

Rapportage beeldvormend onderzoek

18 november 2016

Gemeente Haarlem



Deze rapportage mag uitsluitend worden aangewend ten dienste van de doelstelling van de opdracht. Het is niet toegestaan deze rapportage . of delen daaruit . zonder onze toestemming aan te wenden voor andere doeleinden.

Directeur BING: P. Werkman

BING biedt gespecialiseerde adviesexpertise, onderzoeksexpertise en een vraagbaakfunctie aan op het gebied van integriteit.

Inhoudsopgave

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | Resumé | 3 |
| 1.1 | Hygiëne, ongedierte, schurft | 3 |
| 1.2 | (Ongeoorloofd) bezoek en prostitutie | 4 |
| 1.3 | Financiën | 4 |
| 1.4 | Begeleiding en bejegening | 5 |
| 1.5 | Overig | 6 |
| 2. | Aanleiding en doel van de opdracht | 8 |
| 3. | Leeswijzer | 10 |
| 4. | Onderzoeksproces | 11 |
| 5. | Introductie van Blijf Groep | 12 |
| 5.1 | Inleiding | 12 |
| 5.2 | Algemeen | 12 |
| 5.3 | Visie op veiligheid | 16 |
| 5.4 | Locatie IJmond | 17 |
| 5.5 | Organisatorische aansturing | 20 |
| 5.6 | Kwaliteitsbewaking | 21 |
| 6. | Gemeente Haarlem: taken en verantwoordelijkheden | 29 |
| 7. | Gemelde misstanden | 31 |
| 8. | Hygiëne, ongedierte, schurft | 32 |
| 8.1 | A. (Vermeende) misstanden | 32 |
| 8.1.1 | Bevindingen hygiëne | 33 |
| 8.1.2 | Bevindingen ongedierte | 39 |
| 8.1.3 | Bevindingen schurft | 41 |
| 8.2 | B. . Rol Blijf Groep | 45 |
| 8.3 | C. . Rol Gemeente Haarlem | 46 |
| 8.4 | Resumé | 47 |
| 9. | (Ongeoorloofd) bezoek en prostitutie | 49 |
| 9.1 | A. . (Vermeende) misstand | 49 |
| 9.1.1 | Bevindingen (ongeoorloofd) bezoek | 50 |
| 9.1.2 | Bevindingen prostitutie | 55 |
| 9.2 | B. . Rol Blijf Groep | 57 |
| 9.3 | C. . Rol Gemeente Haarlem | 60 |
| 9.4 | Resumé | 60 |
| 10. | Financiën | 62 |
| 10.1 | A. . (Vermeende) misstanden | 62 |
| 10.1.1 | Bevindingen financiële situatie cliënten en gemaakte afspraken | 64 |
| 10.1.2 | Subsidie Blijf Groep en inzet tolken | 68 |
| 10.2 | B. . Rol Blijf Groep | 69 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 10.3 | C. . Rol Gemeente Haarlem | 70 |
| 10.4 | Resumé | 70 |
| 11. | Begeleiding en bejegening | 72 |
| 11.1 | A. (Vermeende) misstanden | 72 |
| 11.1.1 | Taakopvatting en werkwijze Blijf Groep | 73 |
| 11.1.2 | Bevindingen begeleiding | 77 |
| 11.1.3 | Bevindingen bejegening | 86 |
| 11.2 | B. . Rol Blijf Groep | 103 |
| 11.3 | C. . Rol Gemeente Haarlem | 106 |
| 11.4 | Resumé | 107 |
| 12. | Overig | 109 |
| 12.1 | Kritische noten | 109 |
| 12.2 | Overige vragen | 109 |
| 12.3 | Algemene wederhoorreactie Blijf Groep | 115 |
| 12.4 | Resumé | 117 |

- Bijlagen:
1. Document ~~1~~vervolgonderzoek Blijf Groep IJmondq inclusief subvragen
 2. Beschrijving onderzoeksproces op hoofdlijnen
 3. Foto's (A . bed melder2; B . insect; C . reiswiegje op stoelen)
 4. Overzicht van procedures met betrekking tot inkomsten en betalingen van cliënten

1. Resumé

Het onderhavige onderzoek heeft zich gericht op vermeende misstanden bij Blijf Groep. Bij het onderzoek ging het uitsluitend om beeldvorming en niet om oordeelsvorming of voorstellen voor besluitvorming. Het onderzoek was dus niet persoonsgericht van aard.

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de bevindingen met betrekking tot de vermeende misstanden, gecategoriseerd naar de aard ervan (per hoofdstuk), te weten: Hygiëne, ongedierte, schurft; (ongeoorloofd) bezoek en prostitutie; financiën en begeleiding en bejegening. In het hoofdstuk overig zijn vragen beantwoord die niet specifiek betrekking hebben op een van de voornoemde afzonderlijke categorieën, maar die in het kader van onze opdracht wel aan bod dienden te komen in dit rapport.

In het onderzoek dienden de volgende drie onderzoeksvragen te worden beantwoord:

- A. *Welke door de klokkenluider(s) gemaakte meldingen over misstanden bij Blijf Groep locatie IJmond komen overeen met de werkelijkheid?*
- B. *Welke rol speelde het functioneren van Blijf Groep daarbij?*
- C. *Welke rol speelde de gemeente (als centrumgemeente) hierbij vanuit haar beleidsmatige, opdrachtgevende en controlerende taken?*

Per hoofdstuk (8, 9, 10, 11, 12) hebben wij steeds deze drie vragen behandeld, ingedeeld in de paragrafen A, B, en C. Per hoofdstuk zijn de belangrijkste bevindingen in resumerende kaders samengevat. In onderstaand overzicht worden de resumé's van de bevindingen met betrekking tot de vermeende misstanden vermeld.

1.1 Hygiëne, ongedierte, schurft

Met betrekking tot de hygiëne in de locatie IJmond kan worden gesteld dat deze op diverse punten onder de norm was. Dit blijkt uit inspecties van GGD alsook uit verklaringen van (ex-)cliënten. Blijf Groep hanteert een methodiek waarbij de schoonmaak ten dele door een professioneel schoonmaakbedrijf wordt verricht en ten dele door cliënten. Op beide onderdelen schoot de schoonmaak tekort.

Verschillende (ex-)cliënten hebben te kennen gegeven dat de gebrekkige schoonmaak voornamelijk de cliënten zelf moet worden aangerekend. Anderen roepen de vraag op wie eindverantwoordelijkheid draagt, indien deze schoonmaaktaken om wat voor reden dan ook niet naar behoren worden uitgevoerd. Uit het onderzoek blijkt dat Blijf Groep de afspraken met het professionele schoonmaakbedrijf intussen heeft aangescherpt en dat is besloten om meer inspecties te laten uitvoeren door een daartoe gespecialiseerd bedrijf.

De aanwezigheid van muizen in de locatie IJmond is vanuit verschillende bronnen bevestigd. Voor de aanwezigheid van ratten en/of kakkerlakken is behoudens de verklaringen van de melders, geen bevestiging gevonden. Blijf Groep had en heeft voor ongediertebestrijding afspraken met een daartoe gespecialiseerd bedrijf.

Het onderzoek heeft daarnaast opgeleverd dat in de periode 2014-2015 op twee momenten mogelijk een geval van schurft aan de orde is geweest. In één geval staat deze diagnose buiten discussie, in een tweede geval is de behandeling als zodanig door de huisarts ingezet maar is richting GGD gecommuniceerd dat de diagnose niet met zekerheid kon worden gesteld. In beide gevallen hebben GGD en Blijf Groep overleg gehad en is ter zake voorlichting gegeven aan de cliënten.

Met betrekking tot het toezicht vanuit de centrumgemeente Haarlem op de locatie IJmond kan worden gesteld dat de gemeente in actie is gekomen nadat signalen over gebrekkige hygiëne bij hen bekend zijn geraakt door toedoen van de melders.

1.2 (Ongeoorloofd) bezoek en prostitutie

De locatie IJmond is een begeleid wonensituatie waarbij medewerkers alleen tijdens kantoortijden aanwezig zijn. Het uitgangspunt is dat een balans wordt gezocht tussen controle en veiligheid enerzijds en vrijheid en zelfredzaamheid anderzijds. Er is cameratoezicht: op een scherm bij de woonkamer is altijd zichtbaar voor cliënten wie er voor de deur staat. Ook worden de beelden op afgesproken tijden uitgelezen door Spyke Security. De bezoekregels en het deurbeleid zijn bekend bij de cliënten, echter niet iedereen houdt zich altijd aan deze regels. In de periode 2014/2015 is het meermaals voorgekomen dat (mannelijk) bezoek heimelijk werd binnengelaten buiten de afgesproken tijden. Blijf Groep sprak cliënten hier op aan, tevens vonden individuele- en groeps gesprekken plaats over de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor veiligheid.

Niet kan worden vastgesteld dat er in de periode 2014/2015 sprake is geweest van prostitutie door cliënten van de locatie IJmond. De aanwijzingen voor prostitutie uit de verklaringen van (ex-)cliënten en medewerkers zijn slechts in zeer beperkte mate gebaseerd op eigen waarnemingen en blijven doorgaans steken op het niveau van vermoedens of zelfs achterklap. Het meest concrete verhaal betreft een ervaring van melder1 met een medecliënt, die haar in een situatie buiten Blijf Groep bracht die voor haar onveilig c.q. bedreigend was. De verklaringen van melder1 over deze medecliënte zijn niet bevestigd door de betreffende medecliënte (mevrouw X) en er is geen melding van gemaakt bij Blijf Groep of een andere instantie.

Op de locatie Alkmaar (Oranje Huis) zijn in het najaar van 2014 wel concrete signalen geweest dat ten minste één cliënte zich bezighield met prostitutie. Blijf Groep heeft geacteerd op de signalen van prostitutie. Hoewel er op de locatie IJmond geen concrete aanwijzingen waren dat cliënten in aanraking kwamen met prostitutie, is vanuit zorg aandacht aan het onderwerp besteed, in zowel individuele- als groeps gesprekken. Hierbij heeft Blijf Groep samenwerking gezocht met de wijkagent en de organisatie Scharlaken Koord. Er is voorlichting gegeven aan de cliënten over prostitutie, mensenhandel en loverboys en er is regelmatig gesproken over hoe de cliënten foute mannen kunnen herkennen en hoe zij hun grenzen kunnen bewaken.

Vanuit het (vooralsnog) reactieve Wmo-toezichtskader is, voor zover bekend, door de gemeente Haarlem niet eerder gekeken naar signalen van ongeoorloofd bezoek en prostitutie op de locatie IJmond. Wel heeft regelmatig contact plaatsgevonden tussen Blijf Groep IJmond en de wijkagent in Heemskerk om de situatie met betrekking tot mogelijke signalen van prostitutie te monitoren.

