

Gemeente Haarlem
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 511
2003 PB HAARLEM

Betreft: Plan van Aanpak Blijf Groep locatie IJmond
Ons kenmerk: BG2016-006

Amsterdam, 18 februari 2016

Geacht college,

Zoals afgesproken stuur ik u hierbij het plan van aanpak dat wij hebben opgesteld aan de hand van de aanbevelingen ter verbetering uit het rapport Perspectief. In deze laatste versie zijn de wijzigingen verwerkt zoals besproken in het overleg van 11 februari jl.

Hoogachtend,

Mw. Drs. A. van den Brink
directeur-bestuurder

Inleiding

In de zomer van 2015 is Blijf Groep geconfronteerd met beschuldigingen in de pers over de omstandigheden en de opvang op de locatie IJmond. Wij hebben gezien de ernst van de geuite aantijgingen direct actie ondernomen om te voorkomen dat de beschreven situatie zou kunnen voortduren, ongeacht de vraag of de beschuldigingen terecht zouden blijken.

We hebben direct een intern onderzoek opgezet en waar nodig gerichte activiteiten uitgevoerd om de situatie te verbeteren. Ook heeft de directeur-bestuurder van Blijf Groep naar aanleiding van de beschuldigingen in de pers aan Johanna Haanstra als onafhankelijke onderzoeker de opdracht verstrekt om te onderzoeken wat er geleerd kan worden van de gebeurtenissen zoals deze hebben plaatsgevonden.

Het onderzoek Perspectief van Haanstra heeft geen feitelijke basis gevonden voor de ernstige aantijgingen in de pers. Wel doet Haanstra in haar rapport aanbevelingen voor verbetering. Het plan van aanpak dat nu voor u ligt, sluit aan op deze aanbevelingen en neemt ook eerdere bevindingen van Blijf Groep en uit het rapport van de GGD Kennemerland (26 oktober 2015) mee.

Het plan van aanpak begint met een analyse: tegen welke achtergrond gaan wij aan de slag met de aanbevelingen uit het rapport? Vervolgens beschrijven we waar we nu staan en formuleren we ambities en doelstellingen tot verbetering. In de bijlage hebben we geconcretiseerd welke resultaten behaald worden met welke activiteiten, binnen welk tijdsbestek.

De context waarin Blijf Groep werkt

Onze cliënten

Blijf Groep is een vitale en goed functionerende organisatie voor vrouwen en kinderen in nood. Wij bieden laagdrempelige opvang en begeleiding aan een heel divers samengestelde cliëntengroep. Onze cliënten komen uit alle windstreken, van Oost-Europa tot Noord-Afrika, van de Cariben tot het Midden Oosten. Zij verschillen onderling fundamenteel in de manier van leven die zij prettig vinden en hebben uiteenlopende opvattingen over hoe je het beste kunt samenleven.

Alle vrouwen in de opvang komen uit een situatie van stress en (vaak langdurig) geweld of verregaande uitbuiting, in Nederland of in het buitenland. Zij hebben grote schade ervaren aan hun eigen persoon en aan hun kinderen en zijn vaak getraumatiseerd. Sommigen hebben slechte ervaringen met hulpverlening en wantrouwen iedereen.¹

Onze medewerkers gaan elke dag weer de uitdaging aan om het vertrouwen van onze cliënten te winnen om met hen te werken aan het stoppen van het geweld en het toewerken naar een veiligere toekomst. Dat betekent in de praktijk: ondersteunen in complexe situaties, maar ook overeenstemming over verwachtingen bereiken, vrouwen een spiegel voorhouden, met hen in gesprek zijn over wat er kan en wat niet, en hun zelfredzaamheid stimuleren. Nu zij in de opvang -tenminste voor dit moment- veilig zijn, vinden sommige vrouwen het moeilijk om in gesprek te gaan over de stappen die zij zelf moeten zetten om veilig te blijven. Onze insteek is steeds om feiten en beleving van veiligheid te onderscheiden en op beide vlakken passende stappen te benoemen. Dit vraagt, naast begrip en vriendelijkheid, ook om volharding en duidelijkheid van onze medewerkers.

