaf het begin van dit jaar al signalen over een specifieke cliënt bij haar gekomen voordat deze teammanager met verlof ging in maart/april 2015. De haar opvolgende teammanager kreeg ook signalen, maar zij vond dat er op dat moment geen directe aanleiding was om de cliënt die zoveel onrust veroorzaakte uit de opvang te zetten. Wel was haar duidelijk dat ze er niet hoorde, de problematiek was te zwaar.

Achteraf gezien was het beter geweest om het verblijf van de bewuste cliënte eerder te beëindigen, maar het was ook moeilijk om te bepalen waar de cliënt naar toe kon, zeker gezien het feit dat ze kinderen had. Er was van begin af aan een negatief advies, dat wil zeggen een advies om niet op te vangen. Desondanks is de cliënt in de opvang gekomen. Cliënt is wel getest door een psycholoog, maar werkte verder niet mee, zodat niet bekend is wat daar uit is gekomen.

Op de vraag of er meer gediagnosticeerd zou moeten worden, geeft de sectormanager aan dat per 1 januari 2015 de AWBZ begeleiding is overgegaan naar gemeenten. Voor de AWBZ begeleiding was een diagnosestelling verplicht. Met een diagnose psychiatrische problematiek kon Blijf Groep extra begeleiding via de AWBZ declareren. Omdat cliënten de diagnosestelling van hun eigen risico Zorgverzekeringswet moesten betalen, wilden cliënten vaak niet. Blijf Groep ziet het belang van de diagnosestelling maar verplicht hiertoe niet na 1 januari 2015.

#### Bejegening/intimidatie

Haar hebben geen signalen bereikt dat cliënten niet goed of onheus zouden worden bejegend. Als cliënten dit wel ervaren, zal de hulpverlener dit serieus moeten nemen en moeten onderzoeken waar dit gevoel vandaan komt. Hierbij past een (zelf)kritische houding. De locatie IJmond is niet populair om te werken onder vaste medewerkers. Er waren veel wisselingen en er werkten relatief veel tijdelijke krachten.

#### Ronselen voor prostitutie

Toen vorig jaar in Alkmaar speelde dat een (andere) cliënte aan het ronselen was voor prostitutie onder medecliënten, zijn twee cliënten die betrokken waren doorgestroomd waarvan één naar IJmond. Er is toen ruim aandacht in IJmond aan besteed omdat het leek of de cliënt ook in IJmond doorging. Deze cliënt is zelf op enig moment vertrokken.



## Bijlage 2.P: Verslaglegging van de gevoerde gesprekken

### 2.P Verslag van gesprek met de directeur-bestuurder van Blijf Groep

Datum gesprek: 16 november 2015

#### Toezicht op de kwaliteit van de ondersteuning

Het toezicht loopt langs twee lijnen.

De eerste lijn is Blijf Groep breed via het HKZ keurmerk met interne en externe audits. In dit kader zijn de werkwijzen langs methodische lijnen vastgelegd.

De tweede lijn is enerzijds gericht op de inhoudelijke ondersteuning van de hulpverleners en loopt via onder andere de ondersteuning door de werkontwikkelaars/inhoudelijk ondersteuners, coaching, de werkoverleggen, casuïstiekbesprekingen en bilaterale overlegvormen. Er is een beoordelingssystematiek via de managers. Daarnaast de kant van de cliënten: met de Cliëntenraad, de Cliëntenvertrouwenspersoon, huisvergaderingen en zo nodig de incidenten- en klachtenmeldingen. Bij de beoordeling van medewerkers lag de focus de laatste jaren op de kwaliteit van risicoscreening en veiligheidsplannen.

De Klachtencommissie is bewust een extern onafhankelijke commissie waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. De laatste jaren lopen er gemiddeld één of twee van deze procedures per jaar.

Er is een beroepsgroep, de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk / BPSW (voorheen Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers /NVMW), aansluiting is niet verplicht voor de maatschappelijk werkers van Blijf Groep. Er zijn geen medewerkers bij Blijf Groep die BIG geregistreerd zijn en daarmee een eigen toezichtkader hebben.

Verder is in 2014 het Kwaliteitsdocument Opvang Slachtoffers van Huiselijk Geweld<sup>1</sup> ontwikkeld door de Federatie Opvang en de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Dit kwaliteitsdocument is een hulpmiddel voor de invulling van de kwaliteit en veiligheid in de keten en de afspraken over het toezicht hierop. Het moet in 2018 geëffectueerd zijn, het wordt ingezet om met de verschillende gemeenten, waaronder Blijf Groep valt, te komen tot kwaliteitsafspraken. Gemeenten hebben verschillende wensen op dit gebied.

De Raad van Toezicht van Blijf Groep houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid, deels via de HKZ audits. Tevens worden de verslagen van de klachtencommissie en de incidenten meldingen geagendeerd. Daarnaast is er één lid benoemd op voordracht van de Clientenraad. Dit lid heeft het cliënten perspectief als aandachtsgebied en bezoekt jaarlijks een overlegvergadering met de Clientenraad en een cliënten participatiebijeenkomst op een locatie. Dit lid ontvangt daarnaast alle informatie van de Clientenraad, zoals verslagen van vergaderingen, adviezen e.d. Jaarlijks is de samenwerking met de directeur-bestuurder een bespreekpunt op de agenda van de Clientenraad en OR, en wordt gebruikt door de Raad van Toezicht bij de jaarlijkse beoordeling van de bestuurder.

#### Samenwerkingsafspraken met ketenpartners/andere deskundigheden.

Er zijn samenwerkingsafspraken Blijf Groep breed en daarnaast per locatie of regio. Dit hangt af van de samenwerkingspartner.

Zo is er inmiddels een convenant met Humanitas voor het hele werkgebied. Deze organisatie kan vrijwilligers leveren voor de cliënten, met hulp op het terrein van de thuisadministratie en maatjesprojecten. Zij werken al sinds jaren in Haarlem en Almere samen met Blijf Groep, dit wordt nu uitgebreid met de overige locaties. Een ander voorbeeld is De Nieuwe Toekomst, een samenwerking met (lidorganisaties van) de NVR (Nederlandse Vrouwenraad) op het gebied van re-integratie en toewerken naar werk.

Met de GGZ ligt de samenwerking gecompliceerder, er zijn verschillende actoren in verschillende delen van het werkgebied.

<sup>1</sup> Zie <http://www.regioaanpakveiligthuis.nl/sites/default/files/files/Kwaliteitsdocument-digitaal-DEF2.pdf>



De cliënten van Blijf Groep vormen voor de GGZ een kleine doelgroep, en zijn niet altijd en overal een interessante doelgroep. De afgelopen jaren zijn er dan ook verschillende vormen van samenwerking geweest, met ups en downs, afhankelijk van de bereidheid van desbetreffende aanbieder (die ook haalbaarheids/financiële afwegingen maakt). Er is in het verleden ook geëxperimenteerd om enkele eigen behandelaars in dienst te hebben. Dat beviel op zich uitstekend, maar bleek te duur en bieden van continuïteit was kwetsbaar door de geringe omvang. Voordeel was dat cliënten door de interne hulp minder het gevoel hadden als 'gek' bestempeld te worden, de toegang was laagdrempelig. Dat kwam de motivatie van cliënten ten goede.

Het uitgangspunt één cliënt(systeem), één samenhangend traject is ook bij de vrouwenopvang wenselijk. Er zou één regievoerder moeten zijn, die de hulp die de cliënt nodig heeft, organiseert en coördineert. Als iedere professional een stukje doet, is dat nog niet hetzelfde als een gecoördineerde aanpak. Blijf Groep heeft een aantal pogingen gedaan om financiering mogelijk te maken conform deze visie die inhoudt in dat er bouwstenen zijn: basisbegeleiding, voor wie dat nodig is aangevuld met extra begeleiding, en met behandeling voor vrouwen en voor kinderen. Dat is met sympathie ontvangen, maar tot dusverre gestrand vanwege de transitie in het sociaal domein. De decentralisatie heeft tot nieuwe vraagstukken geleid. Inmiddels zijn de AWBZ begeleidingsmiddelen, door Blijf Groep gebruikt voor extra begeleiding voor cliënten die dit nodig hebben, overgeheveld naar de gemeenten en voor 70% verminderd. Voor specifieke begeleiding van kinderen zijn de laatste jaren wel extra middelen ter beschikking gekomen.

Blijf Groep heeft als opdracht het bieden van laagdrempelige hulp. In de eerste fase van de crisis wordt uitgezocht hoe de psychische gesteldheid van de cliënt is. Daar waar er sprake is van ernstige vormen van psychiatrische problematiek zoals in een geval van een psychose, kan deze problematiek de opvang in de weg staan.

Vorig jaar is door het managementteam van Blijf Groep de stand met betrekking tot de mogelijkheden van een integrale behandelvisie opgemaakt. De directeur-bestuurder verwijst naar de interne notitie *Uitgangspunten zorginhoudelijke visie op behandeling 2014 – 2015* van april 2014.

In deze notitie wordt uitgebreid ingegaan op de wijze waarop Blijf Groep de psychiatrische problematiek betreft bij de hulpverlening. Uitgangspunt is dat Blijf Groep deze hulp niet zelf doet, maar dat door Blijf Groep wordt geïnvesteerd in de samenwerking met de GGZ.

Voor cliënten met LVB (licht verstandelijke beperking) problematiek wordt samengewerkt met de organisatie MEE. Deze organisatie is ook regionaal georganiseerd. Deze behandeling/hulp is tot dusverre niet verplicht voor cliënten.

Overige vragen van de onderzoeker:

- Is er een speciale checklist uitgedeeld onder de cliënten van IJmond na alle gebeurtenissen? De directeur-bestuurder is dit nagegaan: na de incidenten is per persoon een update van het veiligheidsplan (het standaardplan uit het dossier) gemaakt. Daarbij is met de cliënten gesproken over de interne veiligheid in de locatie. Veiligheidsplannen worden in het algemeen regelmatig, iedere zes weken, geactualiseerd.
- Is het beleid cliënten zo lang mogelijk binnen te houden? Dit is er niet. De procedure is: enkele dagen op een noodbed, eventueel gevolgd door een crisisperiode van 6 weken. En vervolgens voor een gedeelte van de cliënten begeleid wonen voor een periode van 6 maanden. Deze termijnen worden gemonitord en zichtbaar is dat het niet altijd lukt binnen de gestelde termijn. Dit neemt niet weg dat het een belangrijk streefdoel is van de organisatie om binnen de gestelde termijnen te blijven. De instroom en uitstroom wordt ook landelijk gemonitord door de Federatie Opvang.
- Zijn er financiële voordelen verbonden aan het langer houden van cliënten? Nee, er staat, ook landelijk gezien, grote druk op de beschikbare plaatsen, zodat een plaats onmiddellijk opgevuld wordt als een cliënt vertrekt.
- Verdient Blijf Groep er aan als kinderen worden doorverwezen naar Jeugdzorg? Nee, er bestaat geen handjevat.

## Werken aan wensen!



### Verslag van cliëntenparticipatie IJmond, 21-04-2015

#### Welkom! Wat is cliëntenparticipatie?

r opent de cliëntenparticipatie.

Cliëntenparticipatie is meepraten over dingen waar we tegen aan lopen en waar meerdere vrouwen last van hebben. Samen zoeken we naar oplossingen en bedenken we wat onze wensen zijn. Draag je ideeën aan omdat jullie input erg waardevol is.

stelt zich voor, zij is coördinator van Blijf Groep Alkmaar. Zij zal. vervangen tot zij terug is van zwangerschapsverlof. heeft geen vaste dagen dat zij in IJmond komt werken maar zal af en toe op deze locatie aanwezig zijn.

legt uit wat de cliëntenraad doet en waar zij voor staan.  
Ook vertelt. wie de cliëntvertrouwenspersoon is en waarvoor je haar kunt benaderen. Haar telefoon nummer hangt in de gang maar deze folder krijg je ook bij binnenkomst tijdens je welkomstgesprek.

#### Het onderwerp: leefomstandigheden in de opvang

Dat vrouwen elkaar respecteren en niet uitschelden

Gelukkig zijn

Na gebruik van algemene ruimtes opruimen/schoonmaken

Snel mensen helpen

Niet roddelen

Invloed op veiligheid

Hulp bij verhuizen

1 keer in de maand grote schoonmaak douche

Rommel van eigen kinderen opruimen

Meer kinderwerker voor kinderwerk

Tijdelijk

Voorzichtig omgaan met foto's

Niet stoken in de groep

Netwerk

#### Het onderwerp: wat verwacht je van medebewoonster, Blijf Groep en medewerkers

Na 22.00 uur 's avonds geen luide gesprekken

Meer ondersteuning bij verhuizen

Medewerker een paar nachten komen logeren in de opvang  
Beveiliging/receptie zoals in Alkmaar  
Hulp met spullen zoals kinderwagen, draagdoek, kleding enz  
Niet naar andere kinderen schreeuwen, bespreek het met moeder omdat er verwarring kan ontstaan bij de kinderen  
Schoonmaken wat je vuil hebt gemaakt.  
Op je eigen kinderen letten

#### Afsluiting

Samenvatting van de vellen met ideeën en adviezen. We gaan hier naar kijken en deze wordt terug gekoppeld.

Bedankt voor je inzet en aanwezigheid.



## Bijlage 3.B.1: Relevante interne verslagen en notities

### Meldingenformulier (voorheen Incidentenformulier)

**Blijf** Groep  
Dienste  
Inzet  
Gewist

CVS nummer

#### Inleiding

Dit is het formulier waarmee Blijf Groep geïnformeerd wil worden over alles waar actie op moet worden ondernomen. Dit zijn incidenten, klachten, suggesties, waarschuwingen, wensen en schade. Zowel een medewerker als een cliënt kan dit formulier invullen en inleveren het volgende adres:

Datum melding: 24-06-2015

Naam melder: /V Afdeling/Vestiging: IJmond

#### Betreft een melding over of van (verplicht)

Soort incidenten:

- Conflict met andere cliënt
- Grensoverschrijdend gedrag naar medewerker
- Onaangekondigd bezoek/dreiging
- Verwaarlozing kind
- Ongeluk of ziekte cliënt
- Ongeluk of ziekte kind
- Vallen
- Diefstal/Inbraak
- Praktisch probleem: sleutel vergeten, of anders
- Brandalarm, brand
- Overlast voor burelen

x Overige:

Waarschuwing uitgedeeld Vestiging:

Aantal:  1<sup>e</sup> keer;  2<sup>e</sup> keer;  3<sup>e</sup> keer

Uitzetting per Vestiging:

Medewerkers - (bijna) Incidenten / gevaarlijke situatie:

- Agressie / geweld / intimidatie
- Pesten
- Discriminatie
- Ongeluk op de werkvloer
- Overige:

N.a.v. het incident wordt/is een klacht ingediend

Klacht afkomstig van cliënt;

Klacht door derden;

Indien klacht dan laten sturen naar: [klacht@blijfgroep.nl](mailto:klacht@blijfgroep.nl) of per post naar: Klachtencommissie, Postbus 2938, 1000 CX A/dam

Andere meldingen:

- Tips, wensen en afwijkingen in administratief of hulpverleningsproces
- Tekortkomingen van leveranciers
- Storing aan bedrijfsmiddelen
- Overige:

Beschrijving van het Incident:

Naam Medewerker: \_\_\_\_\_

Datum: 24-06-2015

Tijdschip: 13:45 tot 13:55

Plaats incident: IJmond

Oorzaak/korte weergave:

Ik, gastvrouw IJmond, was in afwachting nieuwe cliënt. Bewoonster B. laat drie onbekende vrouwen binnen. Ik loop snel naar de voordeur, denkend dat de nieuwe cliënt aan was gekomen. Mevrouw B. informeert me dat zij deze dames ontvangt om boodschappen van cliënt mevrouw R. in ontvangst te nemen. Ik informeer haar dat wij geen pakketten aan mogen nemen, dat is een deurseleid / interne regel. Cliënt B. neemt zelf de verantwoordelijkheid om de spullen in haar eigen unit te plaatsen. Ik vraag de dames om zich te registreren op de bezoekerslijst met aankomsttijd en reden van het betreden van het pand. Ik besluit met de dames mee te lopen naar de unit van mevrouw B. om onnodige onrust van andere bewoners in het pand te voorkomen.

Een van de drie dames stelt zich voor op een manier die voor mij als zeer onprettig voelt als mevrouw C. lid van de CDA. De andere twee dames hebben zich niet voorgesteld. Ik vroeg of CDA een afkorting van een instantie was waarop de dame op een, naar mijn mening, arrogante toon heeft geantwoord dat zij van de politiek is. Ik begreep de connectie tussen politiek en boodschappen voor mevrouw R. niet en legde de vrouw uit dat wij haar onaangekondigd en niet in bijzijn van onze cliënt mevrouw R. niet zomaar in het pand mogen ontvangen, en dat wij aan veiligheidsregels moeten voldoen. Waarop mevrouw C. mij attendeerde dat ze mij steeds over regels hoort praten en dat erg vreemd vindt.