1.3 Financiën

Voor verblijf en begeleiding in een opvanglocatie van Blijf Groep worden verblijfskosten per nacht of per maand in rekening gebracht, waarbij onder meer de leeftijd van de cliënte en het aantal kinderen van belang is. De (centrum)gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bevoegd om de eigen bijdragen voor de vrouwenopvang vast te stellen, te heffen en te (doen) innen. De hoogte van de eigen bijdrage is gemiddeld lager dan de huur van een sociale huurwoning, zowel in Haarlem als landelijk.

Blijf Groep biedt cliënten op eigen initiatief een voorschot/lening voor alle directe kosten van voeding, medicijnen, luiers en dergelijke totdat de cliënten over een eigen inkomen dan wel uitkering beschikken.

Uit de interviews blijkt dat (ex-)cliënten hun financiële situatie soms als krap (hebben) ervaren, maar dat zij zich niet genooddaakt hebben gezien om te bedelen c.q. zich te prostitueren of anderszins aan de hulp van anderen zijn overgeleverd. Een en ander laat onverlet dat cliënten door verschillende oorzaken door hun verblijf bij Blijf Groep soms een (aanzienlijke) schuld kunnen opbouwen. Dit is voornamelijk het gevolg van de huidige wet- en regelgeving en niet vanwege keuzes die Blijf Groep maakt. Uit de interviews volgt voorts dat ex-clieënten aangeven dat voor hen niet altijd inzichtelijk c.q. duidelijk is uit welke elementen de opgebouwde schuld bestaat. Volgens Blijf Groep ontvangen ex-clieënten evenwel een eindafrekening met specificaties die aanvullend mondeling wordt toegelicht. Verschillende ex-clieënten hebben op dit moment een aflossingsregeling, doorgaans variërend van " 50 tot " 100 aflossing per maand. Een schuld bij vertrek

uit de opvang betekent in veel gevallen dat het voor ex-cliënten nog steeds moeilijk is een zelfstandig bestaan op te bouwen.

Blijf Groep ontvangt middelen uit verschillende bronnen, waar onder subsidie, deels afkomstig van de gemeente Haarlem. Deze subsidie wordt toegekend op basis van een uitgebreid prestatieplan, waarover Blijf Groep verantwoording aflegt. De hoogte van deze subsidie is voor een deel gebaseerd op de bezettingsgraad van de woonunits van Blijf Groep . en niet op het aantal cliënten of op de lengte van het verblijf van een cliënt. Door krapte op de sociale woningmarkt zijn de doorstrommogelijkheden naar zelfstandige woningen voor cliënten beperkt. Door een wetswijziging medio 2015 kunnen cliënten van een vrouwenopvang thans landelijk urgentie krijgen en zijn zij niet gebonden aan de plaats waar de opvang plaatsvindt. De gemeente Haarlem heeft benoemd dat het gemeenten in de praktijk vrij staat om hier specifieke regels over op te stellen.

Met betrekking tot de inzet van tolken kan worden gesteld dat . met uitzondering van melder2 . geen van de geïnterviewde (ex-)cliënten heeft aangegeven de ondersteuning van tolken te hebben gemist. Uit dossierstukken is gebleken dat voor melder2 wel degelijk tolken zijn ingezet (30 maal in 4,5 maand). Een enkeling heeft aangegeven dat het kan helpen indien vaker een beroep wordt gedaan op tolken, bijvoorbeeld om de cliënten de regels beter te laten begrijpen.

1.4 Begeleiding en bejegening

De diverse klachten van de twee melders met betrekking tot begeleiding en bejegening door Blijf Groep, lopen zowel qua aard als qua ernst zeer uiteen. Ook enkele geïnterviewde (ex-)cliënten die zich beklagen noemen uiteenlopende onderwerpen. Soms komen de klachten voort uit onrealistische verwachtingen/eisen. Uitgangspunten van de methodieken van Blijf Groep zijn dat de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van cliënten dienen te worden vergroot en dat de regie zoveel mogelijk bij de cliënte zelf blijft. Dit wordt door cliënten soms als vervelend ervaren. Ruim twee derde van de geïnterviewde (ex-) cliënten geeft aan wel (zeer) tevreden te zijn over de begeleiding door Blijf Groep.

BING heeft melder1 verzocht om toestemming voor inzage in haar cliëntdossier bij Blijf Groep, met als doel haar verklaringen te kunnen verifiëren en te duiden in de juiste context. Melder1 heeft BING hiervoor geen toestemming willen geven. Diverse beschuldigingen van melder1 aan het adres van Blijf Groep, hebben wij hierdoor niet aan de hand van het dossier op waarheid kunnen controleren.

Melder1 en twee (ex-)cliënten hebben medewerkers horen schreeuwen. Volgens anderen is er niet geschreeuwd, wel is het voorgekomen dat met stemverheffing tegen cliënten is gesproken (bijvoorbeeld om een cliënte die tekeer ging, te overstemmen).

De aantijging dat melder2 niet zou zijn begeleid/ondersteund rondom haar bevalling vindt geen bevestiging in de verklaringen van anderen. Uit een geluidsopname en uit het dossier van melder2 blijkt dat er een zwangerschapsplan was, dat er contact was met een verloskundige en dat de aanstaande bevalling meermaals is besproken.

De aantijging van melder1 dat een medewerker zichzelf tegen een muur gooide en later zei dat melder1 haar duwde, vindt geen bevestiging in de verklaringen van anderen.

Volgens beide melders zouden medewerkers dreigen met het afpakken van kinderen. Wanneer medewerkers zich (ernstig) zorgen maken over de veiligheid van kinderen van cliënten, dienen zij in sommige gevallen melding te maken bij Veilig Thuis. Het kan voorkomen dat kinderen door een andere instantie, te weten Jeugdbescherming, onder toezicht worden geplaatst of (tijdelijk) uit huis geplaatst worden. Blijf Groep heeft geen bevoegdheid om dergelijke beslissingen te nemen. Op de locatie IJmond is het enkele keren voorgekomen dat kinderen van cliënten (tijdelijk) uit huis werden geplaatst of onder toezicht gesteld, zo ook bij melder2. Volgens de geïnterviewde (ex-)cliënten, medewerkers en managers, is er niet gedreigd met het afpakken van kinderen, maar is het wel voorgekomen dat cliënten zijn geweest op de gevolgen van hun gedrag.

Met betrekking tot het contact opnemen met ex-partners van cliënten, hebben enkele geïnterviewde (ex-) cliënten verklaard dat medewerkers enigszins dwingend sturen op dit contact, maar niet dat er zou zijn gedreigd. Blijf Groep hanteert een systeemgerichte aanpak, die is gericht op het stoppen van geweld in de relatie en het bevorderen dat *beide* ouders actief participeren in de opvoeding en verzorging van hun kinderen. Hoewel cliënten veelal vinden dat het hun recht is om geen contact meer met de vader te hebben en hun kinderen bij de vader weg te houden, is dit juridisch niet het geval en ontnemt de rechter alleen bij hoge uitzondering het recht van omgang voor de vader.

Met betrekking tot het dreigen met het uitzetten van cliënten, verklaren medewerkers dat er volgens hen geen dreigementen zijn geuit over het uitzetten van cliënten, maar zijn cliënten wel gewezen op de gevolgen van hun gedrag. Twee (ex-)cliënten hebben aangegeven een opmerking over deze potentiële gevolgen als vervelend te hebben ervaren. Een ex-cliënte (naast melder2) heeft verklaard uit de locatie te zijn gezet.

De twee melders en enkele (ex-)cliënten hebben geen nazorg gehad. In het geval van melder1 verklaart Blijf Groep dat de reden hiervoor is dat zij na haar vertrek niet meer bereikbaar was voor Blijf Groep en zelf heeft aangegeven alleen via een advocaat te willen communiceren, waardoor nazorg niet mogelijk was. In het geval van melder2 verklaart Blijf Groep dat de reden hiervoor is dat zij was overgedragen naar het Centraal Loket van de gemeente Haarlem en de nazorg derhalve niet meer vanuit Blijf Groep werd georganiseerd. Enkele cliënten hebben zelf aangegeven geen begeleiding van Blijf Groep meer te willen ontvangen.

Een klacht van melder2 is dat zij in de meeste gevallen geen tolk kreeg en dat hierover een onsympathiek gesprek plaatsvond (van het gesprek is een geluidsopname gemaakt). Dossieronderzoek wijst uit dat voor melder2 gedurende haar verblijf op de locatie IJmond van 4,5 maand, dertig maal een telefonische tolk is ingezet (gemiddeld 1,5 keer per week). In het betreffende gesprek is niet geschreeuwd of met stemverheffing gesproken; wel vroeg de medewerker meermaals waarom melder2 liegt over de inzet van tolken.

Een klacht van melder1 is dat Blijf Groep contact heeft gezocht met haar psycholoog zonder dit aan haar te melden. Melder1 heeft een toestemmingsverklaring getekend maar zou naar eigen zeggen mondeling worden ingelicht wanneer dergelijk contact zou plaatsvinden. Het is volgens Blijf Groep eenmaal voorgekomen dat met een externe hulpverlener is gebeld zonder melder1 vooraf in te lichten. Volgens Blijf Groep is deze situatie besproken en zijn heldere vervolgspraken gemaakt.

Melder1 heeft voorts zaken naar voren gebracht met betrekking tot volgens haar gebrekkige begeleiding bij een ruzie, het verkeerd bezorgen van post, het aanspreken tijdens een telefoongesprek, het krijgen van onterechte waarschuwingen, het moeten accepteren van afspraken die niet voor iedereen zouden gelden en de moeilijkheid omtrent het verkrijgen van een woning op de gewenste locatie. Wij hebben deze zaken niet aan de hand van het cliëntdossier van melder1 kunnen controleren, aangezien zij geen toestemming voor dossierinzage heeft willen geven. Het beeld dat ontstaat, is dat er bij deze situaties meer kanten aan het verhaal zijn en dat de beleving van de verschillende partijen verschilt.

De gemeente Haarlem monitort de cliënttevredenheidsonderzoeken van Blijf Groep. Hieruit zijn geen klachten voortgekomen; de cliënttevredenheid is steeds goed geweest. Na de melding op 28 augustus 2015 hebben medewerkers van de gemeente Haarlem, evenals de toenmalig wethouder, de locatie IJmond bezocht, waarbij zij ook met cliënten hebben gesproken. Hieruit kwam niet het beeld naar voren dat sprake was van gebrekkige begeleiding of intimidatie door medewerkers. Wel kwam uit deze gesprekken met cliënten naar voren dat er veel spanning was binnen Blijf Groep en dat melder1 de boel opjutte.

1.5 Overig

Kritische noten

In interviews is door een aanzienlijk deel van de (ex-)cliënten gesteld dat melder1 zelf onrust veroorzaakte gedurende haar verblijf, alsook dat zij onwaarheden in de media heeft laten optekenen.

Zijn er drie bewoonsters halsoverkop uit de opvang gevlucht? Zo ja, waarom?

De reden voor de vlucht van de drie melders lijkt een opeenstapeling van klachten te zijn en geen specifiek incident. Na de melding van de drie melders zijn de wethouder en een beleidsmedewerker op bezoek gegaan op de locatie IJmond. De locatie was volgens hen niet onveilig en er was geen reden om direct in te grijpen.