De scheidslijn tussen 'binnen' en 'buiten'

Met de komst van social media en technologie die ons in staat stelt voortdurend in verbinding te zijn, is de scheidslijn tussen 'binnen' en 'buiten' de opvang steeds minder scherp geworden. Dit heeft vele voordelen: het stelt cliënten en medewerkers in staat om in grotere openheid, met alle leden van de familie én ketenpartners, te werken aan duurzame veiligheid. De keerzijde is dat conflicten en spanningen uit de buitenwereld ook binnen de opvang tastbaar aanwezig zijn. Het is onze opgave om goed met dit spanningsveld om te gaan en cliënten te begeleiden bij het vinden van een balans tussen veiligheidsrisico's, hun angsten en hun behoefte aan verbondenheid en soms ook gedrag te begrenzen. Keerzijde van het vervagen van de scheidslijn tussen binnen en buiten is ook dat ons werk steeds meer onder een vergrootglas is te komen te liggen en dat hulpverleners zich voortdurend bewust zijn van de mogelijkheid dat informatie die zij in de beslotenheid van de spreekkamer delen snel voor anderen beschikbaar is, of dat deze gekleurd, ongenueanceerd of zonder wederhoor naar buiten gebracht wordt.

Veiligheid maak je samen

Sinds 2012 heeft Blijf Groep stapsgewijs hedendaagse methodieken ingevoerd. Met cliënten wordt veel aandacht besteed aan wat zij nodig hebben om hun eigen veiligheid en die van hun kinderen te vergroten en hoe zij hier zelf regie over kunnen nemen. Langdurige blootstelling aan huiselijk geweld kan het basisgevoel van veiligheid fundamenteel beschadigen. Het besef van wat 'normaal' en 'veilig' is raakt vervormd, waardoor feitelijke veiligheidsrisico's onder- of juist overschat worden. Veiligheid is voor veel cliënten iets om opnieuw te leren, te ervaren en om mee te oefenen in een veilige setting. Het is onze opgave om vrouwen zo toe te rusten dat zij zelf in staat zijn veilig gedrag te herkennen en te hanteren, voor zichzelf en hun kinderen. Onze visie op veiligheid is daarom: veiligheid maak je samen.

De voorziening voor begeleid wonen is een beschermde maar geen geïsoleerde plek. Omdat verbinding met hun persoonlijke netwerk belangrijk is, nu en in de toekomst, is bezoek welkom. Zowel vrouwen als mannen. Natuurlijk moet dit wel op een veilige manier gebeuren. Daarom bespreken medewerkers met cliënten de bezoeksregeling en de mogelijkheid enkele personen te noemen die voor hen als veilige bezoekers gelden. Elke locatie heeft een op de omstandigheden toegespitste bezoeksregeling met o.a. afspraken over toegangsbeheer, wijze van aanmelden en afgesproken tijden. Ook voor de kinderen is bezoek - het kunnen ontvangen van een vriendje, opa of oma - belangrijk en onderdeel van de werkwijze. Regelmatig is de bezoeksregeling onderwerp van gesprek tijdens de cliëntenparticipatiebijeenkomst.

De begeleiding voor kinderen hebben we sinds 2013 uitgebreid²: ook met kinderen wordt, op hun eigen niveau en in hun taalgebruik, gewerkt aan veiligheid. Het is onze voortdurende uitdaging om een goed evenwicht te behouden tussen eigen regie en stimuleren van veilig gedrag en het eveneens noodzakelijke toezicht en beheer.

Escalatiemogelijkheden

Blijf Groep heeft overwegend tevreden cliënten: de meeste vrouwen en kinderen zetten met onze ondersteuning de gewenste stappen op weg naar een toekomst zonder geweld. Niet altijd lukt het echter om het vertrouwen van onze cliënten te krijgen en vast te houden. Soms lukt het niet direct om behoeften en mogelijkheden goed op één lijn te krijgen of zijn er verschillen van inzicht. Voor die situaties heeft Blijf Groep escalatiemogelijkheden en ondersteunende werkwijzen, zoals een interne klachtenprocedure, de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon in te schakelen en de mogelijkheid om een beroep te doen op een externe klachtencommissie.

In enkele gevallen hebben deze escalatiemogelijkheden in de zomer van 2015 op onze locatie IJmond niet goed genoeg gewerkt. Dat is een heel spijtige constatering, die ons noopt tot verbeteracties.