Mevrouw C. wilde mijn naam, achternaam en de gegevens van onze locatie weten. Ik heb haar een algemeen visitekaartje met het postadres van Beverwijk gegeven en mijn naam, achternaam en functie met pen genoteerd. Daarna heb ik gevraagd of ze het pand wilde verlaten, waarop de dame antwoordde dat ze eerst graag wilde weten hoeveel personen en kinderen er in het pand wonen om speelgoed te doneren. Ik voelde ongemak en legde uit dat dat privacygevoelige informatie is. Ik voelde weerstand omdat de dame meerdere keren de bovengenoemde vraag heeft herhaald. Collega van Kinderwerk kwam bij ons staan en legde uit dat we momenteel voldoende speelgoed hebben. Mevrouw C. vond het erg vreemd dat wij niet blij waren met haar interesse voor het pand en haar plan om donaties te schenken.

Ik was vooral verward door de vreemde combinatie van CDA lid, boodschappen bezorger en speelgoed donaties. En dit alles voor een cliënt die op dat moment niet in het pand aanwezig was.

Ondertussen belde de nieuwe cliënt aan en ben ik samen met de drie dames naar de voordeur gelopen. De dames hebben het pand verlaten en ik heb onze nieuwe bewoonster ontvangen.

Direct ondernomen actie (verplicht)

Datum: 24 juni 2015

(Vervolg)Actie:

Ik heb het voorval met de cliënt mevrouw B. besproken en benadrukt dat wij geen pakketten voor andere cliënten aan mogen nemen, i.v.m. veiligheid en verantwoordelijkheid.

Ik heb de aanwezige collega's geïnformeerd over het voorval.

Ik heb mevrouw R. aangesproken over het voorval bij haar thuiskomst rond 16:00 uur. Mevrouw begreep mijn boodschap niet en ging in discussie. Ze heeft benadrukt dat het om boodschappen ging en niet om pakketten.

Bij ziekte/ongeval /  
besmettelijke ziekte  
(afvinken verplicht)

- Huisarts gebeld  
 CGD gebeld  
 112 gebeld  
 Collega's op de hoogte

Bij valincident  
(afvinken verplicht)

- Huisarts gebeld  
 112 gebeld



Hoe denk je dat het incident in de toekomst voorkomen kan worden?

Als gastvrouw wil ik mijn eerstvolgende werkdag de cliënten nogmaals herinneren dat we de regels van het deurbeleid moeten hanteren om onnodige onrust te voorkomen. Boodschappen en pakketten mogen alleen bezorgd worden indien de (voorbestede) cliënt zelf aanwezig is.

Probleem opgelost (verplicht):

X Ja, deels, door iedereen op de hoogte te stellen van het deurbeleid. Maar net voordat ik het pand wilde verlaten (om 18:00 uur) werd ik door een cliënt aangehouden (die liever anoniem wil blijven) dat een van de dames al eerder (zondag 14 juni, rond 15:00 uur) in het pand gesignaleerd waren met de vraag of er kamers beschikbaar waren. Onze cliënt was erg geschrokken van het incident en heeft dit bij MW gemeld. Ook hier was sprake van dreigend en intimiderend gedrag. De dames waren ook op de hoogte van de belcode (twee keer achtereenvolgend bellen).

Op camerabeelden (voor deur) is te achterhalen of het over dezelfde dames gaat.

Nee, omdat \_\_\_\_\_

Het ingevulde formulier wordt ingeleverd bij \_\_\_\_\_

- graag scannen!

Handtekening melder

Handtekening leidinggevende



## Bijlage 3.B.2: Relevante interne verslagen en notities

### Meldingenformulier (voorheen Incidentenformulier)

**Blijf** groep in  
het  
geweld

CVS nummer

#### Inleiding

Dit is het formulier waarmee Blijf Groep geïnformeerd wil worden over alles waar actie op moet worden ondernomen. Dit zijn incidenten, klachten, suggesties, waarschuwingen, wensen en schade.

Zowel een medewerker als een cliënt kan dit formulier invullen en inleveren het volgende adres:

Datum melding: 7 juli 2015

Naam melder: M/V Afdeling/Vestiging: IJmond

#### Betreft een melding over of van (verplicht)

Soort incidenten:

- Conflict met andere cliënt
- Grensoverschrijdend gedrag naar medewerker
- Onaangekondigd bezoek/dreiging
- Verwaarlozing kind
- Ongeluk of ziekte cliënt
- Ongeluk of ziekte kind
- Vallen
- Diefstal/Inbraak
- Praktisch probleem: sleutel vergeten, of anders
- Brandalarm, brand
- Overlast voor burens
- Overige: \_\_\_\_\_

Waarschuwing uitgedeeld Vestiging: \_\_\_\_\_

Aantal:  1<sup>e</sup> keer,  2<sup>e</sup> keer,  3<sup>e</sup> keer

Uitzetting, per Vestiging: \_\_\_\_\_

Medewerkers - (bijna) Incidenten / gevaarlijke situatie:

- Agressie / geweld / intimidatie
- Pesten
- Discriminatie
- Ongeluk op de werkvloer
- Overige: \_\_\_\_\_

N.a.v. het incident wordt/is een klacht ingediend

- Klacht afkomstig van cliënt
- Klacht door derden

Indien klacht dan laten sturen naar: [klacht@blijfgroep.nl](mailto:klacht@blijfgroep.nl) of per post naar: Klachtencommissie, Postbus 2938, 1000 CX A'dam

Andere meldingen:

- Tips, wensen en afwijkingen in administratief of hulpverleningsproces
- Tekortkomingen van leveranciers
- Storing aan bedrijfsmiddelen
- Overige: \_\_\_\_\_

1 van 3

Meldingenformulier  
(voorheen Incidentenformulier)

**Beschrijving van het Incident:**  
Naam Medewerker:  
Datum: 7 jul 2015  
Tijdstip: in de middag  
Plaats incident: ingang / gang van het bleifhuis  
Oorzaak/korte weergave: er werd tweemaal gebeld bij de voordeur. (als er 2x aangebeld word bij de voordeur dan is het aan de bewoners om de deur open te doen, mits het een medebewoner is) De deur word geopend door een medebewoner. Deze laat een voor mij onbekende vrouw binnen. De dame loopt verder de gang in en wilt zich inschrijven. Maar er staan geen bezoeken gemeld in de agenda. Ik wil naar de dame toelopen maar de bewoonster waar het pezoek voor is stuurt de dame naar buiten samen met haar kinderen. Ik loop naar de bewoner die de dame heeft binnen gelaten toe en zeg haar dat ze de deur nooit voor een onbekende mag opendoen. Ik heb het aan de maatschappelijk werker van de vrouw doorgegeven.

**Direct ondernomen actie (verplicht)**  
Datum:  
(Vervolg) Actie:

Hoe denk je dat het incident in de toekomst voorkomen kan worden?  
Maatschappelijk werker heeft een gesprek gehad met de bewoner hierover.

**Bij ziekte/ongeval /  
besmettelijke ziekte  
(afvinken verplicht)**  
 Huisarts gebeld  
 GGD gebeld  
 112 gebeld  
 Collega's op de hoogte

**Bij valincident  
(afvinken verplicht)**  
 Huisarts gebeld  
 112 gebeld

**Probleem opgelost (verplicht)**  
 Ja, door mw er  
 Nee, omdat

Meldingenformulier  
(voorheen Incidentenformulier)

**Blijf** de  
groep  
in  
het  
geheel

Het ingevulde formulier wordt ingeleverd bij:

graag scannen!

Handtekening melder

Handtekening leidinggevende

3 van 3



## Bijlage 3.C: Relevante interne verslagen en notities

Blijf Groep  
Cliëntenraad  
Postbus 2938  
1000 CX AMSTERDAM

Amsterdam, 20 oktober 2015

Blijf Groep  
Aleid van den Brink  
Postbus 2938  
1000 CX AMSTERDAM

Betreft: locatie IJmond

Geachte Directeur-bestuurder,

Al een aantal weken is de locatie IJmond negatief in het nieuws. Op dinsdag 22 september is de Cliëntenraad in gesprek gegaan met de cliënten op de locatie.

Uit het gesprek met de cliënten van locatie IJmond zijn een aantal zorg punten naar voren gekomen. De cliëntenraad is benaderd om met Johanna Haanstra in gesprek te gaan, maar heeft besloten haar bevindingen ook direct met u te delen om een open dialoog over deze zorgpunten met elkaar te kunnen voeren.

De CR is van mening dat wanneer de bejegening en communicatie tussen de medewerkers en de cliënten niet optimaal verloopt zaken zoals hygiëne en gebrek aan privacy ook extra gaan wegen.

Het is niet geheel nieuw dat het onderwerp van bejegening speelt in de locatie IJmond, en de CR heeft dan ook zorgen over het feit dat dit onderwerp weer terug is gekomen.

Het is lastig om bij bejegening vanuit de posities van een derde een directe oorzaak aan te wijzen. Wel komt er voor de cliëntenraad een rode draad naar voren vanuit de gesprekken met de cliënten.

Er wordt door het team een grote mate van zelfstandigheid verwacht als het gaat om de verblijfskant, zo gaf een medewerker aan dat ze "geen politie agentje" willen spelen. Aan de andere kant is de locatie er een waar de cliënten nog veel met elkaar samenleven, zoals een gedeelde douche en woonkamer. Niet alle cliënten zijn zelfstandig in staat zijn elkaar op een constructieve manier op gedrag aan te spreken.

In de afgelopen periode hebben de cliënten hierdoor het gevoel gehad dat ze in de steek zijn gelaten bij de begeleiding in zowel hulpverlening als verblijf.

De cliëntenraad heeft het gevoel dat de scheiding tussen hulpverlening en verblijf vanuit de Oranje Huis Methodiek erg strikt werd doorgevoerd, terwijl er een woonomgeving en een groep cliënten was die meer ondersteuning nodig hadden.

Het flexibel inspelen op de behoeften aan extra ondersteuning is een periode we or de cliënten ervaren. De cliënten geven specifiek aan dat tijdens de aanwezigheid van een team manager (specifiek is hier genoemd) zij zich meer gehoord voelde, meer betrokkenheid ervaarde bij hun eigen hulptraject en zich meer serieus genomen voelde.

De cliëntenraad vraagt zich vooral af welke acties er worden ondernomen om het team te ondersteunen, zeker in de nieuwe organisatie structuur van Zichtbaar Sterk, beter op de behoeftes van de cliënten in te spelen, en hier een open communicatie over te hebben vanuit beiden kanten.

De cliëntenraad is bezorgd over de mate van bekendheid van de CR en de cliënt vertrouwens persoon bij zowel de cliënten als de medewerkers op de locatie. Wij zouden graag met het team, en de nieuwe team coach een gesprek aangaan hoe dit structureel kan verbeteren.

Onze laatste zorg ligt bij de impact die de negatieve media aandacht heeft op de toekomstige cliëntengroep. Zo komen er signalen binnen vanuit doorstroom locaties zoals BWA en de crisis in Amsterdam over de slechte reputatie van de locatie in IJmond binnen de groep cliënten. De ervaring van de raad is dat dit soort nieuws lang onder de cliënten zal leven, en doorgegeven zal worden naar cliënten die nieuw instromen. Wij horen graag welke sappen Blijf groep zal nemen om niet alleen de externe maar ook de interne beeldvorming over de locatie te verbeteren.

Wij hopen met deze brief een begin te maken tot een open gesprek over het verbeteren van de kwaliteit van het verblijf en de hupverlening aan de cliënten op de locatie IJmond. Wij worden graag op de hoogte gehouden van welke stappen (er nu al) worden genomen, en denken daar waar dit binnen onze rol ligt graag mee.

Wij zien uw reactie graag tegemoet.

Hartelijke groet,

Cliëntenraad Blijf Groep

## Bijlage 4: Verweer van Blijf Groep

### In dit document:

1. Statement website datum 13 november 2015
2. weerlegging Blijf Groep
3. Eerdere reacties/statement website
4. Achtergrond en context

---

### 1. Statement website datum 13 november 2015

Beste lezer,

Blijf Groep wordt sinds eind augustus geconfronteerd met beschuldigingen in de pers over de omstandigheden en opvang op onze locatie IJmond. De publicaties zijn niet, of in beperkte mate gebaseerd op eigen onderzoek van de media, maar zijn overwegend en soms in toenemend extreme bewoordingen, gebaseerd op aanklachten door telkens dezelfde bronnen. Blijf Groep heeft deze bronnen herhaaldelijk uitgenodigd om over beweerde misstanden in gesprek te gaan, maar daarop zijn zij niet ingegaan.

Omdat wij het belangrijk vinden dat onze medewerkers, cliënten en andere stakeholders zich een juist beeld vormen over de wijze van opvang door Blijf Groep en over de omstandigheden op de locatie Heemskerk in het bijzonder, treft u [hier](#) (2. doorlink naar weerlegging Blijf Groep) een volledig overzicht van de belangrijkste aantijgingen en van onze weerlegging van de beschuldigingen. Lees [hier](#) (doorlink naar 3. Eerdere reacties/statement website) onze eerdere reacties. Onderwerpen die hierin aan de orde komen zijn:

1. Hygiëne
2. Intimidatie
3. Vertrek uit de opvang
4. Prostitutie
5. Cameratoezicht
6. Financiën en nazorg
7. Hulp na bevalling

In nauw overleg met de Gemeente Haarlem, de opdrachtgever van Blijf Groep, hebben wij in augustus mevrouw Johanna Haanstra aangezocht om als onafhankelijke externe partij onderzoek te doen. Het vrijwillige karakter van de onderzoeksopdracht staat de onafhankelijkheid van de uitvoering op geen enkele manier in de weg.

Mevrouw Haanstra staat alom bekend als een goed en betrouwbaar politica. Zij was tot 19 mei 2010 namens de Partij van de Arbeid wethouder in de gemeente Almere. Tot mei dit jaar was zij actief als wethouder van Oegstgeest namens Progressief Oegstgeest, een samenwerkingspartij van lokale leden van PvdA en GroenLinks. Mevrouw Haanstra heeft aangegeven dat ze voor haar werkzaamheden geen vergoeding wenst te ontvangen, zodat zij het onderzoek in volmaakte zelfstandigheid en onafhankelijkheid kan verrichten.

Blijf Groep heeft er dan ook het volste vertrouwen in dat zij het onderzoek gedegen en op een objectieve manier zal uitvoeren. Naar verwachting zal het onderzoeksrapport eind november gereed zijn.

Deze situatie, die nu al bijna drie maanden voortduurt, zorgt helaas voor veel onrust binnen onze organisatie. Dat betreuren wij zeer, want daardoor kunnen wij onze cliënten niet de rustige en veilige omgeving bieden die zij van ons gewend zijn en waar zij van op aan moeten kunnen.



Voor de volledigheid vindt u de beschrijving van ons werkveld en van onze werkwijze [hier] (4. Doorlink naar Achtergrond en context).

Mocht u na lezing van onze verantwoording en van onze werkwijze vragen hebben, kunt u contact opnemen met Communicatie, \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_ 020-5210150 of \_\_\_\_\_

---

## 2. weerlegging Blijf Groep

De bevindingen van Blijf Groep met betrekking tot de onderwerpen die de journaliste heeft aangekaart, zijn als volgt:

### 1. Hygiëne

De bewoonsters klagen over een gebrek aan hygiëne, en halen de aanwezigheid van ongedierte en de geur van urine aan.

Om opmerkingen over de hygiëne op de locatie in de juiste context te plaatsen, mag niet onvermeld blijven dat de locatie IJmond gevestigd is in een oud pand. Het pand voldoet uiteraard aan alle wettelijke regels en richtlijnen, maar is niet modern. De locatie stond al op de rol om dicht te gaan zodra de nieuwbouwprojecten gereed zijn (Amsterdam november dit jaar, Almere eind 2016/begin 2017). Was er geen vertraging bij de bouw van die voorzieningen opgelopen vanwege de gemeentelijke besluitvormingsprocessen, dan was de locatie IJmond al dicht geweest.

Mede omdat het hier een verouderd pand betreft, dat een verhoogd risico met zich meebrengt voor ongedierte, heeft Blijf Groep een lopend contract met Rentokil, een erkend specialist op het gebied van ongediertepreventie en -bestrijding. In het pand staan kakkerlaklokkers, maar zowel Rentokil als de medewerkers van Blijf Groep hebben er nog nooit één gevonden. Van de aanwezigheid van ratten is geen sprake; onze bewoonsters hebben daar niet over geklaagd, Rentokil noch GGD heeft daarvan sporen aangetroffen. Voor deze bewering van de journalist ontbreekt iedere grondslag.

Het verblijf in een voorziening van Blijf Groep draagt een maximaal zelfstandig karakter. Onze volwassen cliënten zijn gewend zelfstandig te wonen, wij proberen die zelfstandigheid te behouden die ze thuis ook gewend waren. Onze cliënten zijn dan ook verantwoordelijk voor de schoonmaak van hun eigen woongedeelte en van het gezamenlijke gedeelte, namelijk huiskamer en keuken. De schoonmaak van de algemene ruimten wordt daarnaast ondersteund door een schoonmaakbedrijf, dat zich ontfermt over het sanitair, de kinderruimte, de gangen enzovoorts.