Is een klokkenluider zonder meer op straat gezet?

Melder1 had ten tijde van de vlucht al een eigen woning. Melder2 en melder3 zijn enkele dagen na de vlucht teruggekeerd naar de locatie IJmond, alvorens zij uiteindelijk verhuisden naar andere opvanglocaties. In de mediaberichten is geïnsinueerd dat de gemeente/de wethouder de vrouwen dwong te kiezen tussen teruggaan naar Blijf Groep of anders naar de daklozenopvang. Hierin dient een nuance te worden aangebracht: dit betreft geen gedwongen keuze, maar de realiteit van de Nederlandse opvangmogelijkheden. De optie van daklozenopvang is tevens onjuist; dit betreft de maatschappelijke opvang.

Zijn de klachten gemeld bij de daartoe ingestelde mogelijkheden? Zo niet, waarom niet?

Melder1 heeft gesproken met de cliëntenvertrouwenspersoon. Melder1 heeft verder geen klacht ingediend, noch bij het klachtensecretariaat van Blijf Groep, noch bij de Stedelijke Klachtencommissie POA. Melder1 heeft dit niet gedaan, omdat zij geen vertrouwen heeft in de klachtenprocedures van Blijf Groep. Melder1 heeft zich niet gewend tot de directeur-bestuurder of een manager, omdat zij ook hier geen vertrouwen in had. Melder1 heeft haar klachten niet gemeld bij de cliëntenraad.

Melder2 verklaart haar ongenoegen kenbaar te hebben gemaakt bij haar maatschappelijk werker, maar geeft aan dat zij hierin niet werd gehoord.

De directeur van FFF vraagt zich af of de getraumatiseerde vrouwen met hun klachten conform de papieren route c.q. het boekje van Blijf Groep, moeten handelen. De directeur van FFF geeft aan dat zij ondanks de herhaalde uitnodigingen heeft besloten niet in gesprek te willen gaan met de directeur-bestuurder van Blijf Groep, omdat zij zich op het standpunt stelt dat de directeur-bestuurder van Blijf Groep eerst in gesprek zou moeten gaan met de cliënten, en daarna pas met haar.

2. Aanleiding en doel van de opdracht

Deze rapportage is opgesteld naar aanleiding van een opdracht tot onderzoek van de gemeente Haarlem, zoals vastgelegd in de opdrachtbevestiging van 4 april 2016.

In deze rapportage zetten wij de aanleiding en de doelstelling van het onderzoek uiteen en doen wij verslag van de wijze waarop het onderzoek is ingericht en van onze bevindingen.

Aanleiding

Blijf Groep is een organisatie die hulp biedt aan vrouwen en kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld en uitbuiting in relaties, thuis of in de opvang. De gemeente Haarlem is als centrumgemeente verantwoordelijk voor het beleid op het gebied van vrouwenopvang in de regio Haarlemmermeer Zuid- en Midden Kennemerland.

Op vrijdag 28 augustus 2015 hebben een ex-bewoonster en twee bewoonsters van de vrouwenopvanglocatie IJmond van Blijf Groep (hierna: melders) zich gemeld bij de toenmalige wethouder van de gemeente Haarlem. De melders stelden dat in hun beleving sprake was van misstanden op de locatie IJmond. De melders werden tijdens het gesprek bijgestaan door de directeur van de organisatie Femmes for Freedom (FFF). De klachten c.q. misstanden waarover de melders spraken betroffen de onderwerpen hygiëne, prostitutie door bewoonsters, intimidatie door medewerkers, gebrek aan financiële middelen, onvoldoende begeleiding en een onveilige situatie in de opvanglocatie.

Vanaf 8 september 2015 verschenen diverse berichten over de vermeende misstanden op de locatie IJmond in onder meer dagbladen, waaronder de Volkskrant, het Haarlems Dagblad, het NRC Handelsblad, Metro; op sociale media en op de website van FFF.

Blijf Groep heeft naar aanleiding van de meldingen, opdracht gegeven om extern een onderzoek te laten verrichten naar *de interne gang van zaken en de opstelling van de medewerkers op de locatie IJmond. (ō) De aspecten die daarbij in ieder geval betrokken zullen worden zijn bejegening, kennis over de doelgroep, beveiliging van het pand en de escalatiemogelijkheden.* De opdracht is verstrekt aan mevrouw Haanstra (voorzitter, auditor, toezichthouder in de zorg, en lokaal bestuurder). De opdrachtbrief is op 9 september ondertekend en het onderzoek is afgerond in november 2015, resulterend in het rapport *Perspectief*

De gemeenteraadscommissie Samenleving heeft dit rapport besproken op 7 januari jl., en vervolgens het college van B&W verzocht een diepgaand vervolgonderzoek te laten uitvoeren naar de gemelde misstanden bij Blijf Groep. De commissie gaf tevens aan dat de gemeente Haarlem opdrachtgever moest zijn van het vervolgonderzoek.

Doelstelling

In het vervolgonderzoek wil het college zoveel mogelijk:

- Alle betrokkenen laten spreken;
- Feitelikheden betreffende de gemelde misstanden in beeld brengen;
- Organisatorische context en uitvoering van Blijf Groep benoemen;
- Beleidsmatige context duiden betreffende de rol die de gemeente heeft als opdrachtgever en toezichthouder.

Het streven van het college is om een gedeeld beeld vast te kunnen stellen met de raadscommissie. Bij het onderzoek gaat het uitsluitend om beeldvorming en niet om oordeelsvorming of voorstellen voor besluitvorming.

In het vervolgonderzoek dienen de volgende vragen te worden beantwoord:

- A. Welke door de klokkenluider(s) gemaakte meldingen over misstanden bij Blijf Groep locatie IJmond komen overeen met de werkelijkheid?
- B. Welke rol speelde het functioneren van Blijf Groep daarbij?

C. Welke rol speelde de gemeente (als centrumgemeente) hierbij vanuit haar beleidsmatige, opdrachtgevende en controlerende taken?

Daarnaast zijn specifieke onderzoeksvragen geformuleerd op basis van de gedane meldingen, door fracties aangedragen onderzoeksvragen en aandachtspunten, vragen herleid uit het verslag van de raadscommissie Samenleving van 7 januari jl. en vragen die het college zich stelt (zie bijlage 1 voor het document *Vervolgonderzoek Blijf Groep IJmondq inclusief subvragen*). Naar aanleiding van een commissievergadering, is de volgende subvraag aan het onderzoek toegevoegd:

- *Wat heeft Blijf Groep gedaan om prostitutie te voorkomen?*

Het kalenderjaar 2015 geldt als primaire onderzoeksperiode (conform collegevoorstel). Daarbij zal . gelet op de behandeling in de commissie Samenleving van 17 maart jl. . ook het jaar 2014 in het onderzoek worden betrokken.

3. Leeswijzer

In hoofdstuk 4 lichten wij zeer beknopt onze verrichte werkzaamheden toe (voor een uitgebreide beschrijving van het proces verwijzen wij naar bijlage 2). In hoofdstuk 5 beschrijven wij de aanpak en werkwijze van Blijf Groep en lichten wij de locatie IJmond toe. In hoofdstuk 6 gaan wij in op de beleidsrol van de gemeente Haarlem.

Vanaf hoofdstuk 7 zetten wij onze bevindingen uiteen met betrekking tot de vermeende misstanden, gecategoriseerd naar de aard ervan, te weten: hygiëne, ongedierte schurft; (ongeeoorloofd) bezoek en prostitutie; financiën; en begeleiding en bejegening. Per hoofdstuk geven wij allereerst weer wat de aantijgingen zijn zoals deze zijn opgetekend in de mediaberichten, alsook wat de melders verklaren over hun aantijgingen c.q. klachten. Vervolgens beschrijven wij onze bevindingen per gemelde misstand, zoals is voortgekomen uit de verrichte onderzoekshandelingen. Hiermee wordt vraag A) *Welke door de klokkenluider(s) gemaakte meldingen over misstanden bij Blijf Groep locatie [IJmond] komen overeen met de werkelijkheid?* beantwoord. Hierna gaan wij in op de rol die Blijf Groep heeft gespeeld in relatie tot de gemelde misstanden, waarmee wij antwoord geven op vraag B) *Welke rol speelde het functioneren van Blijf Groep daarbij?* Vervolgens beschrijven wij de rol van de gemeente Haarlem in relatie tot de gemelde misstanden, waarmee vraag C) *Welke rol speelde de gemeente hierbij vanuit zowel haar beleidsmatige, opdracht gevende en controlerende taken als centrumgemeente?* wordt beantwoord.

In resumerende kaders aan het einde van de hoofdstukken wordt samengevat antwoord gegeven op de drie hoofdvragen. Deze resumés zijn voorin het rapport ingevoegd in één resumerend hoofdstuk. In hoofdstuk 12 (Overig) gaan wij in op onderwerpen die niet specifiek betrekking hebben op een van de vernoemde afzonderlijke categorieën maar die . in het kader van onze opdracht wel aan bod dienen te komen in dit rapport.

NB. Vanwege de opbouw komen bepaalde bevindingen terug in meer dan een hoofdstuk. Om herhaling zo veel mogelijk te voorkomen verwijzen wij hierbij naar de paragrafen waarin een dergelijk onderwerp het meest uitgebreid aan bod komt.

4. Onderzoeksproces

In het kader van het onderhavige onderzoek hebben wij kennisgenomen van een groot aantal (ruim 500) documenten, waaronder, maar niet uitsluitend, dossierstukken afkomstig van Blijf Groep, de gemeente Haarlem, de gemeente Heemskerk en GGD Kennemerland. Ook zijn ons, deels uit eigen beweging en deels op ons verzoek, documenten, foto's en/of geluidsopnamen aangereikt door de melders, Blijf Groep, de directeur van FFF en een raadslid van SP van de gemeente Haarlem.

Wij hebben interviews gehouden met twee melders, de directeur van FFF en in totaal negentien (ex-)cliënten. De (ex-)cliënten hebben allen een langere of kortere periode in de locatie IJmond gewoond, gedurende de onderzoeksperiode 2014-2015.

Daarnaast hebben wij interviews gevoerd met de directeur-bestuurder, managers en (ex-)medewerkers van Blijf Groep, medewerkers van de gemeenten Haarlem en Heemskerk, alsook GGD Kennemerland. Ook de cliëntvertrouwenspersoon en twee vertegenwoordigers van de cliëntenraad van Blijf Groep, zijn door ons geïnterviewd.

In bijlage 2 is een beschrijving van het onderzoeksproces op hoofdlijnen opgenomen.

5. Introductie van Blijf Groep

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk introduceren wij Blijf Groep en de locatie IJmond en zetten wij voor een goed begrip van de context de doelgroep en de methodieken van Blijf Groep uiteen, gevolgd door onze bevindingen met betrekking tot de organisatorische aansturing en de kwaliteitsbewaking.