Rust en ruimte: opvang nieuwe stijl

Vrouwen in de vrouwenopvang hebben, op grond van wat zij hebben meegemaakt, rust en ruimte nodig om te kunnen herstellen en zich te bezinnen op hun toekomst. Uit onderzoek is gebleken³ dat cliënten het wonen in de 'opvang oude stijl' als stressvol ervaren, door gebrek aan ruimte en privacy. Daarom heeft Blijf Groep sinds 2008 de strategische keuze gemaakt alle accommodaties te vernieuwen. We werken systematisch aan een aantal nieuwbouwprojecten. Kern van deze projecten is de overstap van groeps wonen naar zelfstandig wonen van cliënten in appartementen onder begeleiding van deskundige medewerkers. Het klassieke Blijf van m'n Lijf opvangmodel van wonen in een groep en delen van alle voorzieningen is/wordt afgeschaft en de werkwijze in de vrouwenopvang is/wordt grondig herzien.

Deze nieuwbouw is er echter niet van de ene op de andere dag. De locatie IJmond is een van de laatste klassieke accommodaties die op dit moment nog wordt gebruikt. De locatie voldoet dan ook niet meer aan de eisen die we heden ten dage aan een pand stellen. Crisisopvang vindt in het pand al niet meer plaats; deze vorm van opvang gebeurt in de nieuwbouw in Alkmaar of Amsterdam. Het pand is nu enkel nog een begeleid wonen voorziening⁴.

Blijf Groep heeft voor de keuze gestaan de locatie IJmond open te houden tot er nieuwbouw beschikbaar is of eerder te sluiten. De doorslaggevende afweging hierbij is geweest: het grote capaciteitsgebrek. In de regio, maar ook landelijk. We hebben er daarom voor gekozen het oude pand nog enige tijd in gebruik te houden. We hebben de gemeente over deze afweging steeds geïnformeerd.

We bieden binnen de mogelijkheden van het pand in locatie IJmond onze cliënten onderdak, veiligheid en begeleiding volgens de hedendaagse werkwijzen en zullen dit doen totdat elders in het werkgebied nieuwbouw gerealiseerd is. Planning op dit moment is medio 2017 betrekken van nieuwbouw en sluiting van de verouderde locatie IJmond (eerdere planning heeft vertraging ondervonden).

Maatregelen

De gebeurtenissen in de locatie IJmond hebben ons eens te meer met ons neus op de feiten gedrukt dat het werken met een kwetsbare doelgroep erom vraagt dat we onszelf voortdurend een spiegel blijven voorhouden: leren van elke situatie en blijven ontwikkelen als vast onderdeel van onze werkwijzen. Wij zien het als onze permanente opdracht om de kwaliteit van onze hulp te verbeteren en te borgen, om goed te blijven aansluiten bij wat de gezinnen voor wie wij werken nodig hebben.

Behalve dat we de inmiddels aangebrachte fysieke en praktische verbeteringen aan het pand monitoren, leggen we in dit plan van aanpak de nadruk op het intensiveren van de verbinding met samenwerkingspartners en het versterken van het vakmanschap van het team (de gewenste attitude en deskundigheid), aansluitend op de aanbevelingen van het rapport Perspectief.

Samenwerking ketenpartners

Samenwerking vraagt om (persoonlijke) relaties, elkaar kennen en wederzijds investeren. Hoewel met alle ketenpartners samenwerkingsafspraken bestaan, hebben de personele wisselingen in IJmond het moeilijk gemaakt om alle relaties op het gewenste peil te houden.

De contacten met de wijkteams zijn in 2015 opgebouwd; zij zijn nu de vanzelfsprekende partner om zaken mee te doen voor aanvullende en/of vervolghulp. Hierin gaan we nu de volgende stap te zetten: de in de wijkteams gebundelde expertise verbinden aan de hulptrajecten van cliënten in de opvang.

In een aantal gevallen wordt de benodigde hulp van GGZ of Jeugdzorg opgestart tijdens de crisisopvang in Alkmaar en loopt deze door tijdens verblijf in IJmond. Als dit niet het geval is, vraagt het extra inspanning om deze in IJmond op te starten; de verbinding met GGZ-aanbieders gaan wij proactief versterken.