De Wethouder van Haarlem heeft de GGD verzocht op 1 september de locatie aan een inspectie te onderwerpen. Hij heeft hiertoe opdracht gegeven naar aanleiding van het bezoek dat diverse cliënten, samen met mevrouw \_\_\_\_\_ an Femmes for Freedom, hem op vrijdag 28 augustus brachten en waar dezelfde uitingen over een gebrek aan hygiëne zijn gedaan in een persoonlijk gesprek. Uit dit GGD-onderzoek bleek dat de schoonmaak \_\_\_\_\_ onder de maat is, maar er geen aanleiding is de locatie wegens onbewoonbaarheid/misstanden te sluiten. Er is geconstateerd dat zowel bij de medewerkers als bij de cliënten de intentie hoog is om de verschillende ruimten naar behoren schoon te houden, maar dat dat op dat moment onvoldoende werd uitgevoerd. Ook zijn er aandachtspunten voor de gemeente Heemskerk, de eigenaar van het gebouw. Inmiddels wordt het plan van aanpak ter verbetering uitgevoerd en zal de GGD voor eind oktober op een niet aangekondigd moment een herinspectie uitvoeren.

Schurft 'breekt' niet 'uit', duidt niet op een gebrek aan hygiëne, en wordt niet aangepakt met schoonmaakmiddelen. Met betrekking tot schoonmaakmiddelen is het beleid bij Blijf Groep dat chloor niet wordt gebruikt, dit in verband met de veiligheid van de kinderen.

Indien zich een geval van schurft voordoet geldt het volgende: in beginsel kan iedereen schurft krijgen. Schurft komt soms met een cliënt binnen of een cliënt loopt dat ergens op. De desbetreffende cliënt wordt dan behandeld door de huisarts, en intern wordt meteen het protocol van de GGD in gang gezet. Dit houdt onder andere in dat de cliënten lakens en andere zaken die het besmettingsgevaar kunnen vergroten zorgvuldig wassen.

## **2. Intimidatie**

Er zou sprake zijn van intimidatie van de cliënten door medewerkers. Cliënten zouden tegen elkaar worden opgezet, de sfeer zou niet goed zijn.

Wat de sfeer betreft: de cliënten van Blijf Groep zitten in een zeer lastige fase in hun leven. De opvang is nodig om de situatie van geweld te doorbreken. De cliënten komen uit veel verschillende culturen en landen en spreken de Nederlandse taal niet altijd voldoende. Zij verblijven weliswaar vrijwillig bij Blijf Groep, maar noodgedwongen; zij zien allemaal liever dat hun leven weer op orde is.

Daarnaast leeft een aantal vrouwen in grote onzekerheid over hun rechtspositie in Nederland. Een hoog stressniveau, angsten, prikkelbaarheid en soms ook agressiviteit horen bij de dagelijkse last die zij te dragen hebben.

Voor sommigen van hen is de situatie nog ernstiger, bijvoorbeeld als zij extreem, langdurig geweld hebben meegemaakt, of verregaande uitbuiting – in het buitenland of in Nederland. Zij hebben schade ervaren, die geleid heeft tot trauma's: deze vrouwen ondergaan dagelijks een psychisch lijden. Tegen die achtergrond is het begrijpelijk dat het leefklimaat op een locatie, waar meerdere cliënten bij elkaar wonen, bij weinig privacy en veel gedeelde voorzieningen, beladen is en niet optimaal. Een cliëntengroep die zo is samengesteld is ongeschikt om te wonen in een Blijf van m'n Lijf huis oude stijl. Om deze fundamentele reden heeft Blijf Groep in 2008 de strategische keuze gemaakt alle accommodaties te vernieuwen.

Als intimiderend wordt ook ervaren dat er contact wordt gelegd met de ex of bedreigende vader als vrouwen er nog niet aan toe zijn. Het opnieuw contact opnemen met de voorheen bedreigende (ex-) partner is een delicate aangelegenheid. Contact met een ex of een bedreigende vader is geen eis, wel een gespreksonderwerp. Contact vindt plaats als de veiligheid dit toelaat, dat wordt met de grootste voorzichtigheid en deskundigheid bepaald, waarbij de beproefde methodiek wordt gevolgd die bekend staat als de "Oranje Huis aanpak". Er wordt geen contact buiten medeweten van de cliënten gelegd. Het belang van het kind is hierin een zeer belangrijke factor.

---

Blijf Groep heeft in het kader van haar interne onderzoek bekeken of er klachten zijn gemeld over haar medewerkers in deze locatie. Dat blijkt in 2015 niet het geval te zijn geweest. Evenmin is er ten aanzien van deze locatie een klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

## **3. Vertrek uit de opvang**

Blijf Groep herkent zich niet in het geschetste beeld dat vrouwen liever teruggaan naar hun ex dan langer te moeten verblijven. Met alle cliënten wordt gesproken over hun vervolgstappen na het verblijf bij begeleid wonen, die verschillend kunnen zijn: uitstroom door – gewenste – terugkeer naar hun partner, terugkeer naar hun eigen woning zonder de partner, of uitstroom naar al dan niet tijdelijke andere huisvesting of opvang elders. De keuze om al dan niet te verblijven en de keuze voor wat betreft hun vervolgstap is aan de individuele cliënt, die vrijwillig bij Blijf Groep verblijft.

## **4. Prostitutie**

Blijf Groep is altijd bedacht op het risico dat vrouwen in de opvang worden aangezet tot of geronseld voor prostitutie. In de vrouwenopvang worden bijvoorbeeld ook slachtoffers van mensenhandel opgevangen. Het risico bestaat dat mensenhandelaren of pooiers deze slachtoffers of andere cliënten van de vrouwenopvang proberen te ronselen voor de prostitutie. Het risico bestaat ook dat cliënten onderling werven voor prostitutie.

Dergelijke signalen doen zich van tijd tot tijd voor in individuele casuïstiek.

In het najaar van 2014 is er achtereenvolgens sprake geweest van drie aan elkaar gelieerde signalen op dit vlak. Het eerste signaal betrof het vermoeden dat een opgenomen cliënt in de locatie Alkmaar, met 7x24uur personele bezetting en beveiliging, medebewoonsters betrok bij het aangaan van – in eerste instantie – vrijwillige seks elders in de stad. De gebruikelijke werkwijze bij Blijf Groep is toegepast: een direct gesprek met de betreffende cliënt, overleg met de politie, nagaan van mogelijkheden tot aangifte of een strafrechtelijk traject, individuele begeleidingsgesprekken en groepsvoorlichting aan medewerkers en cliënten (in samenwerking met politie en Scharlaken Koord) gericht op preventie, vermijden van risico's op situaties met onvrijwilligheid en criminele contacten. De twee andere signalen zijn met dezelfde zorgvuldigheid en begeleiding omgeven.

Blijf Groep heeft tot nu toe geen aanwijzing voor het laten plegen/voorkomen van prostitutie in de locaties na de feiten van eind 2014.

De wijkagent van de locatie Heemskerk heeft 1 september j.l. aan Blijf Groep gemeld dat er geen signalen van prostitutie zijn geweest na de beschreven situatie eind 2014. Evenmin zijn er andere klachten uit de buurt sindsdien bij de politie gemeld.

#### **5. Cameratoezicht**

Blijf Groep besteedt veel aandacht aan de veiligheid van cliënten en medewerkers. Een van de fysieke veiligheidsmaatregelen is cameratoezicht. Op alle vestigingen hangen de camera's op strategische plaatsen bij de toegang of uitgang (voor en/of achter) van een locatie. Deze staan altijd aan. Voor locatie IJmond geldt dat deze zijn aangesloten op de toezichtcentrale bij Spyke Security. Spyke Security stuurt de werkdag na constatering van een incident een rapport, waarna de beelden kunnen worden opgevraagd. Afspraak is dat alle beelden van mannen worden doorgegeven. Ook zijn er in verband met de veiligheid in betreffende locaties monitoren in de locatie waarop te zien is wie er voor de deur staat, alvorens er wordt opengedaan. Als er mankementen zijn worden deze door het beveiligingsbedrijf gerepareerd.

#### **6. Financiën en nazorg**

Blijf groep is verplicht een eigen bijdrage in kosten van wonen en begeleiding te innen. De centrumgemeente Haarlem heeft bevestigd dat de inkomenspositie van cliënten voldoet aan de wettelijke (WVB) normen. In aanvulling daarop biedt Blijf Groep een voorschot / lening voor alle directe kosten van voeding, medicijnen, luiers, etc, tot cliënten over een eigen inkomen dan wel uitkering beschikken.

De nazorg die Blijf Groep biedt bestaat uit begeleidingscomponenten, Het al dan niet toekennen van uitkeringen/inrichtingsleningen gebeurt door desbetreffende gemeentelijke instanties. De intensiteit van de nazorg wordt bepaald in nauw overleg met de cliënt. Deze nazorg kan bestaan uit een verwijzing en een overdracht naar passende vervolghulp, uit contact met maatschappelijk werk van Blijf Groep of uit een intensief begeleidingstraject door Blijf Groep. De mogelijkheden en behoeften van een cliënt zijn hierin leidend.

#### **7. Hulp na bevalling**

Een cliënte geeft aan dat ze niet geholpen is bij het babyklaar maken van haar kamer. De desbetreffende cliënte bewoonde een kleine kamer; in overleg met Blijf Groep is besloten vanwege de gezinsuitbreiding een grotere kamer te regelen. Blijf Groep heeft hiervoor ook gezorgd. Cliënte heeft



echter zelf de verhuizing uitgesteld, omdat zij graag naar een andere op dat moment nog niet beschikbare unit intern wilde verhuizen waardoor de ruil na haar bevalling nog niet tot stand was gekomen.

Binnen de locatie zijn voldoende kinderbedjes beschikbaar, maar cliënte had bij onze medewerkers aangegeven dat ze zelf een wiegje zou regelen. Toen bleek dat ze dat niet gedaan had, hebben onze medewerkers haar alsnog van een bedje voorzien.

---

### 3. Eerdere reacties/statement website

#### Reactie op publicatie 9 september 2015

Beste lezer,

In de pers zijn artikelen verschenen waarin cliënten van Blijf Groep, met steun van externe belangenbehartigers, beschuldigingen uiten over de omstandigheden en opvang op onze locatie IJmond.

We zijn geschrokken van de aantijgingen en nemen de situatie serieus. De beweerde misstanden hebben we onmiddellijk geïnventariseerd en waar nodig en mogelijk hebben we direct actie ondernomen zodat, ongeacht de vraag of de klacht terecht zou blijken, de beschreven situatie in elk geval niet zou kunnen voortduren.

Tegelijkertijd is onze directeur-bestuurder Aleid van den Brink een zorgvuldig intern onderzoek gestart om de gebeurtenissen en omstandigheden exact vast te stellen. Daarnaast hebben we oud wethouder van Almere mevrouw Haanstra bereid gevonden om als onafhankelijke externe partij onderzoek te komen doen. Onze medewerkers verzamelen de stukken en bereiden verder alles zo goed mogelijk voor zodat de opdracht zo snel mogelijk verleend kan worden.

Vervolgens is de wethouder van de gemeente Haarlem, de heer van der Hoek, op maandag 31 augustus op de locatie geweest en hebben we afgesproken dat we het onderzoek in nauwe samenspraak en afstemming met de gemeente Haarlem voortzetten. Mochten er dringende verbeterpunten naar voren komen uit het onderzoek, zullen we die uiteraard onmiddellijk oppakken.

De heer van der Hoek heeft zijn vertrouwen uitgesproken in onze organisatie en heeft aangegeven verbaasd te zijn over de aard van de aantijgingen. De wethouder heeft ook de raadscommissie Samenleving geïnformeerd over zijn gesprek met ons en over zijn indruk bij het bezoek aan de locatie.

Aangezien een van de klachten de hygiënische omstandigheden op de locatie betrof, heeft de GGD op 1 september de locatie aan een onderzoek onderworpen. De GGD beoordeelde de locatie met een 6 min. Uit het onderzoek kwam naar voren dat zowel bij onze medewerkers als bij onze cliënten de intentie hoog is om de verschillende ruimten naar behoren schoon te houden, maar dat er verbeterpunten zijn.

Het eerste punt betreft de instructie van de cliënten op dit vlak door onze medewerkers, die voor verbetering vatbaar is. Verder is ons aangeraden de prestaties van het schoonmaakbedrijf en de controle door Rentokil beter in de gaten te houden. Daarnaast zijn het ventilatiesysteem en de riolering genoemd als aandachtspunten voor de Gemeente.

Tot zover de maatregelen die wij hebben genomen ter onmiddellijke opsporing en beëindiging van eventuele misstanden voor het geval bepaalde klachten die in de publicatie worden beschreven gegrond mochten blijken.

Op dit moment hebben wij, voor alle duidelijkheid, geen enkele aanwijzing dat de beschuldigingen gegrond zouden zijn. We hebben er dan ook vertrouwen in dat het onderzoek zal uitwijzen dat de journalist de situatie onjuist heeft weergegeven.

Deze situatie heeft voor veel onrust heeft gezorgd binnen onze organisatie. Dat betreuren wij zeer, want daardoor hebben wij onze cliënten niet de veilige omgeving kunnen bieden die zij van ons gewend zijn en waar zij van op aan moeten kunnen.

Onze weerlegging van de belangrijkste aantijgingen vindt u [hier].

Verder schetsen wij voor de volledigheid nog de context waarin onze medewerkers werken. Deze beschrijving van ons werkveld, onze werkwijze en de onderbouwing daarvan, vindt u [hier].

Mocht u na lezing van onze verantwoording en van onze werkwijze vragen hebben, kunt u contact opnemen met Communicatie, via 020-5210150 of

### Reactie op publicatie 23 september 2015

Beste lezer,

Vandaag, woensdag 23 september, is opnieuw een artikel gepubliceerd waarin een journaliste vragen stelt over de omstandigheden en opvang op een van onze locaties. De journaliste heeft zich daarbij gebaseerd op aantijgingen die zijn geuit door een ex-cliënte van Blijf Groep.

Blijf Groep heeft bij het verschijnen van de eerste perspublicatie de toenmalige bron van de aantijgingen direct en herhaaldelijk uitgenodigd om de gestelde misstanden met ons te bespreken en te bekijken wat er zou moeten gebeuren. Zij heeft dit afgewezen. Ook deze keer hebben wij de bron vergeefs gevraagd om opheldering en onderbouwing zodat wij de klachten konden traceren, verifiëren en zo nodig oplossen. Het medium, dat wij ook onmiddellijk vroegen om de beschuldigingen te onderbouwen, reageerde niet binnen de gestelde en om 17.00 uur verstreken termijn, hoewel zij al op het moment van de publicatie moeten beschikken over de feiten die hun ernstige beschuldigingen voldoende onderbouwen. Nu kunnen wij weinig tot niets, worden wij wel beschadigd en blijven de moeilijkheden, als ze wel zouden bestaan, voortduren.

Zoals we eerder al aangaven, nemen we de situatie serieus. De beweerde misstanden hebben we vanaf de eerste signalen onmiddellijk geïnventariseerd en we hebben waar nodig en waar –ondanks de ontbrekende medewerking van de bronnen - mogelijk, direct actie ondernomen. Op deze manier hebben wij, ongeacht de vraag of de klachten terecht zouden blijken, de naar omstandigheden meest gepaste maatregelen genomen waardoor de beschreven situatie in elk geval niet zou kunnen voortduren. Het eerder aangekondigde externe onderzoek is nu gaande. De resultaten van dat onderzoek zullen in de loop van november bekend worden.

Op dit moment hebben wij, voor alle duidelijkheid, nog steeds geen aanwijzing dat de beschuldigingen gegrond zouden zijn. We hebben er dan ook vertrouwen in dat het onderzoek zal uitwijzen dat de beschreven situatie niet met de werkelijkheid overeenkomt.

Deze situatie zorgt nog steeds voor veel onrust binnen onze organisatie. Dat betreuren wij zeer, want

daardoor kunnen wij onze cliënten niet de rustige en veilige omgeving bieden die zij van ons gewend zijn en waar zij van op aan moeten kunnen.

De resultaten van ons onderzoek naar de feiten met betrekking tot de overige in de pers aan de orde gestelde zaken vindt u **hier**.

De beschrijving van ons werkveld en van onze werkwijze vindt u **hier**.

Mocht u na lezing van onze verantwoording en van onze werkwijze vragen hebben, kunt u contact opnemen met Communicatie, , via , 020-5210150 of

### **Reactie op publicatie 3 oktober 2015**

Beste lezer,

Vandaag, zaterdag 3 oktober, is opnieuw een artikel gepubliceerd met betrekking tot onze locatie in Heemkerk. De journalist beschrijft een situatie die in 2012 heeft plaatsgevonden. Destijds zijn er moeilijkheden ontstaan omdat de onderlinge samenwerking op de desbetreffende locatie en de samenwerking met de toenmalige teammanager van deze afdeling niet goed verliepen. Die moeilijkheden zijn jaren geleden uiteraard ook alweer opgelost.