5.2 Algemeen

Blijf Groep is een stichting die hulp en opvang biedt aan slachtoffers en betrokkenen van huiselijk geweld in de regio's Amsterdam Amstelland, (Noord-)Kennemerland, Zaanstreek Waterland, Flevoland en Gooi & Vechtstreek. Blijf Groep biedt opvang in twee crisisopvanglocaties (Amsterdam en Alkmaar) en zes vervolgllocaties (Amsterdam, Alkmaar, Almere, Haarlem, IJmond en Wormerveer). In Amsterdam, Alkmaar en Almere en op kleinere schaal vanuit andere locaties wordt ook ambulante hulp geboden. De ondersteunende afdelingen zijn gehuisvest in het bedrijfsbureau in Amsterdam.

Blijf Groep is ontstaan vanuit fusies: de zelfstandige vrouwenopvang in Amsterdam en de verschillende Blijf van mijn Lijfhuizen in de regio Noord-Holland zijn tussen 2002 en 2009 gefuseerd tot de organisatie Blijf Groep. De eerdere Blijf van mijn Lijfhuizen werden vanaf de jaren '70 opgericht om vrouwen en kinderen een veilige plek te bieden tegen huiselijk geweld.

Blijf Groep werkt nauw samen met ketenpartners in de aanpak van huiselijk geweld: politie, Openbaar Ministerie, reclassering, maatschappelijk werk, Jeugdbescherming (voorheen: Bureau Jeugdzorg), Raad voor de Kinderbescherming, GGD en geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Vanuit de wetenschap dat (ernstig) huiselijk geweld altijd complexe problematiek betreft.

Blijf Groep heeft verschillende opvanglocaties:

- **Het noodbed** is bedoeld voor vrouwen en kinderen die te maken hebben met ernstig huiselijk geweld en acuut veiligheid en opvang nodig hebben. Veilig Thuis en de politie kunnen mensen plaatsen op het noodbed. Bij voortdurende onveiligheid wordt een cliënt doorgeplaatst naar reguliere vrouwenopvang (de crisisopvang);
- **De crisisopvang** duurt zes tot negen weken. Blijf Groep beschikt over twee locaties voor crisisopvang: in Amsterdam en in Alkmaar. Daar is zeven dagen per week, 24 uur per dag personeel aanwezig. Het personeel bestaat uit zowel hulpverleners alsook een receptionist/portier bij de ingang van het gebouw. Het doel van de crisisopvang is dat de vrouwen en hun kinderen tot rust komen en bedenken welke stappen er voor de toekomst nodig zijn;
- **Begeleid wonen** is bedoeld voor vrouwen en kinderen die na een crisisopname van gemiddeld zes weken niet terug kunnen keren naar huis of een zelfstandige plek. Er wordt tijdelijke, veilige huisvesting in de opvang geboden. Dit is voor vrouwen die eraan toe zijn om zelfstandiger te gaan wonen, maar die nog wel behoefte hebben aan ondersteuning. De vrouwen wonen hier in groepsverband of in zelfstandige woonunits. Hier blijven ze doorgaans zes maanden. Na deze periode stroomt een cliënte idealiter uit naar een zelfstandige vorm van wonen, in de meeste gevallen een eigen huis. Vrouwen die baat hebben bij permanente aanwezigheid van personeel, kunnen gebruik maken van 24-uurs begeleid wonen;
- **Safe house:** vrouwen met of zonder kinderen die een geheim adres nodig hebben, kunnen terecht in een Safe House;
- **Opvang voor mannen:** Blijf Groep verzorgt ook opvang voor mannen, als ze ernstig worden bedreigd, of als ze slachtoffer zijn van eengerelateerd geweld of van mensenhandel.

Blijf Groep heeft in totaal 31 crisisopvangplaatsen, zes noodbedden, vier plaatsen Safe House en 117 plaatsen begeleid wonen in diverse vormen (inclusief acht plaatsen voor mannenopvang). Blijf Groep wordt gefinancierd vanuit de Wmo en via gemeentelijke subsidies, via de eigen bijdrage van cliënten en via fondsenwerving.

Doelgroep van Blijf Groep

Uit het jaarverslag van Blijf Groep 2015 blijkt dat de organisatie in het jaar 2015 5.201 unieke cliënten heeft opgevangen en/of begeleid, waarvan 437 cliënten residentieel verbleven. Er verbleven in 2015 497 kinderen in de opvang. De gemiddelde leeftijd van de cliënten van Blijf Groep is voor ambulante cliënten 35 jaar en voor residentieel cliënten 32 jaar. 55% van de kinderen in de opvang is jonger dan 5 jaar, 35% van de kinderen is tussen de 5 en 12 jaar oud en 10% tussen de 12 en 18 jaar.

Het opleidingsniveau van de cliënten is divers. In de opvang heeft 30% van de residentieel cliënten alleen lager beroepsonderwijs of lager onderwijs genoten. Bij de ambulante begeleiding is dit 12%. Van 30% (residentieel) en 68% (ambulant) van de cliënten is de opleiding buitenlands/onbekend. 22% (residentieel) en 10% (ambulant) hebben een mbo-opleiding afgerond, en 17% (residentieel) en 10% (ambulant) van de cliënten heeft een havo/vwo- of hbo/wo-opleiding afgerond.

54% van de residentieel cliënten en 37% van de ambulante cliënten heeft de Nederlandse nationaliteit. Daarnaast zijn cliënten afkomstig uit diverse landen over de hele wereld (residentieel 65 verschillende geboortelanden, ambulant 109). De ervaringen van de cliënten met ernstig huiselijk geweld en onveilige situaties, in combinatie met een zeer gering sociaal netwerk (of zelfs isolement), maakt deze groep vrouwen zeer kwetsbaar.

Naast de ervaringen met geweld hebben de cliënten van Blijf Groep vaak te maken met complexe situaties en meervoudige problematiek (bijvoorbeeld verslaving, schulden, taalproblemen, psychische problematiek en problemen bij het verkrijgen van een verblijfsvergunning).

De directeur-bestuurder van Blijf Groep schrijft op de website van de organisatie dat de doelgroep van Blijf Groep door de jaren is veranderd:

In de oude Blijf van mijn 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.

In reactie op de conceptbevindingen, wijst Blijf Groep erop dat uit de veranderende doelgroep er reden voor is dat sinds een aantal jaren accommodatievernieuwing plaatsvindt. Het openhouden van de locatie IJmond staat in het perspectief van de sluiting op lange termijn. Inmiddels is deze termijn concreet: medio 2017 is de nieuwbouwlocatie in Almere gereed voor ingebruikname; de bouw verloopt voorspoedig.

Methodieken van Blijf Groep

In het Plan van Aanpak Zichtbaar Sterkstaat beschreven dat Blijf Groep in haar hulpverlening uitgaat van de eigen kracht van cliënten om hun leven weer in eigen hand te nemen. Deze aanpak is gericht op het (her)vinden van die eigen kracht en te herstellen van de schade die huiselijk geweld heeft aangericht. De cliënten stellen daarbij hun eigen doelen en Blijf Groep helpt ze om in de opvang of hun eigen omgeving een veilig leven op te bouwen.

Ter ondersteuning van deze uitgangspunten wordt bij Blijf Groep gewerkt volgens drie methodieken: de door Blijf Groep ontwikkelde Oranje Huis-aanpak, de landelijke methodiek Krachtwerk en de eveneens landelijk ontwikkelde methodiek Veerkracht (voor de basishulp aan kinderen).

Oranje Huis-aanpak

Blijf Groep werkt sinds 2009 volgens de Oranje Huis-aanpak, een methodiek die door Blijf Groep is ontwikkeld en die is gefinancierd door het Ministerie van VWS en de provincie Noord-Holland. De doelen van de Oranje Huis-aanpak zijn het stoppen van het huiselijk geweld in het gezin en het creëren van de juiste omstandigheden om te werken aan het vergroten van veiligheid; het duurzaam stoppen van geweld; en herstel op fysiek, psychisch en psychosociaal vlak.

De Oranje Huis-aanpak combineert (tijdelijke) opvang van slachtoffers van huiselijk geweld en hun kinderen met systeemgerichte hulp aan het hele gezin. Kern van de aanpak vormt het in kaart brengen van de situatie en het stapsgewijs vergroten van de veiligheid en het versterken van de regie van cliënten. De Oranje Huis-aanpak omvat vier stappen: de intake (inclusief risicotaxatie); crisisopvang (circa zes weken); vervolgoopvang (indien noodzakelijk, in principe zes maanden); afronding. Belangrijk voor de Oranje Huis-aanpak is de scheiding tussen hulpverlening en verblijf, alsook de visie dat cliënten een afspraak dienen te plannen met hun maatschappelijk werker en niet voortdurend medewerkers kunnen aanschieten met hulpvragen. Buiten het opvanghuis, in de maatschappij, moeten mensen ook eerst een afspraak maken met maatschappelijk werkers, huisartsen, tandartsen, etc.

Scheiding verblijf en hulpverlening

Uit het document *†*astgoed voor Vrouwenopvang - Aanbevelingen voor nieuwe accommodaties voor residentiële zorg voor mishandelde vrouwen en hun kinderen (bron: Minke Wagenaar e.a., Van Huis en Haard. Thoth, 2008, p. 142-143) blijkt dat wordt aanbevolen om in de ruimtelijke organisatie van de accommodatie, de huisvesting van de vrouwen en hun kinderen te (onder)scheiden van de huisvesting van de zorg. Deze aanbevelingen komen voort uit zowel de analyse van de bestaande accommodaties voor vrouwenopvang als het onderzoek *†*Maat en baat van de vrouwenopvang door Judith Wolf.

In 2010 is door de Federatie Opvang, het *†*rogramma van Eisen Huisvesting Vrouwenopvang vastgesteld waarin landelijke minimumnormen zijn ontwikkeld voor de huisvesting van de opvang. Instellingen kunnen dit kader gebruiken om te inventariseren of aanpassingen nodig zijn en om nieuwbouw te ontwikkelen.

Een typologische aanbeveling uit het document *†*astgoed voor Vrouwenopvang tevens een onderdeel van het *†*rogramma van Eisen is om een apart woongebouw en een zorggebouw te hebben. Het is voor cliënten prettig en voor het hulpverleningsproces beter, als het woon- en het zorggebouw van elkaar zijn gescheiden. De cliënte staat centraal, het doel is om deze zo snel mogelijk zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren. De twee gebouwen kunnen op verschillende manieren aan elkaar worden gekoppeld: overdekt in een atriumgebouw of via de buitenlucht met een eigen binnenhof. Het woongebouw dient zelfstandige woningen te bevatten, terwijl het zorggebouw is bedoeld voor de kantoren voor direct betrokken hulpverleners en leidinggevenden, spreekkamers en ruimten voor huishoudelijke diensten en voor de ruimten voor collectieve activiteiten van de vrouwen en kinderen.