Regelmatig worden cliënten op de locatie geplaatst onder voorwaarden vanuit de Jeugdbescherming: gebleken is dat niet altijd helder is wie in deze gevallen de regie over het hulptraject voert en welke afspraken hierbij nodig zijn. Aanvullende afspraken over regievoering en instemming van cliënt met de gemaakte afspraken zijn in deze gevallen nodig voordat een gezin doorstroomt naar de locatie IJmond.

Wanneer er sprake is van signalen van prostitutie hanteren we een vaste werkwijze, die uit meerdere sporen bestaat. Naast individuele gesprekken met de direct betrokkenen, wordt er altijd contact gelegd met de politie. In overleg met de politie en afhankelijk van de precieze toedracht, wordt een daarbij passende handelwijze gevolgd, waarbij onderzoek, hoor en wederhoor en het informeren van betrokkenen onderdeel zijn. Ook wordt er voor alle vrouwen die op dat moment op de locatie verblijven voorlichting georganiseerd, in samenwerking met een specialist op prostitutie-gebied (in dit geval: Het Scharlaken Koord), over risico's op dit vlak. Voorlichting zullen we ook in de toekomst waar nodig inzetten. Omdat we met een zeer kwetsbare doelgroep werken, is versterken van weerbaarheid in het algemeen onderdeel van onze werkwijze in de hulpverlening. Aanvullend hierop zullen we naar behoefte een weerbaarheidstraining en/of workshop over taboeonderwerpen als loverboys, prostitutie, sexting aanbieden aan de bewoners van locatie IJmond in 2016.

Vakmanschap van het team

Blijf Groep heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in het versterken van ons aanbod van hulp, opvang en begeleiding in de veranderende context. Om in te kunnen blijven spelen op behoeften van cliënten en opdrachtgevers heeft Blijf Groep zichzelf een aantal veranderopgaven gesteld: deze zijn bijeengebracht in het organisatie-ontwikkeltraject Zichtbaar Sterk waaraan we sinds 2015 werken.⁵ De verbeteringen die we in dit plan van aanpak formuleren, sluiten aan bij de kwaliteitsborging en verbetering in dat traject.

Ambities

Blijf Groep wil een organisatie zijn met uiterst tevreden cliënten, die van haar expertise en hulpverlening op het gebied van huiselijk geweld gebruik willen blijven maken. Deze ambitie geldt voor al haar accommodaties en ambulante eenheden, dus ook voor de locatie IJmond. Op grond van bovenstaande analyse, en met inachtneming van de context waarin onze medewerkers met onze cliënten werken, formuleren we doelstellingen op het gebied van de accommodatie, bejegening/werkwijze van het team, samenwerking met ketenpartners en voortdurende verbetering/het monitoren van processen.

Hoe we deze doelstellingen realiseren, beschrijven we verderop in het document.

Blijf Groep stelt zich het volgende ten doel:

Accommodatiebeleid

- De fysieke en praktische situatie op de locatie dusdanig verbeteren dat cliënten de ervaren veiligheid eind 2016/begin 2017 waarderen met gemiddeld minimaal een 7 (nulmeting: CQ-Index 2013⁶).

Bejegening cliënten en werkwijze van het team

- De werkwijze in de hulpverlening versterken, zodat cliënten op locatie IJmond de bejegening aan het eind van het jaar/begin 2017 waarderen met gemiddeld minimaal een 7.
- Elke cliënt in IJmond heeft één doorlopend traject van crisisopvang tot einde hulpverlening. De regie over dit hulptraject is helder vastgelegd.

Samenwerking met ketenpartners en inzet specifieke aanvullende deskundigheid

- De samenwerking met GGZ en Jeugdzorg is versterkt voor locatie IJmond: afspraken hierover zijn aantoonbaar vastgelegd.
- Het team Alkmaar/IJmond is versterkt met gedragsdeskundigheid op het gebied van psychopathologie en licht verstandelijke beperking.
- Medewerkers van het team IJmond beschikken over goede toegang tot mogelijkheden voor consult-/deskundigheidsbevordering op terreinen die niet tot onze kern-expertise behoren, zoals verslavingszorg, psychopathologie en gespecialiseerde jeugdzorg.