Wij zijn niet alleen van mening dat deze feiten geen enkele nieuwswaarde hebben, maar vinden ook dat het onze plicht is de privacy van de toenmalige betrokkenen te beschermen. Daarom hebben we besloten niet in detail in te gaan op de vragen van de journalist.

Ons statement met betrekking tot de vorige publicatie over onze locatie Heemkerk, vind u hier. Het eerder aangekondigde externe onderzoek is nu gaande. De resultaten van dat onderzoek zullen in de loop van november bekend worden.

Mocht u vragen hebben, kunt u contact opnemen met Communicatie, , via , 020-5210150

---

## **4. Achtergrond en context**

Een bijdrage van Aleid van den Brink, directeur- bestuurder Blijf Groep

De afgelopen week is Blijf Groep via de geschreven pers en sociale media geconfronteerd met klachten en beschuldigingen, gericht op de begeleid-wonen locatie Blijf IJmond.

Klachten en beschuldigingen vragen in de eerste plaats om concrete en heldere antwoorden. Ik heb inmiddels opdracht gegeven tot een onafhankelijk en gedegen onderzoek naar wat zich de afgelopen maanden binnen de locatie IJmond heeft afgespeeld. Het rapport zal niet lang op zich laten wachten. Daarnaast heeft de GGD een inspectie uitgevoerd: was dit pand eigenlijk wel bewoonbaar en geschikt voor het doel waarvoor het wordt gebruikt? Voorlopig luidt het antwoord: ja, geschikt, maar niet ideaal.

In afwachting van het onderzoeksrapport over Blijf IJmond hierbij onze opvatting over de achtergronden, het bredere plaatje: waar is Blijf Groep eigenlijk mee bezig, en waarom wordt de koers gevaren die we varen?



Als Blijf Groep zijn we al een jaar of zeven bezig ons aanbod van opvang, hulp, begeleiding en preventie af te stemmen op de veranderende cliëntpopulatie en de veranderende maatschappelijke en politieke omstandigheden. Als resultaat met betrekking tot de opvang is de Oranje Huis aanpak ontwikkeld (niet geheim maar wel veilig) en hebben wij enkele grote nieuwbouwprojecten gerealiseerd. Enkele andere staan in de steigers, er wordt gebouwd.

Kern van deze projecten is dat het gaat om zelfstandig wonen van cliënten in appartementen onder begeleiding van deskundige medewerkers. Dit betekent dat het concept van het klassieke Blijf van m'n Lijf opvangmodel van wonen in een groep en delen van alle voorzieningen is afgeschaft.

Waarom hebben wij dit concept afgeschaft? In de oude Blijf van m'n Lijf tijd bestond de bewoonstersgroep uit Nederlandse huisvrouwen die mishandeld waren tijdens hun huwelijk. Deze mensen leken op elkaar, in de zin dat zij veel overeenkomst hadden, in hun ervaringen, maar ook in hun manier van leven, denken, voelen, hun opvattingen. Zij waren en werden op geen enkele manier bedreigd in hun bestaan in Nederland. Er moest simpelweg een nieuw bestaan geregeld worden met een echtscheiding en een zelfstandig huishouden als alleenstaande ouder. En daarin werd je praktisch en mentaal ondersteunend begeleid. Tegenwoordig iets waarvoor je niet meer van een vrouwenopvangvoorziening gebruik hoeft te maken.

Wie verblijven daar dan nu? Twee-derde van de populatie binnen de opvangvoorzieningen bestaat uit vrouwen die niet in Nederland zijn geboren. Afkomstig zijn zij uit alle windstreken: Oost-Europa, Noord-Afrika, de Cariben, het Midden Oosten. Zij verschillen onderling fundamenteel in de manier van leven die zij prettig vinden, en zij hebben uiteenlopende opvattingen over hoe je het beste kunt samenleven.

Een van de gevolgen is, dat een op deze manier samengestelde groep vrouwen gemakkelijk onderling conflicten krijgt. Daarnaast leeft een aantal van hen in onzekerheid over hun rechtspositie in Nederland. Een hoog stressniveau, angsten, prikkelbaarheid en soms ook agressiviteit groeien zo uit tot een dagelijkse last die zij te dragen hebben.

Voor sommige bewoners is de situatie nog ernstiger, bijvoorbeeld als zij extreem en langdurig geweld hebben meegemaakt, of verregaande uitbuiting – in het buitenland of in Nederland. Zij hebben grote schade ervaren aan hun eigen persoon en aan hun kinderen; schade die geleid heeft tot ernstige trauma's: deze vrouwen ondergaan dagelijks een diepgaand psychisch lijden. Vooralsnog vertrouwen zij niemand. Waarom zouden ze?

---

Het zal duidelijk zijn dat een dergelijk samengestelde cliëntengroep ongeschikt is voor wonen in een Blijf van m'n Lijf huis oude stijl. Dit is de fundamentele reden dat Blijf Groep sinds 2008 de strategische keuze heeft gemaakt alle accommodaties te vernieuwen.

De locatie IJmond is een van de laatste klassieke accommodaties die op dit moment nog wordt gebruikt: als begeleid wonen voorziening. Crisisopvang vindt er niet meer plaats; deze vorm van opvang gebeurt in moderne vestigingen in Alkmaar of Amsterdam.

'Maar als jullie dit allemaal weten, waarom heeft Blijf Groep de locatie IJmond dan open gehouden?' wordt nu gevraagd. Een volstrekt begrijpelijke vraag. Wij hebben inderdaad voor de keuze gestaan open te houden tot er nieuwbouw beschikbaar is of eerder te sluiten. Onze doorslaggevende afweging is geweest: het capaciteitsgebrek in de regio, maar ook landelijk is gigantisch.

De consequentie van het prematuur sluiten van de opvangcapaciteit IJmond zou simpelweg zijn geweest dat wij meer vrouwen, die niet over een eigen netwerk beschikken, met hun kinderen, na de crisisopvang zouden hebben moeten verwijzen naar de daklozenopvang - die niet beter is van kwaliteit, en waar voorzieningen voor kinderen vaak ontbreken; of dat wij vrouwen hadden zien teruggaan naar hun partner zonder dat hun veiligheid was geborgd. Allemaal niet goed. Misschien hadden wij deze vrouwen dan langer in de crisisopvang gehouden. Maar wat had dat gedaan met de crisisopvang? Hadden we moeten accepteren dat we de voorkeur dicht zouden houden voor vrouwen met kinderen die in een acute geweldssituatie om bescherming vragen?

Dan moet je kiezen. Wij vinden dat we gekozen hebben voor het minste kwaad: het nog een tijdje leefbaar houden van een oud pand en een oude setting. De begeleiding voor kinderen, onze tweede prioriteit, hebben we uitgebreid en hun voorzieningen hebben we opgeknapt. Zo is voor ons een acceptabel niveau ontstaan – vooral gezien de korte tijd die de vestiging nog te gaan heeft.

Wij begrijpen de wensen die externe belangenbehartigers soms aanvoeren. Veel van deze wensen zouden ook voor ons het ideaal zijn. Onze maatschappelijke opdracht is het echter om realistisch te zijn. Wij opereren binnen de grenzen gesteld op grond van politieke besluitvorming, en de praktische – soms lokale – randvoorwaarden die daaruit voortkomen, zoals bijvoorbeeld als gemeenten verplichte eigen bijdragen voorschrijven. We hebben ook te maken met andere randvoorwaarden: bijvoorbeeld de lange wachttijden voor zelfstandige woningen. Erg onprettig, maar ze zijn er. We ondernemen actie om ze te verbeteren, voor zover dat binnen onze macht is.

Binnen de genoemde kaders – er zijn er natuurlijk veel meer te noemen - spannen onze medewerkers zich dagelijks in er alles uit te halen wat er in zit – voor de vrouwen en kinderen voor wie wij zorg dragen.

Soms worden wij geconfronteerd – zoals vorige week - met maatschappelijke stemmen die ons wantrouwen. Wij proberen in deze kritiek het uitgangspunt dat overheden altijd gewantrouwd moeten worden, dat je gereede twijfels moet hebben over de kwaliteit van de bestaande democratische besluitvorming; tevens dat instellingen die subsidie van een overheid ontvangen uitsluitend een verlengstuk van die overheid zijn. Instellingen die je eerder zullen verhinderen om stappen vooruit te zetten dan je te helpen, en je eigenlijk alleen maar verder onderdrukken, terwijl ze zelf goed geld verdienen aan het je krap houden.

Twee-derde van onze cliënten komt uit een buitenland waarbinnen dit wantrouwen volstrekt gerechtvaardigd is. Waar de overheid corrupt is en vaak gewelddadig tegen vrouwen, en de politie je vijand is. En waar je wordt uitgebuit waar je bij staat.

Binnen Blijf Groep wordt heel goed begrepen dat veel van onze cliënten, en soms ook externe belangenbehartigers, bovengenoemde omstandigheden als slechte ervaringen met zich meedragen. Ervaringen die tot een vaste overtuiging hebben geleid. Wij kunnen hen alleen maar respecteren.

Het is onze opdracht om hen te laten ervaren dat het hier, in Nederland, echt anders gaat. Dat hier, vanuit de publieke sector, serieus commitment en een oprechte toewijding aanwezig zijn. Binnen Blijf Groep vraagt dit randvoorwaarden als inzetten op zelfstandig wonen onder voldoende kwalitatief goede begeleiding en rust. Hierop is onze basismethodiek gebaseerd, daarom versterken wij de participatie van cliënten en maken wij een omslag naar zelforganisatie voor onze medewerkers. Onze uitgangspunten zijn het vraaggericht en krachtgericht werken, en het verlenen van hulp-op-maat, aangepast aan ieders individuele mogelijkheden.

We zullen er soms wel, en soms niet in slagen onze intenties en ratio achter ons aanbod en onze keuzes effectief over te brengen aan iedereen. Dat is dan zo. Maar een ding staat: de beelden over de locatie IJmond zijn een kijkje in het verleden. Zoals de GGD deze week tegen ons zei: 'nou ja, dat kan beter, we geven een 6 min.' Nog even volhouden.





**Inspectierapport**

Blijfhuis  
Te Heemskerk

---

Inspecteur:                      Mevr.                      en Mevr.                      , GGD Kennemerland

Datum inspectiebezoek: 1 september 2015

## Hygiënerapport Blijfhuis

Naam instelling	Blijfhuis Heemskerk
Omschrijving	Blijf van mijn lijfhuis
Adres	Niet van toepassing
Telefoon	Niet van toepassing
Contactpersoon	
Datum	1-9-2015
Inspecteur	Mevr. <span style="float: right;">Mevr.</span>
- functie	Inspecteur/advies Technische Hygiënezorg GGD Kennemerland

## Algemeen

Op 1 september 2015 heeft er een inspectie plaatsgevonden op aanvraag van gemeente Haarlem naar aanleiding van een klacht over de hygiëne en schoonmaak in het Blijfhuis. Naar aanleiding van deze inspectie is er een inspectieadviesrapport opgesteld. In dit rapport wordt beschreven wat er daadwerkelijk aangetroffen is tijdens de inspectie en wordt advies gegeven.

Het pand bestaat uit 9 woonunits voor cliënten, 2 keukens, 2 toiletblokken met 2 toiletten, een doucheruimte met 3 douches en een gemeenschappelijke woonkamer. Tevens zijn er kantoren, een personeelsruimte, een washok, technische ruimte, een schoonmaakkast, kelder en een voorraadruimte.

Gesteld kan worden dat de schoonmaak ontoereikend is en onder de norm is geldend voor alle ruimtes in het pand. De hygiëne en schoonmaak dienen te verbeteren tot een aanvaardbare norm.

In onderstaand rapport worden adviezen gegeven.

Dit rapport wordt verstuurd naar Gemeente Haarlem en Blijfhuis Heemskerk.

## 1. Persoonlijke hygiëne van medewerkers en cliënten

### 1. 1. Persoonlijke hygiëne van medewerkers en cliënten

Verbetering  
wenselijk

**Constatering** In de keukens en gezamenlijke huiskamer ontbrak handzeep.

- Op de juiste momenten worden handschoenen gedragen die voldoen aan de eisen. Met handschoenen aan worden geen deurknoppen, telefoons of andere apparaten en materialen aangeraakt. Tijdens het controleren van de kleding en bagage van nieuwe bewoners worden extra stevige, snijbestendige handschoenen gedragen. Kleding wordt ondersteboven gehouden om te controleren op naalden.
- Er wordt een beschermend schort gedragen als er lichaamsvloeistoffen op de kleding kunnen komen. Er wordt ook een schort gedragen bij het bereiden en verstrekken van maaltijden. Na de bereiding of verstrekking wordt het plastic schorten weggegooid, een stoffen schort wordt dagelijks gewassen.

**Norm:**

- Er wordt bovenkleding gedragen met korte mouwen of de mouwen worden opgerold als de handen of kleding in aanraking kunnen komen met lichaamsvloeistoffen. Er wordt schone kleding aangetrokken als deze zichtbaar vervuild is met lichaamsvloeistoffen.
- De handen worden met water en vloeibare zeep gewassen als ze zichtbaar vuil zijn. Er wordt dan geen handdesinfecterend middel gebruikt. Zichtbaar schone handen worden gewassen of gedesinfecteerd. De handen worden op de juiste wijze gewassen of gedesinfecteerd. De handen worden op de juiste momenten schoongemaakt. Er worden alleen handdesinfecterende middelen gebruikt die zijn toegelaten door het Ctgb.

**Advies**

Plaats bij elke kraan een zeepdispenser en gebruik bij voorkeur papierenhanddoekjes.

## 2. Schoonmaken en desinfecteren

### 2. 1. Schoonmaaregels en -technieken

Verbetering  
noodzakelijk

**Constatering** De schoonmaak wordt deels uitgevoerd door schoonmaakbedrijf Alcmaria en deels door de cliënten zelf. Daarnaast is aangegeven dat eens per maand een "grote schoonmaak" gehouden wordt door de cliënten en het personeel samen.

Het pand is onderverdeeld in persoonlijke ruimten (woonunits, toiletten, douches, washok, keukens en de gemeenschappelijke woonkamer met keukenblok).

De overige ruimten (gangen, kantoren, spreekkamer, personeelsruimte en kinderwerk) wordt schoongehouden door Alcmaria.

Voor de cliënten zijn schoonmaakregels aanwezig in de ruimten die zij schoon dienen te houden. Voor de cliënten is inzichtelijk voor welke ruimten zij op welke dag verantwoordelijk zijn, middels een A4-tje met pictogrammen.

Het beleid is dat de cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak. De begeleiding heeft in principe geen controlerende functie. Er wordt naar eigen inzicht schoongemaakt waarbij het resultaat van de schoonmaak afhankelijk is van inzet, kennis, motivatie en de hoeveelheid



aanwezige cliënten die verblijven.

Gesteld kan worden dat de schoonmaak ontoereikend is en onder de norm is geldend voor alle ruimtes in het pand.

**Norm** ● De algemene schoonmaakregels worden gevolgd.

**Advies** Instrueer medewerkers en cliënten over de juiste wijze van schoonmaken. Zorg voor scholing over hygiëne en schoonmaak. Informatie hierover kunt u verkrijgen bij de GGD.

Stel een schoonmaakschema op. Beschrijf hierin hoe vaak elk onderdeel schoongemaakt moet worden en op welke manier. Geef ook duidelijk aan welk schoonmaakmiddel en materiaal gebruikt moet worden. Spreek duidelijk af wie verantwoordelijk is voor de schoonmaak en zie toe op de uitvoering. Geef schriftelijk aan op welke dag(deel) de schoonmaak werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Draag er zorg voor dat de bezetting van het aantal woonunits niet van invloed is op het uiteindelijke schoonmaakresultaat.

## 2. 2. Omgaan met schoonmaakmaterialen

Verbetering  
noodzakelijk

**Constatering** Er wordt op een onjuiste manier omgegaan met schoonmaakmaterialen. Zo zijn er 6 natte dweilen, natte doekjes en een nat sponsje in het pand aangetroffen. Daarnaast stond in de schoonmaakkast materiaal wat aan vervanging toe was. Tevens werd schoonmaakmateriaal niet op de juiste wijze opgeborgen.

Eenmaal per maand krijgen de cliënten een nieuwe dweil. Onduidelijk is hoe en welke materialen gebruikt worden voor de schoonmaak. (het gebruik van doekjes, emmers, dweilen, schoonmaakmiddelen etc).

**Norm** ● Schoonmaakmaterialen, zoals moppen en doeken, worden na gebruik op 60° C gewassen en vervolgens gedroogd. Of er worden wegwerpmaterialen gebruikt, die direct na gebruik weggegooid worden. Er worden verschillende schoonmaakmaterialen gebruikt voor 'vuil' sanitair (binnenkant wc pot en tegels naast toilet) en 'schoon' sanitair (overige). Er worden bij het dweilen verschillende emmers voor schoon en vuil sopwater gebruikt. Het 'schoone' sopwater wordt vervangen wanneer het zichtbaar vuil is. Schoonmaakmaterialen worden dagelijks vervangen, of eerder als ze zichtbaar vuil zijn. Het filter van de stofzuiger wordt zo vaak vervangen als de fabrikant voorschrijft. Natte schoonmaakmaterialen worden na gebruik nooit in emmers achtergelaten. Schoonmaakmaterialen en -middelen worden droog en schoon opgeborgen in een opslagruimte.