Uit het rapport *†*Resultaten na zes jaar: Evaluatie Verbeterplan Vrouwenopvang 2008-2014q van het Verwey-Jonker Instituut, blijkt dat het bewustzijn over de invloed van huisvesten op hulpverlening is toegenomen, dat kleine en grote aanpassingen hebben plaatsgevonden en dat locaties voldoen aan de vereisten van goede bereikbaarheid en veiligheid. Wat betreft de scheiding tussen verblijf en hulpverlening is dit echter niet altijd het geval. Instellingen zijn afhankelijk van gemeenten, woningcorporaties en andere financiers, om te kunnen voldoen aan de gestelde vereisten. Volgens het rapport is het grote knelpunt tijdens het wonen in de vrouwenopvang, de privacy. In het rapport wordt gesteld dat gebrek aan voldoende privacy deels een inherent probleem is van het samenwonen van verschillende gezinnen in een opvanginstelling en deels kan worden verbeterd door aangepaste huisvesting.

Methodiek Krachtwerk

Krachtwerk is een landelijke methodiek om kwetsbare mensen te ondersteunen bij het volwaardig meedoen in de samenleving. Krachtwerk is in opdracht van de Federatie Opvang, in het kader van het landelijk verbeterplan Vrouwenopvang ontwikkeld door het onderzoekscentrum maatschappelijke zorg.

Het motto van Krachtwerk is: herstellen doe je zelf. Krachtwerk maakt gebruik van de kracht en mogelijkheden van mensen en de hulpbronnen in de gemeenschap en helpt hen de regie over hun leven te houden of terug te krijgen. Krachtwerk wordt toegepast bij diverse doelgroepen en in diverse werkvelden, waaronder de maatschappelijke opvang en beschermd wonen, vrouwenopvang, verslavingszorg, forensische zorg, vluchtelingenwerk, welzijnswerk en in het sociale domein (sociale wijkteams).

Krachtwerk in een notendop (folder Krachtwerk):

- *Gaat uit van de eigen kracht van cliënten en de hulpbronnen in hun omgeving.*
- *Versterkt de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van cliënten.*
- *Gaat ervan uit dat de grenzen aan de ontwikkeling van cliënten en hun omgeving vooraf niet bekend zijn of vastliggen.*
- *Begrijpt het functioneren van cliënten vanuit meerdere dimensies (handelen, systeem, ontwikkeling) en vanuit hun inbedding in diverse systemen (gezin, familie, vrienden en kennissen, scholing en opleiding enzovoorts).*
- *Beschouwt de samenleving als rijk aan hulpbronnen en mogelijkheden tot herstel.*
- *Richt zich op zelfsturing en neemt de keuzes van cliënten als vertrekpunt van de begeleiding.*
- *Draait om de werkrelatie tussen cliënt en begeleider.*
- *Wordt bij voorkeur uitgevoerd in de natuurlijke leefomgeving van cliënten.*
- *Zet maximaal in op de benutting van het persoonlijke steunsysteem van cliënten en schakelt het professionele systeem zo weinig mogelijk in, maar zoveel als nodig is.*

Methodiek Veerkracht

De methodiek Veerkracht is een op Krachtwerk geïnspireerde begeleidingsmethodiek voor kinderen die in de opvang verblijven, in 2012 speciaal voor de sector vrouwenopvang ontwikkeld door Bureau Van Montfoort en mede gebaseerd op het bij Blijf Groep ontwikkeld hulpaanbod aan kinderen. Veerkracht heeft de volgende kerndoelen geformuleerd die zich richten op het kind, de ouders en het systeem, door 1) de veiligheid en de ontwikkeling van het kind te herstellen en te optimaliseren (fysiek, emotioneel en sociaal); 2) de ouders te ondersteunen bij opvoeding en ouderschap na geweld; en 3) het systeem te ondersteunen bij het herstellen van een leven zonder geweld. Uit deze doelen volgen de volgende kernactiviteiten van Veerkracht:

1. Intake voor ieder kind

De intake omvat de kennismaking met moeder en kind(eren), waarin expliciet wordt stilgestaan wordt bij elk van de kinderen. Daarnaast is/zijn er contact/gesprekken met het kind zelf.

2. Contact met de vader

Uitgangspunt is dat de vader van het kind betrokken wordt bij de begeleiding van het kind, mits de veiligheid en ontwikkeling van het kind, moeder en hulpverlening worden gewaarborgd.

3. Veiligheidsplan

Omdat het regelmatig voorkomt dat een moeder met haar kinderen voortijdig vertrekt uit de opvang, is er vanaf het begin aandacht voor de veiligheid van het kind na de opvang.

4. Screening

Een screening van het kind, om vast te stellen of er bij het kind mogelijk sprake is van psychische of gedragsproblemen, maakt deel uit van de zorg voor kinderen in de vrouwenopvang.

5. Aandacht voor de opvoeding- en leefsituatie van het kind

De medewerkers van de vrouwenopvang werken samen met de ouders aan een leef- en opvoedklimaat waarin kinderen zich veilig en prettig voelen en waar ruimte is voor hun gevoelens en wensen.

6. Betrekken van hulpbronnen uit het netwerk

Van elk kind wordt het netwerk (de niet professionele hulpbronnen) in kaart gebracht. Waar mogelijk worden personen geactiveerd om een ondersteunende rol voor het kind/het gezin te vervullen.

7. Actieplan en begeleiding

Na de eerste periode stellen het kind en de ouder(s) samen met de kindhulpverlener een actieplan voor het kind op.

8. Ondersteuning van ouders

De ondersteuning is gericht op veiligheid, ouderschap en opvoeding en het helpen van het kind bij de verwerking van zijn ervaringen.

5.3 Visie op veiligheid

Blijf Groep heeft een veiligheidsbeleid opgesteld, uiteengezet in het document *Veiligheid maken we samen!* Het veiligheidsbeleid van Blijf Groep (2011). Het veiligheidsbeleid is via de lijn gecommuniceerd aan medewerkers: via teammanagers en intranet.

Visie op veiligheid van Blijf Groep

Samenvattend komen de visie op veiligheid en de visie op geweld op het volgende neer:

- *feiten én beleving tellen beiden mee bij veiligheid*
er zijn andere en nieuwe risico's dan vroeger door de omslag naar meer outreachend en systeemgericht werken. Medewerkers voeren nu ook gesprekken met plegers en/of bij mensen thuis. Ook de doelgroep is veranderd: medewerkers krijgen te maken met cliënten die banden hebben met criminele circuits, met cliënten die verslaafd zijn, psychiatrisch patiënt zijn of met mensen uit culturen die eerwraak kennen.
- *We beseffen inmiddels dat ook vrouwen geweld kunnen plegen en dat er sprake is van een dynamiek tussen betrokken partners.*
- *Interne onveiligheid bestaat: ook cliënten in de opvang kunnen onveiligheid creëren naar andere cliënten, medewerkers en kinderen.*
- *Waar sprake is van fysiek geweld . of dreiging met fysiek geweld . moet dit (onmiddellijk) stoppen.*
- *In de hulpverlening wordt met betrokkenen (vrouwen, mannen en kinderen en soms het bredere netwerk) gewerkt vanuit een systeembenadering. Daarin staat centraal hoe betrokkenen leren hoe zij (zelf) de geweldsspiraal die in interactie opgebouwd wordt effectief kunnen keren.*

Veiligheid houdt in: beschermd zijn tegen intern en extern geweld, waarbij veiligheid en bescherming een collectieve verantwoordelijkheid zijn van de organisatie, de cliënten en de medewerkers. Iedereen heeft daarin een eigen aandeel.

De organisatie: garandeert geen veiligheid maar biedt ondersteuning en versterking bij het optimaliseren van veiligheid in leefsituaties waarin huiselijk geweld speelt.

Medewerkers: zijn verantwoordelijk voor het naleven van afspraken rondom veiligheid en het actief uitdragen van de noodzaak en zin ervan. Bij alle functies wordt actief handelen verwacht.

Cliënten: zijn medeverantwoordelijk voor de eigen veiligheid, maar ook die van anderen (kinderen, medewerkers, andere cliënten). Zij zijn in ieder geval verantwoordelijk voor eigen gedrag.

In het veiligheidsbeleid wordt uitgelegd dat een belangrijke ontwikkeling in het denken over veiligheid, de ontwikkeling van de hiervoor beschreven methodiek Oranje Huis is. Het Oranje Huis is in 2009 in Alkmaar gestart en daarmee is gekozen voor een koers van openheid, laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de opvanglocaties. Het gebouw is niet meer geheim, maar herkenbaar als hulpverleningsinstantie. Huiselijk geweld is hierdoor niet langer een onzichtbaar thema. Wel is het Oranje Huis beveiligd: door middel van een ingang met een sluis (dit geldt niet voor de locaties voor begeleid wonen), afspraken met de politie en het verplicht aanmelden van bezoekers. Doordat het adres van het Oranje Huis bekend is kunnen de gezinsleden bezoek ontvangen. Steun vanuit het netwerk, bijvoorbeeld van opa's en oma's, vrienden en collega's, is volgens de methodiek voor alle gezinsleden van belang. Door het opheffen van het isolement wordt de veiligheid vergroot.

Een belangrijk uitgangspunt in de methodiek is veiligheid door sociale cohesie. Een veilige omgeving vergroot het gevoel van welzijn en geeft mensen de mogelijkheid zichzelf te ontwikkelen. Veiligheid wordt in het Oranje Huis onder andere gecreëerd door zo veel mogelijk gebruik te maken van de positieve werking van het sociale netwerk.

In het voorjaar van 2010 is in een drietal themabijeenkomsten met medewerkers en cliënten gesproken over deze nieuwe werkwijze.

Het veiligheidsbeleid heeft enkele uitgangspunten die gelden voor zowel residentiële als ambulante hulpverlening. Samengevat gaat het om de volgende uitgangspunten:

- A. *Blijf Groep kan absolute veiligheid niet garanderen, maar wel veiligheid samen helpen maken (door middel van zorgvuldige screenings, individuele veiligheidsplannen, veiligheidsmaatregelen in gebouwen, samenwerkingsafspraken met politie en veiligheid als continu aandachtspunt in gesprekken);*
- B. *Veiligheid ontstaat in dialoog (gevoed door een open houding, positieve bejegening, erkenning van de persoon en het maken van afspraken);*
- C. *Burgerschap: cliënten van Blijf Groep zijn zelfstandige burgers die gewend zijn een eigen huishouding te voeren, die tijdelijke hulp nodig hebben of bij Blijf Groep wonen. Hierbij horen rechten en plichten (en het afleggen van verantwoording), regels zijn er om ondersteuning en houvast te bieden;*
- D. *Feiten en beleving tellen: het gaat om zowel objectieve als om subjectieve veiligheid (voelen cliënten zich veilig);*
- E. *Het perspectief van de kinderen verdient extra aandacht: Blijf Groep werkt volgens regionale protocollen van kindermishandeling en grijpt in als de veiligheid van kinderen in het geding is;*
- F. *De voorzieningen zijn gastvrij, laagdrempelig en toegankelijk;*
- G. *Blijf Groep voldoet aan de wet- en regelgeving en bouwbesluiten (Arbo, hygiëne, legionella, brandpreventie, etc.)*

5.4 Locatie IJmond

De locatie IJmond van Blijf Groep is een locatie voor begeleid wonen. Cliënten die na het verblijf van zes weken in de crisisopvang (in Amsterdam of Alkmaar) vervolghulpverlening nodig hebben, kunnen doorstromen naar onder meer IJmond. Op de locatie IJmond is plaats voor negen cliënten met of zonder kinderen in het groepsgebouw en voor vijf cliënten in de satellietwoningen (dependances) die op afstand staan. Het gaat om cliënten die al redelijk zelfstandig zijn en in staat zijn een huishouden te voeren. Na het verblijf op een begeleidwonenlocatie, stromen cliënten meestal door naar een eigen woning. Andere (vervolg)opvang is eventueel ook mogelijk.