Blijf Groep werkt voortdurend aan verbetering van haar hulpverlening

- Blijf Groep is een lerende organisatie en maakt dit inzichtelijk voor haar cliënten en opdrachtgevers: dit is een doel dat verder reikt dan dit plan van aanpak en dat direct raakt aan de organisatieontwikkeling die reeds is ingezet (zie ook eindnoot 5).

Wat is er nodig om deze ambities te realiseren?

Om deze doelstellingen te realiseren, zetten we acties uit op de genoemde terreinen. Hieronder benoemen we deze op hoofdlijnen: nadere uitwerking van alle aanbevelingen van het rapport Perspectief vindt plaats in een activiteitenplan dat we met het team opstellen, en dat als werkdocument voor team en management gebruikt zal worden.

Accommodatiebeleid – facilitaire maatregelen:

- Aanbrengen van de benodigde verbeteringen in onderhoud en toezicht, gericht op schoonmaak en hygiëne
- De aanbevelingen uit het rapport van de GGD Kennemerland zijn inmiddels opgevolgd, de doelstellingen zijn gerealiseerd
- Uitvoeren en monitoren van aanpassingen t.a.v. camerabeheer, –beleid en -techniek
- Periodiek evalueren van de mate van hygiëne en onderhoud en bijstellen waar nodig

Bejegening cliënten en werkwijze in het team – maatregelen ter versterking van de stabiliteit, continuïteit en kwaliteit van het team IJmond:

- Samenvoegen van de teams locatie Alkmaar en IJmond
 - ten bate van meer ondersteuning van het verblijf op de locatie IJmond
 - ten bate van continuïteit in het hulptraject en het eerder inschatten van mogelijkheden/beperkingen
 - ten bate van een betere monitoring van de groepssamenstelling na doorplaatsing

- Versterken van het team met gedragsdeskundigheid
 - Onderzoeken van de mogelijkheid externe gedragsdeskundigheid structureel te verbinden aan de locaties van Blijf Groep en/of gedragsdeskundigen intern aan te stellen t.b.v. de teams (voor- en nadelen/financiële consequenties)
 - Op basis van de uitkomsten overgaan tot aanstelling per medio 2016
 - Implementeren van de benodigde screeningsinstrumenten in overleg met gedragsdeskundigen en inhoudelijk begeleiders
- Versterken van het vakmanschap van het team op specifieke terreinen
 - Het team maakt een team-ontwikkelplan, gericht op:
 - Het vergroten van handelingsmogelijkheden om bejegening goed aan te laten sluiten op de (culturele) diversiteit van de doelgroep
 - Het signaleren en herkennen van psychopathologie en LVB-problematiek, en zal haar handelen hierop afstemmen
- Het team en de manager primair proces maken nieuwe afspraken over communicatie en het bespreken en opvolgen van signalen
- Afspraken vastleggen met cliënten en ketenpartners met betrekking tot regievoering over het hulptraject (zie ook hieronder)

Versterken ketensamenwerking – focus op wijkteams, Jeugdzorg en GGZ

- Het team brengt in kaart welke GGZ-aanbieders er rond de locatie beschikbaar zijn, zorgt voor vaste contactpersonen in het team en streeft naar vaste contactpersonen bij de aanbieders waarbij dit nu nog niet het geval is
- Afspraken over (wederzijds) consult-/deskundigheidsbevordering tussen GGZ, Stichting MEE, verslavingszorg en CJG vastleggen, monitoren en periodiek evalueren
- Afspraken met het wijkteam over samenwerking en doorverwijzing verder uitbouwen, vastleggen, monitoren en evalueren
- Met Jeugdzorg sluitende afspraken maken over regievoering op het hulptraject wanneer cliënten onder voorwaarden van Jeugdzorg in de opvang worden opgenomen
- Onderzoeken vanuit het management welke rol Blijf Groep kan vervullen in het (mede) vormgeven van een sluitende multidisciplinaire aanpak voor cliënten met (zeer) complexe meervoudige problematiek waar sprake is van structurele onveiligheid⁷

Hoe gaan we het aanpakken?

De hierboven beschreven ambities en doelstellingen vloeien voort uit de analyse van het rapport Perspectief en sluiten goed aan op de ingezette beleidsontwikkelingen. Activiteiten op het gebied van facilitaire verbeteringen hebben we inmiddels opgepakt en grotendeels afgerond; monitoring van de verbeteringen hebben we opgenomen in de cyclus van kwaliteitsbeleid.