**Advies** Zie 2.1

Draag er zorg voor dat schoonmaakmaterialen en middelen op de juiste manier gebruikt worden. Zo dienen bijvoorbeeld materialen hangend en schoon opgeborgen te worden.

## 2. 3. Desinfecteren

Verbetering

noodzakelijk	
Constatering	Er wordt niet gedesinfecteerd volgens de norm. Aangegeven wordt dat men Dettol gebruikt ter desinfectie. Er is geen kennis over juiste wijze van desinfecteren. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Een oppervlak of materiaal wordt gedesinfecteerd als er bloed, of een andere lichaamsvloeistof met zichtbare bloedsporen op zit. Er wordt alleen gedesinfecteerd als er eerst is schoongemaakt. Bij het desinfecteren worden altijd wegwerphandschoenen gedragen en na afloop worden de handen met water en zeep gewassen. Een desinfecterend middel wordt nooit met andere (schoonmaak)middelen gemengd. Er wordt niet gerookt als er desinfecterende middelen gebruikt worden.</li> </ul>
Norm	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Een desinfecterend middel wordt alleen gebruikt waarvoor het is toegestaan en de gebruiksaanwijzing wordt gevolgd. Oppervlakken en materialen worden alleen gedesinfecteerd met middelen die met een PT02-code zijn opgenomen in een databank van het Ctgb. Voor handdesinfectie worden alleen middelen gebruikt die met een PT01-code zijn opgenomen in een databank van het Ctgb.</li> </ul>
Advies	Zorg voor voldoende kennis over desinfecteren van oppervlak of materiaal (desinfecteer met de juiste middelen).

Verbetering noodzakelijk	
<b>2. 4. Schoonmaakschema's gebruiken</b>	
Constatering	In de ruimten waar cliënten verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak hangen schoonmaakregels. Onduidelijk is of en hoe de schema's nageleefd worden. <p>Met Alcmaria is een contract opgesteld met prestatiedoelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Er wordt gewerkt volgens een schoonmaakschema. Hierin staat aangegeven hoe vaak, op welke manier en met welk schoonmaakmiddel moet worden schoongemaakt. Er is duidelijk afgesproken wie verantwoordelijk is voor de schoonmaak en toeziet op de uitvoering. Er wordt schriftelijk aangegeven op welke dag of welk dagdeel de schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd.</li> </ul>
Norm	
Advies	Zie 2.1

3. Wasgoed	
<b>3. 1. Wasgoed</b>	
Verbetering noodzakelijk	
Constatering	Er zijn verschillende open wasmanden aangetroffen. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het wassen. Zij hebben hiervoor vier wasmachines tot hun beschikking. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Schone en vuile was wordt gescheiden gehouden. Vuile was wordt in een wasmand of -zak verzameld en verplaatst. Er worden wegwerphandschoenen gedragen bij het sorteren van de vuile was. Er wordt gewassen volgens wasvoorschrift. Er worden geen verkorte wasprogramma's gebruikt. De schone was wordt opgeborgen in laden of in een kast met deur.</li> </ul>
Norm	
Advies	Maak uitsluitend gebruik van wasmanden met een deksel.
<b>4. Afvalverwerking</b>	
<b>4. 1. Huishoudelijk afval</b>	
Goed	

**Constatering** Binnen het pand wordt afval op verschillende plaatsen verzameld; toiletten, woonunits, huiskamer, personeelsruimten, keukens etc.  
Het afval wordt centraal verzameld in de container die in de buitenruimte staat. Eenmaal per week wordt deze geleegd. Indien nodig kan op aanvraag vaker geleegd worden.

**Norm**

- Afvalcontainers worden minstens één keer per dag geleegd. De zakken worden goed gesloten en bewaard in gesloten afvalcontainers, op een aparte opslagplaats. Damesverbandcontainers worden in de damestoiletten dagelijks verschoond. Met een leverancier wordt een geschikte termijn afgesproken. Er wordt geen afval naast afvalcontainers geplaatst. Het afval wordt opgehaald voordat een container vol is. De opslagplaats wordt schoon gehouden, zodat er geen ratten of andere plaagdieren op afkomen. Etensoverblijfselen worden direct na het gebruik van maaltijden opgeruimd in afsluitbare afvalbakken.

**Advies** -

#### 4. 2. Scherp afval

Niet van toepassing

**Constatering** Niet van toepassing

**Norm**

- Gebruikte naalden en ander scherp medisch afval wordt direct na gebruik in een naaldcontainer met een UN-keurmerk gegooid, nooit in een gewone afvalcontainer. Het hoesje wordt nooit terug op de naald gedaan. Bewoners die zichzelf medicijnen via een injectie geven, hebben een UN-gekeurde naaldcontainer op hun kamer. Naaldcontainers worden vervangen als ze tot de maximale vullijn vol zitten. Het deksel wordt gesloten en de volle naaldcontainers worden volgens het protocol van de instelling ingeleverd.

**Advies** -

### 5. Medicijnen en steriele middelen

#### 5. 1. Medicijnen

Niet van toepassing

**Constatering** Niet van toepassing

**Norm**

- De houdbaarheidsdatum van medicijnen wordt maandelijks en vóór gebruik gecontroleerd. Na deze datum worden medicijnen niet meer gebruikt. De datum van opening wordt genoteerd, als het medicijn na openen beperkt houdbaar is. De medicijnen worden overzichtelijk opgeslagen. Medicijnen worden op de voorgeschreven temperatuur bewaard. Er is een aparte koelkast voor medicijnen of de medicijnen worden bewaard in een afgesloten bak in een levensmiddelenkoelkast. De temperatuur van de koelkast met medicijnen wordt dagelijks gecontroleerd en wekelijks geregistreerd. De temperatuur is tussen de 2 en 7 °C.

**Advies** -

#### 5. 2. Steriele materialen

Niet van toepassing

**Constatering** Niet van toepassing

- De houdbaarheidsdatum van steriele materialen wordt maandelijks en vóór gebruik gecontroleerd. Na deze datum worden de materialen niet meer gebruikt. Steriele materialen worden stofvrij en apart van niet-steriele materialen opgeslagen. Steriele producten worden



Norm: niet op de vloer bewaard. Deze materialen worden overzichtelijk opgeslagen. Steriele materialen worden alleen gebruikt indien de verpakking onbeschadigd en ongeopend is, als het niet gevouwen is of gebundeld is met elastiekjes of nietjes, als het geen vochtplekken vertoont of vochtig is en als het schoon is.

Advies: -

## 7. Melding van infectieziekten

### 7. 1. Melding van infectieziekten Niet beoordeeld

Constatering: Niet beoordeeld

- Infectieziekten worden gemeld volgens de regels omschreven in het LCI-draaiboek Wet publieke gezondheid, Artikel 26 meldingen instellingen. De volgende gegevens worden bijgehouden ter informatie voor de GGD:
  - o wanneer en hoe werd de bewoner ziek;
  - o wat zijn de klachten;
  - o zijn er nog meer bewoners of werknemers besmet geraakt.

Advies: -

## 8. Binnenmilieu

### 8. 1. Luchten en ventileren Verbetering noodzakelijk

Constatering: In het gehele pand zijn ventilatieroosters aanwezig in het plafond. Alle roosters waren stoffig en vies. Onduidelijk is of en hoe er onderhoud wordt gepleegd op het ventilatiesysteem.

- Er is een goed werkend ventilatiesysteem. Alle ruimtes worden 24 uur per dag geventileerd. Alle ruimtes worden minstens één keer per dag gelucht. Een mechanisch ventilatiesysteem wordt onderhouden volgens een schoonmaakschema.

Norm:

Advies: Draag zorg voor schoonmaak van alle ventilatieroosters, neem dit op in het schoonmaakschema. Zorg ervoor dat het ventilatiesysteem tenminste 1 keer per jaar wordt nagekeken en onderhouden. Daarnaast is het raadzaam aandacht te besteden aan ventileren en luchten (ramen openzetten en ventilatieroosters aanbrengen in deuren van in pandige ruimten zoals o.a. het washok en douches)

### 8. 2. Temperatuur Niet beoordeeld

Constatering:

Norm: ● De temperatuur staat overdag ingesteld op ongeveer 20 °C. Er wordt gezorgd dat de temperatuur niet lager dan 15 °C wordt.

Advies: -

## 9. Legionellapreventie

9. 1. Legionellapreventie volgens het Drinkwaterbesluit, het Bhvbz en het Activiteitenbesluit	Goed
---	------

Constatering Legionellapreventie voldoet aan de normen.

Norm ● Voor de waterinstallatie(s) wordt een legionearisicoanalyse uitgevoerd, als de locatie onder een van de regelgevingen valt. Op basis van de risicoanalyse is een beheersplan opgesteld. De risicoanalyse en het beheersplan voor uw drinkwaterinstallatie wordt uitgevoerd door een BRL 6010-gecertificeerd bedrijf. De maatregelen en controles uit het beheersplan worden uitgevoerd. Er wordt een logboek bijgehouden van alle maatregelen en controles.

Advies -

## 10. Eten en drinken

10. 1. Hygiënecodes	Verbetering wenselijk
---------------------	-----------------------

Constatering Er wordt niet gewerkt volgens een hygiënecode.

Norm ● Er is bepaald volgens welke hygiënecode er op uw locatie wordt gewerkt. De gekozen code dekt alle voedselprocessen in het centrum. Iedereen die betrokken is bij voedselprocessen werkt volgens de hygiënecode.

Advies Om de kwaliteit van de voedselprocessen in het centrum te verhogen adviseren wij het gebruik van de Hygiënecode voor de Woonvormen.

## 11. Dierplaagbeheersing

11. 1. Dierplaagbeheersing	Verbetering noodzakelijk
----------------------------	--------------------------

Constatering De locatie heeft een contract met Rentokil die 8 maal per jaar de locatie bezoekt. Rentokil richt zich op het bestrijden van kakkerlakken, bruine ratten en muizen. Tijdens onze inspectie hebben we in verschillende ruimten muizenkeutels gevonden (o.a. in de gezamenlijke woonkamer, gang, keuken, kelder en bewonersunits). In de kelder werd tevens een dode muis aangetroffen.

Kakkerlakken en bruine ratten zijn niet aangetroffen.

In het washok waren meerdere roolvliegjes aanwezig.

Norm ● Dierplagen worden op de locatie volgens de IPM-methode beheerst. Zonodig wordt hulp ingeschakeld van een dierplaagbeheerser die volgens deze methode werkt. Er is een dierplaagbeheersplan opgesteld. Minimaal jaarlijks wordt geëvalueerd of de maatregelen uit het dierplaagbeheersplan nog worden uitgevoerd en effectief zijn. De getroffen maatregelen worden bijgehouden in een logboek. Bij overlast wordt een deskundige dierplaagbestrijder ingeschakeld. Zelf gebruikt men geen bestrijdingsmiddelen.

Advies Stel een dierplaagbeheersplan op. Evalueer of de maatregelen uit het dierplaagbeheersplan worden uitgevoerd en effectief zijn. Opgemerkt dient te worden dat ook de kelder meegenomen moet worden in het schoonmaakschema en wekelijks gecontroleerd moet worden op ongedierte. Onderzoek waar de roolvliegjes vandaan komen en neem passende maatregelen.

## 12. Huisdieren

### 12. 1. Huisdieren

Niet van  
toepassing

Constatering Huisdieren worden niet toegelaten.

- Norm
- Als er bewoners zijn met huisdieren, dan zijn er relevante afspraken opgenomen in hun persoonlijk begeleidingsplan.
  - Vogels die nieuw binnenkomen in het opvangcentrum worden gecontroleerd door een dierenarts.

Advies -

## 13. Bouw en inrichting

### 13. 1. Algemene eisen aan alle ruimtes

Verbetering  
noodzakelijk

Constatering In verschillende ruimtes zijn kieren en gaten aangetroffen.

- Norm
- Ruimtes zijn zo ingericht dat schoonmakers overal bij kunnen. Moeilijk bereikbare hoeken en oppervlakken worden voorkomen. Er is goed licht om bij schoon te maken. In elke kamer is een afvalcontainer met plastic zak.

Advies Wij adviseren in het kader van dierplagbeheersing technische-bouwkundige maatregelen te nemen. Voorbeelden hiervan zijn o.a. horren plaatsen, kieren en gaten dichtmaken in alle ruimtes en wild struikgewas waar dieren in kunnen schuilen binnen 2 meter van het gebouw te verwijderen.

### 13. 2. Bewonerskamer

Verbetering  
wenselijk

Constatering In de bewonersunits zijn veel functies vertegenwoordigd (verblijf, wasgoed, schoonmaak, eten-drinken, verschonen/verzorgen van kinderen, opslag, afval). Dit bemoeilijkt het schoonmaken letterlijk en figuurlijk.

Letterlijk in de zin van de gehele ruimte bereiken bij schoonmaken en figuurlijk in de zin van scheiden van schone en vuile lijnen (bijvoorbeeld schoon wasgoed en vuil wasgoed, afval en etenswaren, schone en vuile schoonmaakmaterialen/middelen).

- Norm
- Matrashoezen zijn met water af te nemen. Hoofdkussens zijn van wasbaar materiaal. Er worden geen kussens gebruikt met plastic hoezen. Het bedframe is van een glad, vrijwel onbeschadigd materiaal. Als er een wastafel op de kamer is, dan zijn er ook een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes.

Advies Onderzoek de mogelijkheden om de functies in de woonunits te beperken. Denk aan extra kastruimte, aparte ruimte voedingsmiddelen etc.

### 13. 3. Toiletten

Verbetering  
noodzakelijk

Constatering Voor 9 woonunits zijn vier toiletten aanwezig, waarvan twee niet gebruikt konden worden. Eén toilet had een riooldefect en één toilet zat verstopt.



- De vloer en wanden van toiletten zijn van materiaal dat voldoende bestand is tegen water en waterdamp en dat gemakkelijk schoon te maken is. Alleen als er meerdere toiletten zijn, mogen herentoiletten worden vervangen door urinoirs. Er is een scheiding tussen dames- en herentoiletten. Er is een wastafel met stromend water, een zeepdispenser en (wegwerp-)handdoekjes. Er zijn speciale containers geplaatst voor maandverband en tampons in de (dames)toiletten. Beschadigde toiletten worden direct vervangen.
- Norm**
- Advies** Zorg dat defecte toiletten binnen 1 dag gerepareerd zijn.

**13. 4. Douche- en badruimte** **Verbetering  
nodig**

- Constatering** De doucheruimtes voldoen aan de eisen, waarbij opgemerkt moet worden dat de ventilatie aandacht behoeft. Er is mechanische afzuiging aanwezig maar geen mogelijkheid om te ventileren middels een open raam of ventilatierooster in de deur.
- De vloer en wanden zijn van materiaal dat voldoende bestand is tegen water en waterdamp en dat gemakkelijk schoon te maken is. Er is een afneembaar rooster met een stankafsluiter op het afvoerputje geplaatst.
- Norm**
- Advies** Draag zorg voor voldoende ventilatie, met name na het gebruik van de douches. Zie item 8 Binnenmilieu.

**13. 5. Gemeenschappelijke keuken** **Verbetering  
nodig**

- Constatering** Cliënten maken gebruik van 2 gemeenschappelijke keukens. De keukens verkeren in een goede technische staat.
- Echter worden de keukens slecht schoongehouden. Kastjes en handgrepen plakken, de afzuigkappen zijn stoffig, vies en plakken. De muren en de vloeren zijn niet schoon. De ovens worden niet meer gebruikt omdat ze vuil zijn.
- Cliënten geven aan de keukens maar minimaal te gebruiken vanwege de slechte staat van de hygiëne. Er wordt o.a. gekozen voor wegwerpservies en magnetronmaaltijden.
- Opslag van voedingsmiddelen vindt deels plaats in de keuken en deels in de woonunit.
- De vloer is goed schoon te maken, splintervrij en stroef. De keuken of het keukenblok is gescheiden van de sanitaire voorzieningen, door minstens een scheidingswand. De wand boven het aanrechtblad is tot minimaal 60 cm hoogte glad en makkelijk schoon te maken. Er is een wastafel met warm en koud stromend water, een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes.
- Norm**
- Advies** Zie 2.1
- Voer een diepte reiniging uit in de keukens. Een erkend schoonmaakbedrijf kan dit verzorgen.
- Het bewaren van eten in afsluitbare bakken wordt aanbevolen.

**13. 6. Opslagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen** **Verbetering  
nodig**

- Constatering** De schoonmaakmaterialen (ook van schoonmaakbedrijf Alcmaria) worden opgeslagen in het schoonmaakhok. Ze staan op de grond en liggen in dozen.