Gezien de voldoende mate van zelfstandigheid van cliënten, is op begeleidwonenlocaties en derhalve ook op de locatie IJmond, hulpverlening alleen tijdens kantoortijden aanwezig. Buiten kantoortijden kan bij noodgevallen een beroep worden gedaan op de bereikbaarheidsdienst. Deze is telefonisch bereikbaar en kan besluiten naar de locatie te komen. Tevens is er cameratoezicht.

Op de locatie IJmond werken medewerkers met verschillende functies:

- **Maatschappelijk werkers** zijn er voor individuele begeleiding op emotioneel vlak en voor ondersteuning bij praktische en financiële zaken. Cliënten voeren eens per week een gesprek met hun maatschappelijk werker. Indien nodig verwijst de maatschappelijk werker cliënten door naar andere organisaties (consultatiebureau, school, huisarts, GGZ, schuldhulpverlening);
- **Sociaal pedagogisch werkers (spw)** kunnen helpen met het praktisch realiseren van werkdoelen begeleiden thema- en groepsbijeenkomsten, en werken in het verlengde van het hulptraject van de maatschappelijk werker;
- **Gastvrouwen** ondersteunen de dagelijkse gang van zaken op de locatie en organiseren activiteiten voor de cliënten;
- **Kinderwerkers** bieden ondersteuning aan kinderen bij hun verblijf in de opvang, zowel individueel als in groepsverband, en organiseren activiteiten. Moeders die verblijven op de locatie kunnen hun kinderen op werkdagen in de ochtend en middag naar kinderkamer brengen. Moeders en kinderen kunnen samen meedoen aan het programma Tijd voor Toontje waarbij zij met Toontje de Schildpad (een handpop) op speelse wijze over een aantal onderwerpen praten;

- **Facilitair medewerker** draagt zorg voor het pand, zorgt dat alles dat stuk gaat weer wordt gemaakt en houdt zich tevens bezig met schoonmaak en hygiëne.

Blijf Groep streeft ernaar het verblijf in IJmond zes tot negen maanden te laten duren. In voorkomende gevallen loopt dit uit, in verband met onder meer de langzame doorstroom naar de woningmarkt het nog niet op orde hebben van schulden (en daarmee nog niet in aanmerking komen voor een zelfstandige woning of problemen met de verblijfsvergunning van cliënten. Uit het jaarverslag van Blijf Groep 2015 blijkt dat 60% van de cliënten langer dan zes maanden op een begeleidwonenlocatie woont. Het gemiddelde verblijf van cliënten op de locatie IJmond was in 2015 49 weken (ruim 11 maanden).

De locatie/het gebouw

De locatie IJmond is gevestigd in een voormalig schoolgebouw. De ruimte is geheel gelijkvloers en er zijn zowel woongedeeltes (verblijf) als werkplekken voor de medewerkers (begeleiding). Cliënten hebben een eigen gemeubileerde slaapkamer, die zij delen met hun eigen kinderen. Op de slaapkamers staan (stapel)bedden, een kast, een wastafel, een tafel met stoelen en een koelkast. De locatie IJmond heeft een gezamenlijke woonkamer, vijf gezamenlijke douches en vier gezamenlijke toiletten, twee gezamenlijke keukens en een gezamenlijke ruimte met wasmachines en drogers. Er is een buitenruimte (tuin) die is ingericht voor zowel kinderen en vrouwen om bij mooi weer buiten te verblijven. Er is een ruimte voor kinderwerk, waar de kinderactiviteiten plaatsvinden.

Waar cliënten op de andere (nieuwere en modernere) begeleidwonenlocaties een eigen studio met eigen badkamer en keukentje hebben, delen de bewoonsters in IJmond, behalve hun eigen kamer, alle voorzieningen. Hierdoor genieten zij minder privacy en delen zij de verantwoordelijkheid voor het opruimen en schoonmaken c.q. schoonhouden van deze voorzieningen. Het pand IJmond is verouderd en met name vanwege de gedeelde voorzieningen, minder luxueus dan de nieuwere locaties. Wanneer cliënten doorstromen naar de locatie IJmond, worden zij voorbereid op de overgang middels een folder waaruit blijkt dat de locatie aanzienlijk verschilt van de crisisopvang in Alkmaar of Amsterdam: in de folder staat dat de locatie is gevestigd in een voormalig schoolgebouw en wordt genoemd welke voorzieningen met elkaar worden gedeeld. Ook is op foto's te zien hoe de eigen kamers, keuken en woonkamer eruitzien.

Meerdere (ex-)cliënten hebben in interviews aangegeven dat het doorstromen naar IJmond als een stap terug voelt, omdat de locatie is verouderd en de voorzieningen moeten worden gedeeld. Dit, terwijl zij in hun proces naar zelfstandigheid juist een stap vooruit gaan. Andere (ex-)cliënten hebben juist aangegeven het prettig (knus) te vinden om op de locatie als groep met elkaar samen te leven: het versterkt de groeps sfeer en hun gevoel van veiligheid.

Ik dacht toen, wauw, dit lijkt meer op een crisisopvang dan op begeleid wonen. Alkmaar was meer luxe dan IJmond, dus het was wel even een shock. Ook deed de gang mij eerst denken aan een horrorfilm. In Alkmaar heb je een eigen appartement, daar hoef je niets te delen. In IJmond moet je alles delen. Maar ik kreeg uiteindelijk in IJmond wel rust in mijn hoofd, ik vond het er prettig.+

Ter illustratie, bron: Een (ex-)cliënte over haar eerste indruk van de locatie IJmond

Op de locatie IJmond is het de bedoeling dat de bewoonsters hun eigen huishouden runnen, zo blijkt uit de informatiefolder voor cliënten. Van iedere bewoonster wordt verwacht dat zij haar eigen woonruimte (kamer) schoonhoudt alsook een bijdrage levert aan de schoonmaaktaken van de gemeenschappelijke ruimtes. Iedere bewoonster heeft wekelijks een aantal huishoudelijke taken waarvoor zij verantwoordelijk is. De spw en de facilitair medewerker controleren de slaapkamers, waarbij zij letten op hygiëne, ordening en of er eventueel iets dient te worden vervangen of gemaakt. Daarnaast maakt een professioneel schoonmaakbedrijf de gangen, kantoren, spreekkamer, personeelsruimte en kinderwerkruimte schoon.

Scheiding verblijf en hulpverlening

Zoals genoemd is een uitgangspunt van de Oranje Huis-aanpak, de scheiding tussen verblijf (wonen) en hulpverlening (zorg). Dit is tevens zichtbaar in de verschillende rollen van medewerkers: de gezinshulpverlening en spw staan aan de kant van de hulpverlening, de andere functies (gastvrouw, kinderwerk, facilitaire ondersteuning) aan de kant van het verblijf.

Een van de managers legt uit dat de scheiding tussen verblijf en hulpverlening ook is aangebracht om er voor te zorgen dat niet alles wat de cliënten doen, direct onder een vergrootglas van de medewerkers komt te liggen. Een ander aspect van de scheiding is dat cliënten worden gestimuleerd om zelfredzaam te zijn en niet bij alles wat er is meteen een medewerker aan te schieten. De cliënten worden gevraagd hun vragen op te schrijven en mee te nemen naar de afspraak, zoals dat buiten de opvang, in de maatschappij, ook gaat. Zij voegt toe dat wanneer er sprake is van een crisissituatie, de maatschappelijk werkers uiteraard wel direct bereikbaar zijn.

“Een cliënt gaf in de keuken een blikje maïs aan haar kindje, bij wijze van ontbijt. Een medewerker zag dat en dacht meteen: wat een gek ontbijt. Als die cliënt een eigen keukentje had gehad, had de medewerker niet gezien dat het kindje een blikje maïs had gekregen en alleen maar gedacht: deze moeder zorgt goed voor haar kind. Dan ligt het privéleven van de cliënt minder onder een vergrootglas.”

Ter illustratie, bron: Een manager van Blijf Groep

Toepassing scheiding in IJmond

Op de locatie IJmond is de scheiding tussen verblijf en hulpverlening, vanwege de indeling van het pand, niet altijd helder. Zo bevinden de douches voor cliënten (verblijf) zich bijvoorbeeld tegenover de kantoren van de medewerkers (hulpverlening) en komen cliënten en medewerkers elkaar voortdurend tegen in het pand. Medewerkers en cliënten geven aan dat een nadeel van de locatie IJmond is dat medewerkers en cliënten zo dicht op elkaar leven en werken.

Uit de interviews met medewerkers blijkt dat de locatie IJmond het risico met zich meebrengt dat medewerkers niet altijd rolvast kunnen zijn. Dit zorgt dikwijls voor verwarring bij zowel medewerkers als cliënten. Cliënten kunnen het ook lastig vinden dat de structuur anders is dan op andere locaties.

De werkwijze heeft tot gevolg dat indien een cliënte bijvoorbeeld een vraag heeft over binnengekomen post, deze een afspraak met een medewerker dient te maken. Van medewerkers, die in IJmond voortdurend cliënten tegen het lijf lopen, wordt in een dergelijk geval verwacht dat zij niet ingaan op vragen van een cliënt, maar de methodiek in ogenschouw houden. Dat voelt soms wat gekunsteld en roept derhalve weerstand op, zowel bij de cliënte als bij de medewerker.

Een medewerker geeft aan dat er naar aanleiding van het rapport *Perspectief* enkele bijeenkomsten op de locatie IJmond zijn geweest, waarbij ook de directeur-bestuurder en managers aanwezig waren. Zij verklaart:

“Bij een van deze bijeenkomsten werd gezegd: ja, we hanteren de methodiek en dus ook de scheiding tussen verblijf en begeleiding. Maar het is belangrijk om dit niet te overdrijven. Een voorbeeld was bijvoorbeeld dat cliënten eigenlijk niet bij ons mogen kopiëren. Dit moeten zij eigenlijk zelf doen, dit is hun eigen verantwoordelijkheid. Maar we hebben een kopieerapparaat staan op ons kantoor, dat zien ze. De methodiek kan op deze locatie niet te strikt worden gehanteerd, dat komt juist raar over. Dan moeten de cliënten naar de supermarkt lopen, een paar honderd meter verderop, terwijl wij zelf een kopieerapparaat hebben dat zij zien staan. Op de locatie IJmond moet de scheiding tussen verblijf en begeleiding wat soepeler worden gehanteerd.”