Voor de overige activiteiten maken het team en de manager primair proces een activiteitenplan dat zij in 2016 gebruiken als werkdocument.

Over het onderhavige plan van aanpak stelt Blijf Groep voor schriftelijk te rapporteren.

Na het tweede en vierde kwartaal evalueren we de voortgang van dit plan van aanpak.

Randvoorwaarden

Blijf Groep voert haar werk uit binnen de kaders die door de gemeentelijke opdrachtgevers gesteld worden, en in nauwe samenwerking met keten- en netwerkpartners. Voor het slagen van de doelen en activiteiten in dit plan van aanpak zullen wij een klemmend beroep doen op deze partners, om de voor onze cliënten benodigde beschikbaarheid en toegankelijkheid van hun voorzieningen mogelijk te (blijven) maken. Oplossing van eventuele problemen daarbij zullen we proactief en waar nodig creatief nastreven⁸.

EINDNOTEN

¹ De cliëntenpopulatie in de vrouwenopvang is de laatste jaren drastisch veranderd, de diversiteit neemt steeds verder toe: aanvankelijk was een meerderheid van de vrouwen in Nederland geboren, sinds de jaren '90 doen steeds meer vrouwen uit Marokko, Turkije, Suriname en de Antillen een beroep op de vrouwenopvang. De laatste jaren is deze diversiteit sterk toegenomen: in 2012, 2013 en 2014 ving Blijf Groep residentieel cliënten op uit resp. 53, 61 en 67 verschillende geboortelanden en daarmee uit een steeds grotere verscheidenheid aan maatschappelijke situaties, variërend van arbeidsmigratie, vlucht uit oorlogsgeweld, diverse geloofsachtergronden enz. De vrouwen in onze opvang zijn afkomstig uit alle windstreken: Oost-Europa, Noord-Afrika, de Cariben, het Midden Oosten. Deze veranderingen hebben te maken met genoemde maatschappelijke ontwikkelingen maar ook met het feit dat Blijf Groep en andere hulpverleningsinstanties steeds meer ambulante zijn gaan werken: opvang wordt vooral geboden aan vrouwen die ernstige veiligheidsrisico's lopen en/of geen veilig netwerk hebben.

Alle vrouwen in de opvang hebben (vaak langdurig) geweld of verregaande uitbuiting meegemaakt, in Nederland of in het buitenland. Dit heeft geleid tot schade, psychisch lijden en ernstige trauma's. Hun vertrouwen is herhaaldelijk geschaad, in intieme relaties, vaak ook in contacten met zorgverleners en gezagsdragers: vooralsnog vertrouwen zij niemand. De opvoedingsrelatie met de kinderen staat vaak onder grote druk. Een aantal van onze cliënten leeft in onzekerheid over hun rechtspositie in Nederland. Naast psychische en juridische problemen hebben bijna alle vrouwen in de opvang praktische problemen rond financiën en schulden.

² Het belang van de kinderen is de afgelopen jaren meer centraal komen te staan in de vrouwenopvang en de begeleiding voor kinderen is uitgebreid. Landelijk is de kindmethodiek Veerkracht ontwikkeld, Blijf Groep heeft deze geïmplementeerd. Zie ook: Brillleslijper-Kater, S., Beijersbergen, M., Asmoredjo, J., Jansen, C. & Wolf, J. (2010). Meer dan bed, bad, broodje pinda's. Profiel, gezondheid, welzijn en begeleiding van kinderen in de vrouwenopvang en de maatschappelijke opvang. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

³ Wolf, J., Jonker, I., Nicholas, S., Meertens, V. & Pas, S. te (2006). Maat en baat van de vrouwenopvang. Onderzoek naar vraag en aanbod. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

⁴ Begeleid wonen is een vorm van zelfstandig wonen met begeleiding. Op begeleid wonen locaties verblijven cliënten gemiddeld zes maanden, aansluitend op verblijf in de crisisopvang; personeel is in de regel aanwezig gedurende werktijden.