	In het washok worden schoonmaakmaterialen uitgespoeld in twee uitstortgootstenen. In het hele pand zijn natte schoonmaakmaterialen aangetroffen.
Norm	● Er is een ophangstelsel voor schoonmaakmateriaal. Er is een uitstortgootsteen. Er is een wastafel met stromend water, een zeepdispenser en (wegwerp-)handdoekjes. Gevaarlijke schoonmaakmiddelen zijn in lekbakken geplaatst. Kinderen kunnen er niet bij.
Advies	Zie item 2.2 Omgaan met schoonmaakmaterialen.

<b>13. 7. Magazijn</b>	<b>Goed</b>
------------------------	-------------

Constatering	Levensmiddelen en schoonmaakmiddelen worden in dezelfde ruimte opgeslagen in een ruime voorraadkast.
Norm	● Levensmiddelen en schoonmaakmiddelen zijn gescheiden opgeslagen. Schoonmaakmiddelen staan niet boven levensmiddelen. De onderste schappen van stellingkasten zijn minimaal 15 cm boven de vloer.
Advies	-

<b>13. 8. Washok</b>	<b>Verbetering wenselijk</b>
----------------------	------------------------------

Constatering	In het washok staan 4 wasmachines en zijn twee uitstortgootstenen aanwezig. Natte schoonmaakdoekjes lagen in een open wasmand. Schoon linnengoed wordt opgeslagen in het schoonmaakhok en in keukenkastjes.
Norm	● Schoon en vuil wasgoed wordt gescheiden gehouden. Schoon linnengoed voor algemeen gebruik is opgeslagen in een aparte ruimte of in een afsluitbare kast in het washok.
Advies	In het washok vinden vuile en schone handelingen plaats. Blijf alert op de scheiding tussen schoon en vuil. Vermijd gebruik van de uitstortgootsteen tijdens en na het wassen. Zorg voor een wasmand met deksel.

<b>13. 9. Medische behandelruimte</b>	<b>Niet van toepassing</b>
---------------------------------------	----------------------------

Constatering	Niet van toepassing.
Norm	● Wand, vloeren en meubilair in de behandelruimte zijn van een glad, niet-absorberend materiaal dat goed schoon te maken is. Er is een behandelafel of -stoel. Deze is van niet-absorberend materiaal gemaakt, dat goed schoon te maken is. Er is een wastafel met warm en koud stromend water, een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes. De wastafel is bij voorkeur voorzien van een no-touch kraan. Er is een handalcoholdispenser in de ruimte. Er is een pedaalemmer of open afvalbak met plastic zak in de ruimte. Er is een naaldcontainer met een UN-keurmerk in de ruimte.
Advies	-

<b>13. 10. Opslagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen</b>	<b>Niet beoordeeld</b>
--	------------------------

Constatering	Niet beoordeeld
	<i>Verschoonplek voor algemeen gebruik</i>
	● De bekleding van het verschoonkussen is goed schoon te maken. Het verschoonkussen wordt vervangen als het beschadigd is. In de buurt van de verschoonplek is een wastafel, met stromend water, een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes.

	<i>Tijdelijk zwembadje</i>	
Norm	<ul style="list-style-type: none"> <li>De wanden en bodem van het zwembadje zijn van vlak materiaal gemaakt, dat goed schoon te maken is. Het bad wordt met drinkwater gevuld. Er wordt voorkomen dat huisdieren in het badje kunnen komen.</li> </ul>	
	<i>Zandbak</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De zandbak is bij voorkeur afgedekt met een vocht doorlatende afdekking. Als er geen afdekking is, dan wordt voor gebruik gecontroleerd of er verontreinigingen in de zandbak liggen.</li> </ul>	
Advies	-	

### 13. Hygiëne van bewoners

#### 13. 1. Hygiëneproducten voor bewoners

Goed

**Constatering** Cliënten krijgen bij binnenkomst een welkomspakket en algemene schoonmaakmaterialen (doekjes, sponsje, dweil, emmer).

Toiletartikelen zijn in eigen beheer.

**Norm**

- Bewoners hebben een eigen tandenborstel, scheermesje en badslippers. De badslippers worden alleen in de badkamer gebruikt. Toiletartikelen worden aan bewoners verkocht of gegeven. Zo nodig worden schone kleding en schoenen gegeven. Er zijn condooms met een CE-logo op een centrale plek verkrijgbaar.

**Advies** -

#### 13. 2. Persoonlijk hygiënevoorlichting aan bewoners

Niet beoordeeld

**Constatering**

- Bewoners worden voorgelicht ten aanzien van hun persoonlijke hygiëne. Afspraken worden zo nodig vastgelegd in het persoonlijk begeleidingsplan. Bewoners worden geadviseerd over het belang van veilige seks. Ze krijgen informatiefolders. In het geval van een uitbraak van een infectieziekte worden bewoners mondeling en schriftelijk geïnformeerd over de maatregelen die ze moeten nemen.

**Advies** -

#### 13. 3. Schoonmaken met bewoners

Verbetering  
noodzakelijk

**Constatering** Aangegeven wordt dat er maandelijks door personeel en cliënten een grote schoonmaak (ruimtes die extra aandacht behoeven) wordt gehouden. De grote schoonmaak stond niet op het rooster van september.

**Norm**

- Een werknemer met kennis over schoonmaken stuurt de bewoners aan en controleert hun schoonmaakwerkzaamheden. Bewoners krijgen duidelijke schoonmaakinstructies. De schoonmaakafspraken worden opgenomen in het persoonlijk begeleidingsplan van de bewoner of in een protocol.

**Advies** Zie 2.1



#### Gegevens GGD

Naam GGD Kennemerland  
Afdeling Technische Hygiënezorg  
Website [www.ggdkennerland.nl](http://www.ggdkennerland.nl)  
Adviseur Mevr. en Mevr.  
- functie Inspecteur/adviseur Technische Hygiënezorg GGD Kennemerland  
- e-mailadres @ggdkennemerland.nl en @ggdkennemerland.nl



**Inspectierapport**

Blijfhuis  
Te Heemskerk

---

---

Inspecteur: \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_, GGD Kennemerland

Datum inspectiebezoek: 26 oktober 2015

## Hygiënerapport Blijfhuis

Naam instelling	Blijfhuis Heemskerk
Omschrijving	Blijf van mijn lijfhuis
Adres	Niet van toepassing
Telefoon	Niet van toepassing
Contactpersoon	
Datum	26-10-2015
Inspecteur - functie	Inspecteur/advies Technische Hygiënezorg GGD Kennemerland

## Algemeen

Op 1 september 2015 heeft er een inspectie plaatsgevonden op aanvraag van gemeente Haarlem naar aanleiding van een klacht over de hygiëne en schoonmaak in het Blijfhuis. Naar aanleiding van deze inspectie is er een inspectieadviesrapport opgesteld. Op 26 oktober 2015 heeft de GGD in opdracht van gemeente Haarlem een nader onderzoek uitgevoerd op de items die bij de inspectie op 1 september niet voldeden.

In dit rapport wordt beschreven wat er daadwerkelijk is aangetroffen tijdens de inspectie. De items die bij de inspectie op 1 september voldeden zijn eveneens benoemd .

Het pand bestaat uit 9 woonunits voor cliënten, 2 keukens, 2 toiletblokken met 2 toiletten, een doucheruimte met 3 douches en een gemeenschappelijke woonkamer. Tevens zijn er kantoren, een personeelsruimte, een washok, technische ruimte, een schoonmaakkast, kelder en een voorraadruimte.

Het Blijfhuis heeft, na de inspectie op 1 september, maatregelen getroffen om het hygiëneniveau in het algemeen en per ruimte in het bijzonder te verhogen. De maatregelen zijn effectief en adequaat. Bijna alle items voldoen inmiddels aan de eisen. In onderstaand rapport worden adviezen gegeven.

Dit rapport wordt verstuurd naar Gemeente Haarlem en Blijfhuis Heemskerk.



## 1. Persoonlijke hygiëne van medewerkers en cliënten

### 1. 1. Persoonlijke hygiëne van medewerkers en cliënten

Goed

**Constatering** In de keukens en gezamenlijke huiskamer zijn zeepompjes neergezet.

- Op de juiste momenten worden handschoenen gedragen die voldoen aan de eisen. Met handschoenen aan worden geen deurknoppen, telefoons of andere apparaten en materialen aangeraakt. Tijdens het controleren van de kleding en bagage van nieuwe bewoners worden extra stevige, snijbestendige handschoenen gedragen. Kleding wordt ondersteboven gehouden om te controleren op naalden.
  - Er wordt een beschermend schort gedragen als er lichaamsvloeistoffen op de kleding kunnen komen. Er wordt ook een schort gedragen bij het bereiden en verstrekken van maaltijden. Na de bereiding of verstrekking wordt het plastic schorten weggegooid, een stoffen schort wordt dagelijks gewassen.
- Norm**
- Er wordt bovenkleding gedragen met korte mouwen of de mouwen worden opgerold als de handen of kleding in aanraking kunnen komen met lichaamsvloeistoffen. Er wordt schone kleding aangetrokken als deze zichtbaar vervuild is met lichaamsvloeistoffen.
  - De handen worden met water en vloeibare zeep gewassen als ze zichtbaar vuil zijn. Er wordt dan geen handdesinfecterend middel gebruikt. Zichtbaar schone handen worden gewassen of gedesinfecteerd. De handen worden op de juiste wijze gewassen of gedesinfecteerd. De handen worden op de juiste momenten schoongemaakt. Er worden alleen handdesinfecterende middelen gebruikt die zijn toegelaten door het Ctgb.

**Advies** -

## 2. Schoonmaken en desinfecteren

### 2. 1. Schoonmaakregels en -technieken

Verbetering  
noodzakelijk

**Constatering** De schoonmaak wordt deels uitgevoerd door schoonmaakbedrijf Alcmaria en deels door de cliënten zelf. Daarnaast is aangegeven dat eens per maand een "grote schoonmaak" gehouden gaat worden door de cliënten en het personeel samen (als de bezetting van cliënten toeneemt). Het pand is onderverdeeld in persoonlijke ruimten (woonunits, toiletten, douches, washok, keukens en de gemeenschappelijke woonkamer met keukenblok).

De overige ruimten (gangen, kantoren, spreekkamer, personeelsruimte en kinderwerk) worden schoongehouden door Alcmaria.

Voor de cliënten zijn schoonmaakschema's aanwezig in de ruimten die zij schoon dienen te houden.

Voor de cliënten is inzichtelijk voor welke ruimten zij op welke dag verantwoordelijk zijn, middels een A4-tje met pictogrammen.

Het beleid is dat de cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak. De begeleiding heeft een controlerende functie gekregen.

Er wordt naar eigen inzicht schoongemaakt waarbij het resultaat van de schoonmaak afhankelijk is van inzet, kennis, motivatie en de hoeveelheid aanwezige cliënten die verblijven.

Gesteld kan worden dat de schoonmaak toereikend is voor alle ruimtes in het pand, waarbij nog een aantal aandachtspunten geldt.

Norm ● De algemene schoonmaakregels worden gevolgd.

Advies Instrueer medewerkers en cliënten over de juiste wijze van schoonmaken. Zorg voor scholing over hygiëne en schoonmaak. Informatie hierover kunt u verkrijgen bij de GGD.

Vul het schoonmaakschema aan met op welke manier en met welke schoonmaakmiddelen en materialen de ruimte gereinigd dient te worden. Gebruik tevens pictogrammen i.v.m. eventuele taalbarrières.

Draag er zorg voor dat de bezetting van het aantal woonunits niet van invloed is op het uiteindelijke schoonmaakresultaat.

De vloer in de gang was vies. De ovens in de keukens lijken geen dieptereiniging te hebben gehad en dienen grondig te worden schoongemaakt. De magnetron in de eerste keuken was nog vies. Ga in gesprek met Alcmaria over de eindresultaten van hun schoonmaakwerkzaamheden. De suggestie kan gedaan worden om hen interne controles/toetsingen te laten doen.

## 2. 2. Omgaan met schoonmaakmaterialen

Goed

Constatering Er zijn 3 kleuren schoonmaakdoekjes aangeschaft die gebruikt worden voor verschillende ruimtes. Materialen worden na gebruik gewassen op 60 graden en hangend gedroogd.

Norm ● Schoonmaakmaterialen, zoals moppen en doeken, worden na gebruik op 60° C gewassen en vervolgens gedroogd. Of er worden wegwerpmaterialen gebruikt, die direct na gebruik weggegooid worden. Er worden verschillende schoonmaakmaterialen gebruikt voor 'vuil' sanitair (binnenkant wc pot en tegels naast toilet) en 'schoon' sanitair (overige). Er worden bij het dweilen verschillende emmers voor schoon en vuil sopwater gebruikt. Het 'schone' sopwater wordt vervangen wanneer het zichtbaar vuil is. Schoonmaakmaterialen worden dagelijks vervangen, of eerder als ze zichtbaar vuil zijn. Het filter van de stofzuiger wordt zo vaak vervangen als de fabrikant voorschrijft. Natte schoonmaakmaterialen worden na gebruik nooit in emmers achtergelaten. Schoonmaakmaterialen en -middelen worden droog en schoon opgeborgen in een opslagruimte.

Advies Zie ook 13.6 Opslagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen

## 2. 3. Desinfecteren

Verbetering  
noodzakelijk

Constatering Er zijn chloortabletten (en aanvullend reinigingsmiddel) aangeschaft om te desinfecteren. Het ontbreekt aan kennis over juiste wijze van desinfecteren. De huidige werkwijze geeft onnodige risico's voor de gezondheid (onjuiste toepassing en werkwijze).

Norm	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Een oppervlak of materiaal wordt gedesinfecteerd als er bloed, of een andere lichaamsvloeistof met zichtbare bloedsporen op zit. Er wordt alleen gedesinfecteerd als er eerst is schoongemaakt. Bij het desinfecteren worden altijd wegwerphandschoenen gedragen en na afloop worden de handen met water en zeep gewassen. Een desinfecterend middel wordt nooit met andere (schoonmaak)middelen gemengd. Er wordt niet gerookt als er desinfecterende middelen gebruikt worden.</li> <li>● Een desinfecterend middel wordt alleen gebruikt waarvoor het is toegestaan en de gebruiksaanwijzing wordt gevolgd. Oppervlakken en materialen worden alleen gedesinfecteerd met middelen die met een PT02-code zijn opgenomen in een databank van het Ctgb. Voor handdesinfectie worden alleen middelen gebruikt die met een PT01-code zijn opgenomen in een databank van het Ctgb.</li> </ul>
Advies	Zorg voor voldoende kennis bij alle medewerkers over een juiste werkwijze bij desinfecteren van oppervlak of materiaal. Stel dit op schrift, zodat de informatie geborgd is.

<b>2. 4. Schoonmaakschema's gebruiken</b>	<b>Goed</b>
---	-------------

**Constatering** In de ruimten waar cliënten verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak zijn schoonmaakschema's opgehangen. Er zijn afspraken gemaakt wie de ruimte schoonmaakt en wanneer dit moet gebeuren. Instructies over hoe er schoongemaakt moet worden en waarmee worden mondeling gegeven. Er worden dagelijkse controles gehouden door personeel van het Blijfhuis. Zie ook 2.1.

Norm	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Er wordt gewerkt volgens een schoonmaakschema. Hierin staat aangegeven hoe vaak, op welke manier en met welk schoonmaakmiddel moet worden schoongemaakt. Er is duidelijk afgesproken wie verantwoordelijk is voor de schoonmaak en toeziet op de uitvoering. Er wordt schriftelijk aangegeven op welke dag of welk dagdeel de schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd.</li> </ul>
------	--

**Advies** Zie 2.1

<b>3. Wasgoed</b>
-------------------

<b>3. 1. Wasgoed</b>	<b>Goed</b>
----------------------	-------------

**Constatering** Er zijn wasmanden met deksels aangeschaft en geplaatst in de wasruimte. Alle nieuwe bewoners krijgen een wasmand met deksel. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het wassen. Zij hebben hiervoor vier wasmachines tot hun beschikking.

Norm	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Schone en vuile was wordt gescheiden gehouden. Vuile was wordt in een wasmand of -zak verzameld en verplaatst. Er worden wegwerphandschoenen gedragen bij het sorteren van de vuile was. Er wordt gewassen volgens wasvoorschrift. Er worden geen verkorte wasprogramma's gebruikt. De schone was wordt opgeborgen in laden of in een kast met deur.</li> </ul>
------	--

**Advies** -

<b>4. Afvalverwerking</b>
---------------------------

<b>4. 1. Huishoudelijk afval</b>	<b>Goed</b>
----------------------------------	-------------

**Constatering** Binnen het pand wordt afval op verschillende plaatsen verzameld; toiletten, woonunits, huiskamer, personeelsruimten, keukens etc.



Het afval wordt centraal verzameld in de container die in de buitenruimte staat. Eenmaal per week wordt deze geleegd. Indien nodig kan op aanvraag vaker geleegd worden.