Hoewel de strikte hantering van de scheiding van verblijf en hulpverlening, zoals de methodiek dit voorschrijft, op de locatie IJmond niet haalbaar c.q. wenselijk is, werd de scheiding volgens enkele

medewerkers aanvankelijk wel wat rigide toegepast. Uit de interviews met medewerkers komt naar voren dat zij hierdoor in situaties kwamen dat cliënten een beroep op hen wilden doen, terwijl zij waren geïnstrueerd om verblijf en hulpverlening te scheiden. Voor ogenschijnlijk kleine vragen moesten cliënten dan een afspraak maken. Dit heeft bij zowel cliënten als bij medewerkers op momenten tot onbegrip geleid. Medewerkers verklaren onder meer dat de wisselingen die in het management hebben plaatsgevonden, niet hebben bijgedragen aan een consequente en passende toepassing van de methodiek.

Keuze om IJmond niet te sluiten

Zoals beschreven is de cliëntengroep door de jaren veranderd. Blijf Groep stelt dat de cliëntengroep niet meer geschikt is voor het wonen in een Blijf van mijn Lijf huis oude stijl. Sinds 2008 heeft Blijf Groep de strategische keuze gemaakt om alle accommodaties te vernieuwen, waarbij de cliënten zelfstandig in eigen studios/appartementen wonen, in plaats van in een groep waarmee zij alle voorzieningen delen. Sinds 2008 vindt geen crisisopvang meer plaats buiten de Oranje Huizen, dit kan alleen op de locaties waar 24 uur per dag bezetting is. De locatie IJmond is een van de laatste accommodaties oude stijl, die op dit moment nog wel wordt gebruikt als voorziening voor begeleid wonen. Ook de vertegenwoordigers van de cliëntenraad hebben naar voren gebracht dat de verouderde locatie voor hen een punt van aandacht is.

Het gebouw . dat eigendom is van de gemeente Heemskerk . is verouderd en gaat worden vervangen worden door nieuwbouw in Almere, die medio 2017 gereed zal zijn voor ingebruikname. Blijf Groep heeft een afweging gemaakt en heeft, in verband met capaciteitsgebrek, besloten de locatie IJmond niet te sluiten voordat de nieuwe locatie in Almere is gebouwd. Hoewel het pand is verouderd, de voorzieningen moeten worden gedeeld en de scheiding tussen verblijf en hulpverlening moeilijker toepasbaar is op de locatie, betekent dit niet dat de voorziening onveilig of ongeschikt is als locatie voor begeleid wonen.

Haar is te weinig capaciteit en de verblijfsduur is meestal langer dan ons lief is, door gebrek aan snelle doorstroommogelijkheden naar zelfstandige woningen. Dit komt doordat de sociale woningmarkt totaal is dichtgeslibd en gemeenten vele verplichtingen hebben, bijvoorbeeld ook voor asielzoekers en uitstroom van GGZ-bedden. Het is een worsteling om genoeg woningen beschikbaar te hebben. We hebben wel een voorrangsregeling, maar het blijft moeilijk. IJmond blijft open vanwege de capaciteit. Dit staat ook in onze afspraken met de gemeente Haarlem, dit is in samenspraak tot stand gekomen.+

Bron: Directeur-bestuurder van Blijf Groep

5.5 Organisatorische aansturing

Algemeen

Tot 1 november 2015 werden de teams van de locaties van Blijf Groep aangestuurd door teammanagers (per locatie één teammanager). De teams zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken, het pand en de activiteiten die er plaatsvinden. Maatschappelijk werkers hebben een hbo-opleiding afgerond, sociaal pedagogisch werkers en kinderwerkers mbo-3/4 of hbo, gastvrouwen mbo en facilitair medewerkers hebben een vmbo-werk/denkniveau. De medewerkers zijn hiermee volgens de geïnterviewde managers voldoende gekwalificeerd voor hun werkzaamheden.

De teammanagers stuurden tot 1 november 2015 de teamleden aan, beoordeelden hun werkzaamheden en zorgden er voor dat er volgens de methodieken van Blijf Groep werd gewerkt. De teammanagers werden aangestuurd door de sectormanager. De sectormanager Noord-Holland stuurde drie teammanagers aan, waaronder de teammanager van IJmond. De drie sectormanagers werden aangestuurd door de directeur-bestuurder.

Vanaf 1 november 2015 heeft een reorganisatie plaatsgevonden en zijn de teams zelfsturend, c.q. zelforganiserend geworden. Dit is een ontwikkeling die steeds meer voorkomt in de zorg- en

welzijnssector¹. Dit betekent dat het team zelf verantwoordelijk is geworden voor haar eigen functioneren, de besluitvorming en het methodisch handelen. De rol van teammanager is thans verdwenen en er is nu een directe lijn tussen de zelfsturende teams en twee managers Primair Proces. Deze managers houden zich tevens bezig met subsidieafspraken, personeelszaken, financiën en dergelijke. De managers Primair Proces vallen direct onder de directeur-bestuurder.

Team IJmond

Wisselende teammanagers

In de periode voor 1 november 2015 heeft het team van de locatie IJmond diverse wisselingen van teammanagers meegemaakt. Het team op de locatie bestaat uit negen à tien medewerkers. Van 2012 tot 2015 zijn er vijf verschillende teammanagers geweest, waarbij de laatste teammanager vanwege de op dat moment aanstaande ontwikkeling van zelfsturende teams, al meer op afstand stond. De snelle wisselingen van de teammanagers hebben onder meer te maken gehad met zwangerschapsverlof. Uit interviews komt naar voren dat de wisselingen van de teammanagers, vanwege de verschillende stijlen van leidinggeven en verschillende visies op de methodieken, verwarrend konden zijn voor zowel medewerkers als cliënten.

Een van de hogere managers geeft aan dat de genoemde teammanagers van de locatie IJmond allen al lang bij Blijf Groep werkten en zeer goed ingevoerd waren in de methodieken. Zij geeft desgevraagd aan dat de ervarenheid in de rol van manager verschilde, maar de ervarenheid met de uitvoering van de methodieken bij alle teammanagers zeer goed was.

Wisselende medewerkers

In de periode 2014-2015 zijn er weinig medewerkers in vaste dienst geweest op de locatie IJmond, waardoor zich ook veel personele wisselingen voordeden (naast de wisselingen van teammanagers). Uit navraag bij de afdeling personeelszaken van Blijf Groep blijkt dat de verhouding vaste contracten en jaarcontracten binnen het team in de periode 2014-2015 ongeveer 50/50 was. De flexibele schil van personeel is in Blijf Groep gemiddeld circa 20%; in IJmond (een kleine afdeling) is dit cijfer hoger geweest in deze periode (ook met het oog op sluiting van deze vestiging op wat langere termijn). De directeur-bestuurder van Blijf Groep stelt dat Blijf Groep deze flexibele schil van 20% heeft benodigd, gezien de risico's op veranderingen in subsidies en een omvang van reserves waarmee een omvangrijke personele teruggang vanwege de daaraan verbonden kosten niet kan worden opgebracht en vanwege de doelstelling een financieel gezonde organisatie te zijn. Managers en medewerkers brengen in interviews naar voren dat deze wisselingen een negatief effect hadden op de stabiliteit van het team en de onderlinge samenwerking. Een medewerker geeft aan dat het doorgaans een half jaar tot een jaar duurt voordat een nieuwe medewerker goed is ingewerkt op de locatie. Langere ervaring is volgens de medewerker juist nodig, ook vanwege de opgebouwde contacten met ketenpartners en het netwerk.

Een manager legt uit dat Blijf Groep genoodzaakt is om een flexibele schil met tijdelijke contracten te behouden, om mogelijke fluctuaties in de financiering op te kunnen vangen. In het afgelopen halfjaar is het beleid aangescherpt: er wordt op dit moment een beperkt aantal vaste contracten aangeboden, om ervoor te zorgen dat de flexibele schil niet boven de 20% per functiegroep uitkomt. Volgens de managers was het team op de locatie IJmond niet specifiek jong of onervaren, wel wisselend in samenstelling en in ervaringsjaren. Een manager legt uit dat nieuwe maatschappelijk werkers goed worden begeleid en geschoold in de methodieken, coaching krijgen, zich kunnen wenden tot de teammanagers of juridisch advies kunnen vragen. De claim dat de maatschappelijk werkers in de betreffende periode (2014-2015) te jong en te onervaren zouden zijn, zoals in de media is opgetekend, herkennen de managers en medewerkers niet. Ook (ex-)cliënten hebben dergelijke signalen niet afgegeven.

5.6 Kwaliteitsbewaking

Blijf Groep bewaakt de kwaliteit van de zorg door middel van de hier onder beschreven instrumenten.

¹ Zie bijvoorbeeld de Groot, D. HEADline (2016) 33: 15. doi:10.1007/s40739-016-0004-3; Vermeer, A. & Wenting, B. Bijzijn XL (2012) 5: 31. doi:10.1007/s12632-012-0115-6.

Algemeen kwaliteitsbeleid

Uit het jaarverslag (2015) van Blijf Groep en uit interviews met de directeur-bestuurder en managers blijkt dat Blijf Groep sinds 2008 HKZ-gecertificeerd is op basis van de kwaliteitsnormen die zijn opgesteld voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.

***Het keurmerk van HKZ** (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn: onafhankelijk en betrouwbaar. Met het HKZ-keurmerk kunnen organisaties en praktijken laten zien dat zij serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat ze voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Een organisatie met het HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.*

Om het HKZ-Keurmerk te verkrijgen moet het kwaliteitsmanagementsysteem voldoen aan de HKZ-normen. Deze normen hebben de internationaal erkende ISO 9001-normen als basis en omvatten daarnaast branche specifieke eisen. De HKZ-normen hebben betrekking op zowel de kwaliteit van het zorgproces als op de organisatorische kwaliteit. Ze stellen eisen aan het primaire proces: intake/indicatie, de uitvoering van de diensten en evaluatie/nazorg. Daarnaast moeten ook de ondersteunende processen, zoals personeelsbeleid, diensten door derden, et cetera aan specifieke eisen voldoen. Het Harmonisatiemodel wordt bij de invulling van de normen als uitgangspunt genomen.

Bron: HKZ.nl

Blijkens het jaarverslag van Blijf Groep heeft in januari 2015 een externe audit plaatsgevonden, die positief is afgerond. De drie geformuleerde tekortkomingen uit 2014 zijn besproken en goedgekeurd. Uit het jaarverslag van 2014 blijkt welke drie tekortkomingen dit betroffen: verbetermogelijkheden in het inwerken van nieuwe medewerkers, de inbedding van het kwaliteitsmanagementsysteem in de planning en control cyclus en de monitoring van projecten.