⁵ Het organisatie-ontwikkeltraject is gebaseerd op vier pijlers: Versterken vraaggericht werken, Vergroten zelfstandigheid professionals, Zichtbare resultaten en Efficiënte in de organisatie-inrichting. In dit kader is per 1 november 2015 een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd, waarbij verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie belegd zijn en het management team kaders stelt, faciliteert en monitort.

⁶ In de CQ-Index die in 2013 is afgenomen onder alle residentiële cliënten van Blijf Groep gaven cliënten ons een 7,7 (N = 136). In de locatie IJmond was de waardering van cliënten lager (6,3, gebaseerd op 12 cliënten). Wat opviel was dat de grote locaties (Alkmaar, crisisopvang Amsterdam en Beleid Wonen Amsterdam) over het algemeen positiever scoorden dan de kleine locaties. Hiervoor zijn verschillende factoren aan te wijzen, waaronder het feit dat de kleine locaties IJmond en Zaanstreek op dat moment allebei nog gehuisvest waren in oudere panden die niet meer voldoen aan de eisen die we er nu aan stellen. 50% van de cliënten in IJmond vond de voorziening altijd/meestal schoon, 50% soms. Op de vraag of cliënten veilig zijn in de locatie antwoordde 83% meestal/altijd, 1 cliënte soms en 1 nooit. 75% van de cliënten in IJmond vond dat medewerkers altijd/meestal aandacht luisteren. Het gehele rapport Uitkomsten CQ-Index Opvang Blijf Groep 2013 (maart/april 2013) is, met een analyse van Blijf Groep, ter beschikking gesteld aan de gemeente Haarlem.

⁷ Uit onderzoek is gebleken dat er een aanzienlijke groep cliënten is met (zeer) complexe, meervoudige problematiek waar sprake is van structurele onveiligheid: het geweld duurt soms al generaties en is niet met eenvoudige interventies duurzaam te stoppen. Voor deze gezinnen wordt de komende jaren toegewerkt naar een sluitende multi-disciplinaire aanpak (VNG-besluit wethoudersoverleg 27 november 2015). Blijf Groep onderzoekt haar rol in deze aanpak in de regio's door in gesprek te gaan met gemeenten en andere belanghebbenden.

⁸ In Perspectief worden bijvoorbeeld financiële obstakels (kosten eigen risico bij screening GGZ) gesignaleerd voor vrouwen in de opvang die niet zonder meer weg te nemen zijn. Blijf Groep onderzoekt actief hoe deze weggenomen kunnen worden, komt met voorstellen en zal hierover in overleg treden met de daartoe bevoegde instanties.

Bijlage bij PLAN VAN AANPAK n.a.v. het rapport Perspectief
tabel doelstellingen, verantwoordelijkheden en planning

Onderwerp	Resultaat	Activiteiten	Uitvoering	Eindverantwoordelijk	Planning 2016
Accommodatiebeleid – facilitaire maatregelen	De fysieke en praktische situatie op de locatie dusdanig verbeteren dat cliënten de ervaren veiligheid eind 2016/begin 2017 waarderen met gemiddeld minimaal een 7	Aanbrengen benodigde verbeteringen in onderhoud en toezicht, gericht op schoonmaak en hygiëne	Facilitaire dienst en gastvrouwen, ondersteund door adviseur Facilitair	Manager primair proces	<i>Gereed</i>
		De mogelijkheid onderzoeken om vergoeding te verstrekken voor schoonmaak van gedeelde ruimten aan cliënten	Verkenning met cliëntenraad	Manager primair proces	Tweede kwartaal
		Opvolgen van de aanbevelingen uit het rapport van de GGD Kennemerland	Gastvrouwen, facilitaire dienst, adviseur Arbo en Kwaliteit	Manager primair proces	<i>Gereed</i>
		Uitvoeren en monitoren van technische aanpassingen t.a.v. camerabeheer en –beleid	Facilitaire dienst, adviseur Arbo en Kwaliteit	Manager primair proces	<i>Gereed</i>
		Periodiek evalueren van de mate van hygiëne en onderhoud en bijstellen waar nodig	Team Extern: GGD	Manager primair proces	Eind elk kwartaal Januari 2016 Medio 2016
		Metten waardering cliënten	Extern	Manager primair proces	Vierde kwartaal

Bijlage bij PLAN VAN AANPAK n.a.v. het rapport Perspectief
tabel doelstellingen, verantwoordelijkheden en planning