**Norm**

- Afvalcontainers worden minstens één keer per dag geleegd. De zakken worden goed gesloten en bewaard in gesloten afvalcontainers, op een aparte opslagplaats. Damesverbandcontainers worden in de damestoiletten dagelijks verschoond. Met een leverancier wordt een geschikte termijn afgesproken. Er wordt geen afval naast afvalcontainers geplaatst. Het afval wordt opgehaald voordat een container vol is. De opslagplaats wordt schoon gehouden, zodat er geen ratten of andere plaagdieren op afkomen. Etensoverblijfselen worden direct na het gebruik van maaltijden opgeruimd in afsluitbare afvalbakken.

**Advies** -

#### 4. 2. Scherp afval

Niet van  
toepassing

**Constatering** Niet van toepassing

**Norm**

- Gebruikte naalden en ander scherp medisch afval wordt direct na gebruik in een naaldcontainer met een UN-keurmerk gegooid, nooit in een gewone afvalcontainer. Het hoesje wordt nooit terug op de naald gedaan. Bewoners die zichzelf medicijnen via een injectie geven, hebben een UN-gekeurde naaldcontainer op hun kamer. Naaldcontainers worden vervangen als ze tot de maximale vullijn vol zitten. Het deksel wordt gesloten en de volle naaldcontainers worden volgens het protocol van de instelling ingeleverd.

**Advies** -

### 5. Medicijnen en steriele middelen

#### 5. 1. Medicijnen

Niet van  
toepassing

**Constatering** Niet van toepassing

**Norm**

- De houdbaarheidsdatum van medicijnen wordt maandelijks en vóór gebruik gecontroleerd. Na deze datum worden medicijnen niet meer gebruikt. De datum van opening wordt genoteerd, als het medicijn na openen beperkt houdbaar is. De medicijnen worden overzichtelijk opgeslagen. Medicijnen worden op de voorgeschreven temperatuur bewaard. Er is een aparte koelkast voor medicijnen of de medicijnen worden bewaard in een afgesloten bak in een levensmiddelenkoelkast. De temperatuur van de koelkast met medicijnen wordt dagelijks gecontroleerd en wekelijks geregistreerd. De temperatuur is tussen de 2 en 7 °C.

**Advies** -

#### 5. 2. Steriele materialen

Niet van  
toepassing

**Constatering** Niet van toepassing

**Norm**

- De houdbaarheidsdatum van steriele materialen wordt maandelijks en vóór gebruik gecontroleerd. Na deze datum worden de materialen niet meer gebruikt. Steriele materialen worden stofvrij en apart van niet-steriele materialen opgeslagen. Steriele producten worden niet op de vloer bewaard. Deze materialen worden overzichtelijk opgeslagen. Steriele materialen worden alleen gebruikt indien de verpakking onbeschadigd en ongeopend is, als

het niet gevouwen is of gebundeld is met elastiekjes of nietjes, als het geen vochtplekken vertoont of vochtig is en als het schoon is.

Advies -

## 7. Melding van infectieziekten

### 7. 1. Melding van infectieziekten Niet beoordeeld

Constatering Niet beoordeeld

- Infectieziekten worden gemeld volgens de regels omschreven in het LCI-draaiboek Wet publieke gezondheid, Artikel 26 meldingen instellingen. De volgende gegevens worden bijgehouden ter informatie voor de GGD:
  - o wanneer en hoe werd de bewoner ziek;
  - o wat zijn de klachten;
  - o zijn er nog meer bewoners of werknemers besmet geraakt.

Advies -

## 8. Binnenmilieu

### 8. 1. Luchten en ventileren Goed

Constatering In het gehele pand zijn de ventilatieroosters in de plafonds grondig schoongemaakt, waardoor er op de juiste wijze geventileerd wordt. De roosters zijn opgenomen in het schoonmaakschema. De onderkant van de deur van de doucheruimte is iets afgezaagd, waardoor permanent gelucht wordt.

- Er is een goed werkend ventilatiesysteem. Alle ruimtes worden 24 uur per dag geventileerd. Alle ruimtes worden minstens één keer per dag gelucht. Een mechanisch ventilatiesysteem wordt onderhouden volgens een schoonmaakschema.

Advies -

### 8. 2. Temperatuur Niet beoordeeld

Constatering

- De temperatuur staat overdag ingesteld op ongeveer 20 °C. Er wordt gezorgd dat de temperatuur niet lager dan 15 °C wordt.

Advies -

## 9. Legionellapreventie

### 9. 1. Legionellapreventie volgens het Drinkwaterbesluit, het Bhvz en het Activiteitenbesluit Goed

Constatering Legionellapreventie voldoet aan de normen.

- Voor de waterinstallatie(s) wordt een legionellarisicoanalyse uitgevoerd, als de locatie onder

Norm	een van de regelgevingen valt. Op basis van de risicoanalyse is een beheersplan opgesteld. De risicoanalyse en het beheersplan voor uw drinkwaterinstallatie wordt uitgevoerd door een BRL 6010-gecertificeerd bedrijf. De maatregelen en controles uit het beheersplan worden uitgevoerd. Er wordt een logboek bijgehouden van alle maatregelen en controles.
Advies	-

## 10. Eten en drinken

### 10. 1. Hygiëncodes Goed

**Constatering** Aangegeven is dat de richtlijnen die in de HACCP staan opgevolgd worden. De temperatuur van de koelkasten wordt om de week gecontroleerd en er wordt advies gegeven over schoonhouden en het in de gaten houden van houdbaarheidsdata.

**Norm**

- Er is bepaald volgens welke hygiëncode er op uw locatie wordt gewerkt. De gekozen code dekt alle voedselprocessen in het centrum. Iedereen die betrokken is bij voedselprocessen werkt volgens de hygiëncode.

**Advies** -

## 11. Dierplaagbeheersing

### 11. 1. Dierplaagbeheersing Goed

**Constatering** De locatie heeft een contract met Rentokil die 8 maal per jaar de locatie bezoekt. Rentokil richt zich op het bestrijden van kakkerlakken, bruine ratten en muizen.

Er is een groot aantal lokdoosjes geplaatst, gaten in kozijnen en muren zijn gedicht en de koelkast is weggehaald. Er heeft een dieptereiniging plaatsgevonden door Alcmaria.

Er wordt dagelijks water in de afvoer gegooid, waardoor de rioolvliegjes weg lijken te blijven.

Er zijn geen muizenkeutels, rioolvliegjes, kakkerlakken en bruine ratten aangetroffen.

Aangegeven wordt dat er duidelijk minder muizen worden waargenomen.

**Norm**

- Dierplagen worden op de locatie volgens de IPM-methode beheerst. Zonodig wordt hulp ingeschakeld van een dierplaagbeheerser die volgens deze methode werkt. Er is een dierplaagbeheersplan opgesteld. Minimaal jaarlijks wordt geëvalueerd of de maatregelen uit het dierplaagbeheersplan nog worden uitgevoerd en effectief zijn. De getroffen maatregelen worden bijgehouden in een logboek. Bij overlast wordt een deskundige dierplaagbestrijder ingeschakeld. Zelf gebruikt men geen bestrijdingsmiddelen.

**Advies** Zie 13.1

## 12. Huisdieren

### 12. 1. Huisdieren Niet van toepassing

**Constatering** Huisdieren worden niet toegelaten.



Norm	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Als er bewoners zijn met huisdieren, dan zijn er relevante afspraken opgenomen in hun persoonlijk begeleidingsplan.</li> <li>● Vogels die nieuw binnenkomen in het opvangcentrum worden gecontroleerd door een dierenarts.</li> </ul>
Advies	-

### 13. Bouw en inrichting

#### 13. 1. Algemene eisen aan alle ruimtes

Verbetering  
noodzakelijk

**Constatering** Het pand is kritisch bekeken en waar kon zijn bouwkundige aanpassingen gedaan.

De kelder lijkt te zijn vergeten; hier zijn nog forse kieren en gaten aangetroffen. Ongedierte kan hierdoor eenvoudig naar binnen komen.

**Norm**

- Ruimtes zijn zo ingericht dat schoonmakers overal bij kunnen. Moeilijk bereikbare hoeken en oppervlakken worden voorkomen. Er is goed licht om bij schoon te maken. In elke kamer is een afvalemmer met plastic zak.

**Advies** Dicht de gaten in de muren van de kelder.

#### 13. 2. Bewonerskamer

Verbetering  
wenselijk

**Constatering** In de bewonersunits zijn veel functies vertegenwoordigd (verblijf, wasgoed, schoonmaak, eten- drinken, verschonen/verzorgen van kinderen, opslag, afval). Dit bemoeilijkt het schoonmaken letterlijk en figuurlijk.

Letterlijk in de zin van de gehele ruimte bereiken bij schoonmaken en figuurlijk in de zin van scheiden van schone en vuile lijnen (bijvoorbeeld schoon wasgoed en vuil wasgoed, afval en etenswaren, schone en vuile schoonmaakmaterialen/middelen).

Aangegeven is dat er wordt nagedacht hoe men de functies in de bewonersunits kan verminderen.

**Norm**

- Matrashoezen zijn met water af te nemen. Hoofdkussens zijn van wasbaar materiaal. Er worden geen kussens gebruikt met plastic hoezen. Het bed frame is van een glad, vrijwel onbeschadigd materiaal. Als er een wastafel op de kamer is, dan zijn er ook een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes.

**Advies** Onderzoek opnieuw de mogelijkheden om de functies in de woonunits te beperken. Denk aan extra kastruimte, aparte ruimte voedingsmiddelen etc.

#### 13. 3. Toiletten

Goed

**Constatering** Voor 9 woonunits zijn vier toiletten aanwezig. De toiletten waren schoon en de twee defecte toiletten zijn gerepareerd en weer in gebruik.

**Norm**

- De vloer en wanden van toiletten zijn van materiaal dat voldoende bestand is tegen water en waterdamp en dat gemakkelijk schoon te maken is. Alleen als er meerdere toiletten zijn, mogen herentoiletten worden vervangen door urinoirs. Er is een scheiding tussen dames- en herentoiletten. Er is een wastafel met stromend water, een zeepdispenser en (wegwerp-)handdoekjes. Er zijn speciale containers geplaatst voor maandverband en tampons in de (dames)toiletten. Beschadigde toiletten worden direct vervangen.

Advies -

**13. 4. Douche- en badruimte** **Goed**

**Constatering** De onderkant van de deur van de doucheruimte is iets afgezaagd, waardoor permanente ventilatie plaatsvindt. De ventilatieroosters zijn grondig schoongemaakt.

**Norm** ● De vloer en wanden zijn van materiaal dat voldoende bestand is tegen water en waterdamp en dat gemakkelijk schoon te maken is. Er is een afneembaar rooster met een stankafsluiter op het afvoerputje geplaatst.

Advies -

**13. 5. Gemeenschappelijke keuken** **Verbetering noodzakelijk**

**Constatering** Cliënten maken gebruik van 2 gemeenschappelijke keukens. De keukens verkeren in een goede technische staat.

Er heeft een dieptereiniging door Alcmaria plaatsgevonden na de inspectie op 1 september 2015. De magnetron in de eerste keuken is vies. De ovens in de keukens lijken geen dieptereiniging te hebben gehad en zien er vies uit.

**Norm** ● De vloer is goed schoon te maken, splintervrij en stroef. De keuken of het keukenblok is gescheiden van de sanitaire voorzieningen, door minstens een scheidingswand. De wand boven het aanrechtblad is tot minimaal 60 cm hoogte glad en makkelijk schoon te maken. Er is een wastafel met warm en koud stromend water, een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes.

Advies Zie 2.1

**13. 6. Opelagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen** **Verbetering noodzakelijk**

**Constatering** De schoonmaakmaterialen (ook van schoonmaakbedrijf Alcmaria) worden opgeslagen in het schoonmaakhok. Ze liggen in dozen. Aangegeven werd dat er stangen geplaatst gaan worden, waar materialen aan opgehangen kunnen worden.

In het washok worden schoonmaakmaterialen uitgespoeld in twee uitstortgootstenen.

**Norm** ● Er is een ophangstelsel voor schoonmaakmateriaal. Er is een uitstortgootsteen. Er is een wastafel met stromend water, een zeepdispenser en (wegwerp-)handdoekjes. Gevaarlijke schoonmaakmiddelen zijn in lekbakken geplaatst. Kinderen kunnen er niet bij.

Advies Draag er zorg voor dat materialen hangend en schoon opgeborgen worden.

**13. 7. Magazijn** **Goed**

**Constatering** Levensmiddelen en schoonmaakmiddelen worden in dezelfde ruimte opgeslagen in een ruime voorraadkast.

**Norm** ● Levensmiddelen en schoonmaakmiddelen zijn gescheiden opgeslagen. Schoonmaakmiddelen staan niet boven levensmiddelen. De onderste schappen van stellingkasten zijn minimaal 15 cm boven de vloer.

Advies: -

### 13. 8. Washok

Goed

**Constatering** In het washok staan 4 wasmachines en zijn twee uitstortgootstenen aanwezig. Er is een wasmand met deksel geplaatst.

**Norm** ● Schoon en vuil wasgoed wordt gescheiden gehouden. Schoon linnengoed voor algemeen gebruik is opgeslagen in een aparte ruimte of in een afsluitbare kast in het washok.

**Advies** In het washok vinden vuile en schone handelingen plaats. Blijf alert op de scheiding tussen schoon en vuil. Vermijd gebruik van de uitstortgootsteen tijdens en na het wassen. Let op het schoonhouden van de ruimte en vloer achter de wasmachines.

### 13. 9. Medische behandelruimte

Niet van toepassing

**Constatering** Niet van toepassing.

- Wand en vloer in de behandelruimte zijn van een glad, niet-absorberend materiaal dat goed schoon te maken is. Er is een behandeltafel of -stoel. Deze is van niet-absorberend materiaal gemaakt, dat goed schoon te maken is. Er is een wastafel met warm en koud stromend water, een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes. De wastafel is bij voorkeur voorzien van een no-touch kraan. Er is een handalcoholdispenser in de ruimte. Er is een pedaalemmer of open afvalbak met plastic zak in de ruimte. Er is een naaldcontainer met een UN-keurmerk in de ruimte.

**Advies** -

### 13. 10. Opslagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen

Niet beoordeeld

**Constatering** Niet beoordeeld

#### *Verschoonplek voor algemeen gebruik*

- De bekleding van het verschoonkussen is goed schoon te maken. Het verschoonkussen wordt vervangen als het beschadigd is. In de buurt van de verschoonplek is een wastafel, met stromend water, een zeepdispenser en wegwerphanddoekjes.

#### *Tijdelijk zwembadje*

**Norm** ● De wanden en bodem van het zwembadje zijn van vlak materiaal gemaakt, dat goed schoon te maken is. Het bad wordt met drinkwater gevuld. Er wordt voorkomen dat huisdieren in het badje kunnen komen.

#### *Zandbak*

- De zandbak is bij voorkeur afgedekt met een vocht doorlatende afdekking. Als er geen afdekking is, dan wordt voor gebruik gecontroleerd of er verontreinigingen in de zandbak liggen.

**Advies** -

## 13. Hygiëne van bewoners

### 13. 1. Hygiëneproducten voor bewoners

Goed

**Constatering** Cliënten krijgen bij binnenkomst algemene schoonmaakmaterialen (doekjes, sponsje, dwell,



emmer).

Toiletartikelen zijn in eigen beheer.

Norm

- Bewoners hebben een eigen tandenborstel, scheermesje en badslippers. De badslippers worden alleen in de badkamer gebruikt. Toiletartikelen worden aan bewoners verkocht of gegeven. Zo nodig worden schone kleding en schoenen gegeven. Er zijn condooms met een CE-logo op een centrale plek verkrijgbaar.

Advies

-

### 13. 2. Persoonlijk hygiënevoorlichting aan bewoners

Niet beoordeeld

Constatering

- Bewoners worden voorgelicht ten aanzien van hun persoonlijke hygiëne. Afspraken worden zo nodig vastgelegd in het persoonlijk begeleidingsplan. Bewoners worden geadviseerd over het belang van veilige seks. Ze krijgen informatiefolders. In het geval van een uitbraak van een infectieziekte worden bewoners mondeling en schriftelijk geïnformeerd over de maatregelen die ze moeten nemen.

Advies

-

### 13. 3. Schoonmaken met bewoners

Verbetering  
noodzakelijk

Constatering Aangegeven wordt dat er vanaf november maandelijks door personeel en cliënten een grote schoonmaak (ruimtes die extra aandacht behoeven) wordt gehouden.

Norm

- Een werknemer met kennis over schoonmaken stuurt de bewoners aan en controleert hun schoonmaakwerkzaamheden. Bewoners krijgen duidelijke schoonmaakinstructies. De schoonmaakafspraken worden opgenomen in het persoonlijk begeleidingsplan van de bewoner of in een protocol.

Advies

Instrueer medewerkers en cliënten over de juiste wijze van schoonmaken. Zorg voor scholing over hygiëne en schoonmaak. Informatie hierover kunt u verkrijgen bij de GGD.  
Vul het schoonmaakschema aan met op welke manier en met welke schoonmaakmiddelen en materialen de ruimte gereinigd dient te worden. Gebruik tevens pictogrammen i.v.m. eventuele taalbarrières.  
Draag er zorg voor dat de bezetting van het aantal woonunits niet van invloed is op het uiteindelijke schoonmaakresultaat.