Onderwerp	Resultaat	Activiteiten	Uitvoering	Eindverantwoordelijk	Planning 2016
Bejegening cliënten en werkwijze in het team – versterking van de stabiliteit, continuïteit en kwaliteit van het team IJmond	Elke cliënt in IJmond heeft één doorlopend traject van crisisopvang tot einde hulpverlening en de regie over dit hulptraject is helder vastgelegd.	Samenvoegen teams locatie Alkmaar en IJmond: - ten bate van meer ondersteuning van het verblijf op de locatie IJmond - ten bate van continuïteit in het hulptraject en het eerder inschatten van mogelijkheden/beperkingen - ten bate van een betere monitoring van de groepssamenstelling na doorplaatsing	Team IJmond, team Alkmaar in samenspraak met Cliëntenraad en ondersteund door teamcoach	Manager primair proces	Start in eerste kwartaal, uitvoering vanaf tweede kwartaal
	De werkwijze in de hulpverlening versterken, zodat cliënten op locatie IJmond de bejegening aan het eind van het jaar/begin 2017 waarderen met gemiddeld minimaal een 7	Samenvoegen teams locatie Alkmaar en IJmond			
		Metten waardering cliënten	Extern	Manager primair proces	Vierde kwartaal
	Het vakmanschap van het team is op specifieke terreinen versterkt	Het team maakt een team-ontwikkelplan, gericht op: -vergroten van handelingsmogelijkheden om bejegening goed aan te laten sluiten op de (culturele) diversiteit van de doelgroep -signaleren en herkennen van psychopathologie en LVB-problematiek en hun handelen hierop af te stemmen	Team IJmond/Alkmaar	Team	Tweede kwartaal, uitvoering n.t.b. in ontwikkelplan

Bijlage bij PLAN VAN AANPAK n.a.v. het rapport Perspectief
 tabel doelstellingen, verantwoordelijkheden en planning

Onderwerp	Resultaat	Activiteiten	Uitvoering	Eindverantwoordelijk	Planning 2016
		Het team en de manager primair proces maken nieuwe afspraken over communicatie en het opvolgen van signalen	Team en manager primair proces	Manager primair proces	Eerste kwartaal
Samenwerking met ketenpartners en inzet specifieke aanvullende deskundigheid	De samenwerking met GGZ en Jeugdzorg is versterkt voor locatie IJmond: afspraken hierover zijn aantoonbaar vastgelegd	Het team brengt in kaart welke GGZ-aanbieders er rond de locatie beschikbaar zijn, zorgt voor vaste contactpersonen in het team en streeft naar vaste contactpersonen bij de aanbieders waarbij dit nu nog niet het geval is	Team	Team	Start eerste kwartaal, uitvoering tweede kwartaal
		Met Jeugdzorg worden sluitende afspraken gemaakt over regievoering op het hulptraject wanneer cliënten onder voorwaarden van Jeugdzorg in de opvang worden opgenomen	Team	Team	Tweede kwartaal
	De samenwerking met disciplines in het wijkteam is versterkt voor locatie IJmond: afspraken hierover zijn aantoonbaar vastgelegd	Afspraken met het wijkteam over samenwerking en doorverwijzing verder uitbouwen, vastleggen, monitoren en evalueren	Team	Team	Tweede kwartaal

Bijlage bij PLAN VAN AANPAK n.a.v. het rapport Perspectief
 tabel doelstellingen, verantwoordelijkheden en planning

Onderwerp	Resultaat	Activiteiten	Uitvoering	Eindverantwoordelijk	Planning 2016
Blijf Groep werkt voortdurend aan verbetering van haar hulpverlening	Blijf Groep is een lerende organisatie en maakt dit inzichtelijk voor haar cliënten en opdrachtgevers	Activiteiten nader te bepalen in kader van organisatie-ontwikkeltraject Zichtbaar Sterk en op te nemen in jaarplan Blijf Groep	Manager primair proces i.s.m. team en ondersteuning	Directeur-bestuurder en management team	Doorlopend

⁹ De planning voor dit onderdeel wordt bepaald door de centrumgemeente en in samenspraak met betrokken kernketenpartners, conform het besluit van het wethoudersoverleg van de VNG, december 2015.