#### Gegevens GGD

Naam GGD Kennemerland  
Afdeling Technische Hygiënezorg  
Website [www.ggdkennerland.nl](http://www.ggdkennerland.nl)  
Adviseur Mevr. en Mevr.  
- functie Inspecteur/adviseur Technische Hygiënezorg GGD Kennemerland  
- e-mailadres en

## Bijlage 6: Informatie voor cliënten over betalingsverplichtingen aan Blijf Groep

### Informatie voor cliënten over betalingsverplichtingen aan Blijf Groep

#### IJmond

##### Toelichting van de artikelen 4 en 5 van de Overeenkomst verblijf en begeleiding-verblijfskosten en borg

U verblijft in (een deel van) een woning in een afdeling van Blijf Groep. U betaalt hiervoor verblijfskosten. De werkelijke kosten voor verblijf zijn hoger: u betaalt ongeveer de helft van de werkelijke kosten voor verblijf<sup>1</sup>.

U betaalt ook borg. Als u Blijf Groep verlaat en u heeft geen schade aangericht tijdens uw gehele verblijf bij Blijf Groep en u heeft er voor gezorgd dat u uw woning(en) schoon achterlaat, dan ontvangt u het totale borgbedrag terug. Zijn er wel kosten dan worden die bij uw vertrek van Blijf Groep ingehouden op de borg.

Het bedrag dat u aan Blijf Groep betaalt is een prijs per nacht afhankelijk van de grootte van uw gezin. U betaalt alleen voor het daadwerkelijk aantal nachten dat u bij Blijf Groep verblijft. De cliëntadministratie berekent maandelijks wat u moet betalen. U ontvangt iedere 15<sup>e</sup> van de volgende maand een financieel overzicht. Uw maatschappelijk werker ontvangt een kopie.

U bent zelf verantwoordelijk voor het op tijd betalen van de verblijfskosten. U moet vaak rondkomen van weinig geld, maar ook na uw verblijf bij Blijf Groep zult u woonlasten moeten betalen. Het is in uw belang, dat er geen schuld overblijft na uw vertrek. Uw hulpverlener zal u ondersteunen om opekkende schulden te voorkomen.

##### Ingeval van uitkering volgens de Participatiewet

Wanneer u geen eigen inkomsten hebt, zullen de hulpverleners u helpen bij het aanvragen van een uitkering. Wanneer u een aanvraag bij de Sociale Dienst van de gemeente Heemskerk heeft ingediend kunt u, wanneer u aannemelijk kunt maken niet over geld te kunnen beschikken, een voorschot aanvragen bij de Sociale Dienst voor de periode, dat de uitkering aan u nog niet is toegekend. U bouwt in die periode een schuld op bij Blijf Groep, omdat u uw verblijfskosten niet kunt betalen. Bij de aanvraag van de uitkering hebt u de Sociale Dienst gemachtigd om eventuele door Blijf Groep verstrekte leningen en de maandelijks verblijfskosten over te maken op rekening van Blijf Groep. De Sociale Dienst stuurt u bericht, wanneer uw uitkering wordt toegekend. De Sociale Dienst stort vervolgens een bedrag ter waarde van uw opgelopen schuld op rekening van Blijf Groep en de rest op uw eigen rekening. Voor de duur dat u bij Blijf Groep verblijft, zal de Sociale Dienst iedere maand de verblijfskosten op rekening van Blijf Groep storten en de rest op uw eigen rekening.

---

<sup>1</sup> De werkelijke kosten zijn ongeveer het dubbele van de kosten, die u nu betaalt. Deze kosten bestaan voor ongeveer 65% uit huisvestingskosten (o.a. huur, gas, water, licht, beveiliging, huisvuil, schoonmaak, belastingen, inboedelverzekering), voor ongeveer 30% uit inventariskosten (o.a. meubels en apparaten in uw woning, onderhoud inventaris en kabeltv-aansluiting) en voor ongeveer 5% uit kosten voor de facilitaire dienst (salariskosten facilitair medewerker die zorgt voor het op orde zijn van de woningen bij intrek, voor klein onderhoud, reparaties etc).



### **Oplopende schuld**

Wanneer er andere bronnen van inkomsten zijn (werk, WIA, WAO, RVB, studiefinanciering en dergelijke) of u heeft veel schulden, dan kunnen er situaties ontstaan, waarin u niet in staat bent om uw verblijfskosten op tijd te betalen. Bespreek dit probleem zo spoedig mogelijk met uw hulpverlener om een oplossing of betalingsregeling te maken. Wanneer u meer dan € 500,- achterstand hebt in betaling, bent u verplicht u aan te melden voor inkomensbeheer (en soms ook voor schuldhulpverlening). Wanneer u hieraan geen medewerking wilt verlenen, kan Blijf Groep de overeenkomst verblijf en begeleiding met u beëindigen (artikel 7 lid 1 onder d).

### **Vertrek na verblijf bij Blijf Groep**

Wanneer u vertrekt, zal uw hulpverlener bij de cliëntadministratie een eindafrekening opvragen en dit met u bespreken. Op dit moment is vaak nog niet bekend of u uw volledige borg teruggestort krijgt; meestal verblijft u namelijk nog in een woning van Blijf Groep. Pas nadat u bent vertrokken uit de woning en uitgecheckt bent, is er zicht of u uw borg volledig teruggestort zult krijgen.

### **Vertrek na verblijf bij Blijf Groep met achterlating van een schuld**

U tekent bij binnenkomst het formulier Schuldbekentenis en Doorlopende machtiging invullen. Een machtiging tot incasso is in dit formulier opgenomen. Incasso wordt alleen in gang gezet als u Blijf Groep verlaat en u heeft nog schulden aan Blijf Groep.

Wanneer u een betalingsachterstand hebt, zal de hulpverlener met u het formulier Schuldbekentenis en afbetalingsregeling Tijdens verblijf, bij doorstroom of vertrek en u vragen dit te ondertekenen. De cliëntadministratie zal u een betalingsherinnering en/of een aanmaning sturen, wanneer blijkt, dat u zich niet houdt aan deze afbetalingsregeling. Wanneer de schuld daarna nog niet aan Blijf Groep wordt afbetaald, zal de cliëntadministratie de machtiging tot incasso gebruiken om uw schuld te innen. Blijf Groep kan vervolgens het innen van de vordering uit handen geven aan het incassobureau Intrum Justitia.

### **Toelichting van de artikel 3 van de Overeenkomst Verblijf en begeleiding Blijf Groep - Verplichte diagnostiek**

De cliënt is verplicht haar/zijn medewerking te verlenen aan psychiatrische diagnostiek. Daartoe wordt door I-psy een diagnostiekgesprek gevoerd met de cliënt. I-psy factureert de kosten voor de diagnostiek aan de zorgverzekeraar van de cliënt. Deze kosten vallen onder het eigen risico van de cliënt.

### **Cliëntadministratie**

Als u vragen heeft over uw financiële situatie dan kunt u die stellen aan uw Maatschappelijk Werker of aan de cliëntadministratie. De cliëntadministratie is op werkdagen bereikbaar voor cliënten van 9.30 tot 16.30 uur.

febr 2015

## Bijlage 7: Subsidiebeschikking 2015 gemeente Haarlem



Gemeente Haarlem, Stadszaken

Wonen, Welzijn, Gezondheid en Zorg

Retouradres Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Blijf Groep  
Postbus 2938  
1000 CX Amsterdam

Datum 23 maart 2015  
Uw kenmerk BG2014-077  
Ons kenmerk 2014/325655  
Contactpersoon  
Doorkiesnummer  
E-mail  
Kopie aan Subsidiebureau  
Onderwerp Definitieve verleningsbeschikking Blijf 2015  
Bijlage A Specificatie bevoorschotting subsidie

Geacht bestuur,

U heeft bij ons een subsidieaanvraag ingediend voor de activiteiten in het kader van de vrouwenopvang voor het jaar 2015. Deze aanvraag is door ons op 1 september 2014 ontvangen en geregistreerd onder bovenstaand kenmerk.

### Besluit

Art. 4, lid 5 Algemene  
subsidieverordening

Wij verlenen aan uw instelling een subsidie van maximaal € 1.724.000,- voor uitvoering van uw prestatieplan over de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015. Dit betreft de volgende producten:

Product	beschrijving	Subsidie 2015
1 noodbed	Binnen het oranjehuis is een noodbed beschikbaar in geval van acute crisis	Het noodbed maakt onderdeel uit van budget crisisopvang
4,2 crisisplaatsen	Kortdurende opvang van circa 6 weken binnen het Oranjehuis	€ 442.000,-
21,3 plaatsen begeleid Wonen	Het bieden van vervolgoopvang inclusief ondersteunende begeleiding	€ 920.000,-
Veerkracht	Begeleiding van kinderen in de opvang. Maakt onderdeel uit van crisisopvang en begeleid wonen	€ 83.000,-

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)



Haarlem

Pagina 2 van 6

Begeleiding	Begeleiding maakt onderdeel uit van crisisopvang en begeleid wonen	€ 110.000,-
Nazorg en Critical Time Intervention (CTI)	Begeleiding na opvang om terugval te voorkomen	€67.000,-
40 trajecten Aware	Mobiel beveiligingssysteem met begeleiding	€ 102.000,-

In dit prestatieplan heeft u ook een aanvraag gedaan voor de projecten: "En nu ik" en "kan iemand mij horen". Voor deze eenmalige projecten is op 12 februari aan uw organisatie reeds een beschikking verzonden (kenmerk: 2014/502381).

#### Voorschot

Art. 10, lid 2 Algemene subsidieverordening

De verleende subsidie wordt in de vorm van een voorschot uitbetaald in 12 termijnen, op IBAN NL06INGB0008372758 van uw instelling volgens de specificatie in Bijlage A.

#### Grondslagen en subsidieverplichtingen

Op deze subsidieverlening zijn de bepalingen uit de geldende Algemene Subsidieverordening (ASV) van de gemeente Haarlem en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.

#### Verplichtingen

Aanvullend worden aan u de volgende verplichtingen opgelegd:

##### Meldingsplicht

Art. 12 Algemene subsidieverordening

U bent verplicht ons zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 2 maanden na constatering, te melden indien:

- u de gesubsidieerde activiteiten niet (geheel) kunt verrichten
- er significante inhoudelijke en financiële afwijkingen zijn ten opzichte van de aanvraag
- u niet (geheel) kunt voldoen aan de subsidieverplichtingen.

##### Risicoclassificatie

Art. 17, lid 1 Algemene subsidieverordening

U bent verplicht alle informatie aan het college te verstrekken die van belang is voor de vaststelling van de risicoclassificatie. De score van de risicoclassificatie bepaalt mede de mate van toezicht en het aantal tussentijdse rapportages. De risicoclassificatie leidt voor uw instelling tot de indeling in de toezichtscategorie: normaal toezicht (zie paragraaf Verbonden partijen en subsidies in de Programmabegroting Haarlem).

Uiterlijk 1 september 2015 dient u een tussentijdse rapportage in. In deze rapportage verzoeken wij u ten minste aan te geven:

- de kosten en baten tot en met juli
- een prognose van het jaarresultaat

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)





Haarlem

Pagina 3 van 6

- verklaring van de belangrijkste afwijkingen en
- risico's en mogelijke beheersmaatregelen.

Er kan in de maand september ambtelijk en/of bestuurlijk overleg plaatsvinden.

#### *SROI*

Art. 13b Algemene  
subsidieverordening

De gemeente Haarlem vindt het belangrijk om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te activeren naar werk en hun opleidingskansen te vergroten. Eén van de instrumenten om dit te bereiken is het inzetten van de zogenaamde Social Return on Investment (SROI). Dat houdt in dat 5% van het voor loon bestemde deel van de subsidie door subsidieontvangers wordt ingezet om onder andere werklozen of uitkeringsgerechtigden aan het werk te zetten of leerwerkplekken of stageplaatsen aan te bieden. Uw inzet op Social Return on Investment wordt (periodiek) in de voortgangsgesprekken met uw contactpersoon bij de gemeente besproken en wordt beoordeeld aan de hand van door u overlegde overzichten. De praktische uitwerking van de invulling van Social Return on Investment is opgenomen in de leidraad Social Return 2014.

#### **Aanvraag tot vaststelling**

Art. 17 Algemene  
subsidieverordening

Ter verantwoording van de subsidie dient u uiterlijk **1 mei 2015** een aanvraag tot vaststelling in onder vermelding van bovenstaand kenmerk, welke aanvraag ten minste bestaat uit:

- een inhoudelijk verslag of uw jaarverslag over het afgelopen subsidiejaar
- een financieel verslag of jaarrekening over het afgelopen subsidiejaar
- een controleverklaring van een accountant zoals bedoeld in artikel 213 van de Gemeentewet

Eventueel kunt u het accountantsoordeel over de subsidie integreren in de controleverklaring bij uw jaarrekening.

#### **Wijze van subsidievaststelling**

Art. 18a Algemene  
subsidieverordening

Subsidievaststelling vindt plaats op basis van geleverde prestaties met inachtneming van art. 18a lid 3 en lid 4. Het verschil tussen de verleende subsidie en de vastgestelde subsidie wordt teruggevorderd of toegevoegd aan de egalisatiereserve. In de beschikking tot subsidievaststelling neemt het college daarover een besluit.

#### **Egalisatiereserve**

Art. 18b Algemene  
subsidieverordening

Wij verlenen u toestemming voor het vormen van een egalisatiereserve als bedoeld in artikel 4.72 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### **Tevens verzoeken wij u het volgende**

Op 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden (zie [www.meldcode.nl](http://www.meldcode.nl)). Voor zover ons bekend is deze wet op uw organisatie van toepassing. De gemeente houdt toezicht op de naleving van de wet. Wij verzoeken u in de verantwoording van de aan u uitgekeerde subsidie op te nemen hoe u heeft voldaan aan de eisen van de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)



Haarlem

Pagina 4 van 6

**Tot slot**

Aan deze beschikking kunnen geen rechten worden ontleend voor de toekomst.

Mocht u op grond van het bovenstaande aanvullende informatie wensen, dan kunt u contact opnemen met bovengenoemd contactpersoon. Een verdere toelichting op de verplichtingen, de verantwoordingseisen en de subsidievaststelling vindt u op [www.haarlem.nl/subsidies](http://www.haarlem.nl/subsidies).

Het college van burgemeester en wethouders van Haarlem  
namens het college,

J.J.M. Angenent  
Afdelingshoofd Wonen, Welzijn, Gezondheid en Zorg

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)



Haarlem

Pagina 5 van 6

#### **Bezwaarclausule**

Tegen dit besluit kan door belanghebbenden bezwaar worden gemaakt bij het college van burgemeester en wethouders, postbus 511, 2003 PB Haarlem. U moet dan binnen zes weken na de verzenddatum van deze brief een bezwaarschrift indienen. Dit bezwaarschrift moet ten minste de volgende gegevens bevatten:

- uw naam en adres
- de verzenddatum van uw brief
- het besluit waartegen u bezwaar maakt
- de reden voor uw bezwaar
- uw handtekening

Vermeld in de linkerbovenhoek van de envelop het woord 'bezwaar'. U kunt de inwerkingtreding van het besluit niet uitstellen door een bezwaarschrift in te dienen. Wel kunt u, als u een bezwaarschrift heeft ingediend, in geval van spoed om een voorlopige voorziening verzoeken. Op basis van deze voorlopige voorziening kan de werking van het besluit eventueel opgeschort worden. Het verzoek kunt u indienen bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank te Haarlem, sector Bestuursrecht, postbus 1621, 2003 BR Haarlem. Dit verzoek moet aan dezelfde eisen voldoen als het bezwaarschrift. U moet griffierechten betalen voor de behandeling van dit verzoek.

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)



**Bijlage A. Specificatie bevoorschotting subsidie**

Deze bijlage A maakt onlosmakelijk deel uit van de verleningsbeschikking.

De termijnen van januari en februari 2015 zijn reeds aan u overgemaakt. Het restant wordt vanaf eind maart 2015 bevoorschot in maandelijkse termijnen van € 143.666,70.

Betalingsdatum (t)	Bedrag	Periode 2015	Referentiecode
01-01-2015	€ 143.666,50	Januari	Reeds uitgekeerd
01-02-2015	€ 143.666,50	Februari	Reeds uitgekeerd
26-03-2015	€ 143.666,70	Maart	2014325655 sub 1503
01-04-2015	€ 143.666,70	April	2014325655 sub 1504
01-05-2015	€ 143.666,70	Mei	2014325655 sub 1505
01-06-2015	€ 143.666,70	Juni	2014325655 sub 1506
01-07-2015	€ 143.666,70	Juli	2014325655 sub 1507
01-08-2015	€ 143.666,70	Augustus	2014325655 sub 1508
01-09-2015	€ 143.666,70	September	2014325655 sub 1509
01-10-2015	€ 143.666,70	Oktober	2014325655 sub 1510
01-11-2015	€ 143.666,70	November	2014325655 sub 1511
01-12-2015	€ 143.666,70	December	2014325655 sub 1512

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)