Om op kwaliteit te controleren meet Blijf Groep de cliënttevredenheid, kunnen cliënten een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenregeling, heeft Blijf Groep een cliëntenraad en investeert Blijf Groep in cliëntenparticipaties op de locaties. Tevens worden incidenten geregistreerd door middel van incidentenformulieren. Deze instrumenten worden hieronder verder beschreven.

Clienttevredenheidsonderzoeken

Blijf Groep meet de cliënttevredenheid op verschillende manieren. Ongeveer om de drie jaar wordt een uitgebreide cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd (de laatste was in 2013). Tussen 19 maart en 8 april 2013 heeft Bureau Facit de $\mathcal{E}Q$ Index Opvang afgenomen op alle residentiële locaties van Blijf Groep (7 locaties). De $\mathcal{E}Q$ -index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Alle residentiële cliënten zijn uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. 136 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 82,4%. Aan het einde van de vragenlijst is aan de geraadpleegde cliënten gevraagd een cijfer te geven voor Blijf Groep. Gemiddeld waarden de cliënten Blijf Groep met een 7,7. In onderstaand overzicht zijn de punten waarop Blijf Groep het hoogst en het laagst scoort weergegeven.

Top vijf van positieve punten en verbeterpunten

Positieve punten (vragen waarop Blijf Groep de hoogste scores heeft behaald in het onderzoek)

1. Gemiddeld wordt de hoogste score behaald op de vraag naar de veiligheid van de kinderen in de voorziening. Het totaal van alle locaties bij elkaar laat zien dat **96%** van de cliënten ervaart dat hun kinderen veilig zijn in de voorziening;
2. Gemiddeld geeft **93%** van de cliënten aan dat er afspraken zijn gemaakt over hun begeleiding;
3. De gemiddelde score op de vraag of de medewerker beleefd is naar de cliënt is **92%**;
4. Gemiddeld scoort de veiligheid in de voorziening **91%**;

5. **87%** van de cliënten is van mening dat de medewerker aandachtig naar haar luistert.

Verbeterpunten (vragen waarop Blijf Groep de laagste scores heeft behaald in het onderzoek)

1. Gemiddeld geeft **58%** van de cliënten aan dat zij advies krijgen bij de opvoeding van de kinderen (indien van toepassing);
2. **63%** van de cliënten is van mening dat zij privacy hebben in de voorziening;
3. De sfeer op de locatie wordt gemiddeld door **63%** van de cliënten als prettig ervaren;
4. Gemiddeld is **63%** van de cliënten van mening dat (indien voor hen van toepassing) de speelactiviteiten voor de kinderen passen bij hun leeftijd;
5. Gemiddeld geeft **66%** van de cliënten aan dat dankzij de hulp zij beter om kunnen gaan met mensen en situaties, waar zij eerder problemen mee hadden.

Blijf Groep vraagt tevens aan het einde van ieder traject aan de cliënte om de eindevaluatie in te vullen. Vanaf 2014 is deze eindevaluatie geen onderdeel meer van het cliëntvolgsysteem waarbij de cliënte de evaluatie in bijzijn van een medewerker invult. Met als argument dat dit kan leiden tot sociaal wenselijke antwoorden, heeft Blijf Groep op advies van de cliëntenraad gekozen om met ingang van 2014 cliënten een link met code op internet mee te geven, waarmee zij de vragenlijst in eigen tijd en op eigen plaats kunnen invullen. Deze aanpassing heeft geleid tot een daling in ingevulde eindevaluaties. In het jaar 2014 hebben 53 cliënten eindevaluatieformulieren ingevuld, waarvan 28 door residentiële cliënten en 25 door ambulante cliënten. Het gemiddelde cijfer dat cliënten in de opvang hebben gegeven aan Blijf Groep, is een 8,4 (zowel van residentiële als ambulante cliënten). In het jaar 2015 hebben slechts 14 residentiële en 14 ambulante cliënten, de eindevaluatie ingevuld. De scores zijn positief (Blijf Groep krijgt van de residentiele cliënten een 9,1 en van de ambulante cliënten een 8,2) echter hier kunnen vanwege het lage aantal ingevulde evaluaties geen conclusies aan worden verbonden. Pogingen om het aantal ingevulde eindevaluaties te verhogen hebben nog niet tot verbetering geleid. Een werkgroep (Zichtbare Resultaten) heeft mogelijkheden hiervoor onderzocht en brengt in 2016 hierover advies uit.

Vertrouwenspersoon

Blijf Groep heeft een cliëntvertrouwenspersoon (hierna: CVP) aangesteld. Deze CVP wordt gedetacheerd vanuit de organisatie Cliëntenbelang Amsterdam, om de onafhankelijkheid van de CVP te waarborgen. De CVP streeft ernaar iedere locatie van Blijf Groep minstens eenmaal per jaar te bezoeken en woont cliëntparticipaties bij. Hierdoor leren de cliënten de CVP kennen en krijgt de CVP een beeld van de verschillende locaties. Op de locaties hangt een poster met foto van de CVP en cliënten krijgen in hun informatiemap een flyer met contactgegevens van de CVP. De CVP rapporteert halfjaarlijks . geanonimiseerd . over de aard van de gedane meldingen.

In 2014 is er door cliënten van de verschillende afdelingen 21 keer een beroep gedaan op de CVP. Bij vier van de 21 meldingen uit 2014 was dit beroep afkomstig van cliënten van de locatie IJmond. In 2015 hebben zeventien cliënten gebruik gemaakt van de CVP. Zes van de zeventien keer dat een beroep werd gedaan op de CVP in 2015 gebeurde dit door cliënten van de locatie IJmond. De volgende tabel geeft de onderwerpen van de meldingen aan:

| Onderwerp * | Aantal 2015 | Aantal 2014 |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| (Huis)regels | 5 | 2 |
| Manier van begeleiden | 4 | 7 |
| Bejegening | 3 | 6 |
| Onvoldoende serieus genomen | 3 | 6 |
| (Dreigende) uithuiszetting | 0 | 2 |
| Discriminatie | 0 | 0 |
| Onvoldoende geholpen | 5 | 8 |
| Relatie met begeleiding | 2 | 10 |

| | | |
|--|---|---|
| Kindbegeleiding/Kindbejegening | 2 | 2 |
| Einde woonovereenkomst | 3 | 0 |
| * Een melding kan meerdere onderwerpen betreffen | | |

In een interview vertelt de CVP dat zij een luisterend oor biedt aan cliënten en dat cliënten met haar in vertrouwen kunnen praten over hun situatie bij of relatie met Blijf Groep. Zij geeft aan dat zij in haar rol altijd naast de cliënte staat. Dat betekent niet dat zij altijd een ontstane situatie kan oplossen voor de cliënt.

De CVP geeft aan dat er drie dingen kunnen gebeuren wanneer een cliënte haar benadert:

1. Het blijft bij een al dan niet telefonisch gesprek en de cliënte pakt het verder zelf op;
2. De CVP gaat al dan niet tezamen met de cliënte in gesprek met de maatschappelijk werker of een manager;
3. De CVP assisteert de cliënte bij het indienen van een klacht, hetzij bij Blijf Groep, hetzij bij de Stedelijke Klachtencommissie POA (POA is het Platform Opvanginstellingen Amsterdam.).

De CVP onderneemt alleen stappen als de cliënte daar toestemming voor geeft. Ook neemt zij in het kader van nazorg nadien nog een keer contact op met de cliënte om te zien hoe het sindsdien gaat.

De CVP heeft in het interview met BING aangegeven dat de verschillende onderwerpen onregelmatig aan bod komen en dat er geen duidelijk verband tussen de onderwerpen en de locaties zichtbaar is. Tevens benoemt zij dat er geen onderwerpen zijn die opvallen of eruit springen.

De CVP vertelt dat zij in december 2014 op een cliëntenparticipatie in IJmond is geweest. Deze cliëntenparticipatie verliep volgens haar normaal en alles wat cliënten wilden bespreken, mocht ter tafel komen. Tijdens deze cliëntenparticipatie zijn er geen klachten van cliënten over hygiëne en ongedierte op tafel gekomen.

De CVP verklaart desgevraagd dat zij zich in haar rol serieus genomen voelt door Blijf Groep. Zij geeft aan dit te merken doordat zij altijd meteen wordt teruggebeld, wordt betrokken bij de afhandeling van klachten en dat achteraf wordt geverifieerd of de oplossing goed was voor de cliënt. De CVP vertelt dat zij in een voorkomend geval wel eens belt met de managers primair proces en dat zij goed contact met hen heeft.

Klachtenprocedures

Blijf Groep beschikt over een interne klachtenregeling, die geldt voor alle locaties. Door middel van de klachtenregeling wil Blijf Groep de drempel laag houden om onvrede te uiten of een klacht in te dienen. Naast (ex-)cliënten, kunnen ook ketenpartners of buurtbewoners van opvanglocaties gebruik maken van de klachtenregeling.

In de klachtenregeling van Blijf Groep staat beschreven dat de klachtregistratie wordt gebruikt als hulpmiddel om bestaand beleid te analyseren, waar nodig aan te passen of nieuw beleid te ontwikkelen. Voor deze registratie is een klachtregistratiesysteem ontwikkeld waarin de objectieve feiten over de klacht anoniem verzameld worden per vestiging. Het management bespreekt het overzicht van de klachten ieder half jaar, evenals de cliëntenraad. Waar nodig worden maatregelen genomen.

De behandeling van klachten doet recht aan de klager, herstelt het vertrouwen in de hulpverlener en/of de organisatie en levert een positieve bijdrage aan de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. Klachten dienen in zo goed mogelijk overleg opgelost te worden.

Bron: Klachtenregeling van Blijf Groep

In eerste instantie bespreekt de klager de klacht of onvrede aan de hand van het klachtformulier met de betrokken medewerker, of indien gewenst, de manager Primair Proces². De betrokken medewerker nodigt de klager uit voor een gesprek om het probleem te bespreken. Met deze bespreking wordt de klacht mogelijk opgelost, waarmee er geen sprake meer is van een formele klacht. De medewerker maakt een verslag van het gesprek en laat de klager dit verslag lezen, de klager kan hier, al dan niet schriftelijk, op reageren.

Wanneer de klager na de bespreking de klacht wenst te handhaven, kan een formele klacht worden ingediend. Het ingevulde formulier kan per e-mail of per post worden gestuurd naar het klachtensecretariaat. Een kopie van de klacht wordt verstuurd naar de stafmedewerker sociaal juridische dienstverlening, die de klachten coördineert. Uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht neemt de manager Primair Proces een beslissing of de klacht is gegrond, dit wordt op schrift en gemotiveerd vastgelegd. Per klacht wordt bekeken of er maatregelen genomen om de klachten te kunnen voorkomen. In de meeste situaties wordt de klacht naar tevredenheid opgelost (volgens het jaarverslag 2015). De klager of beklagde kunnen in beroep gaan tegen de beslissing bij de manager Primair Proces. De directeur-bestuurder van Blijf Groep heeft als eindverantwoordelijke zicht op (de afhandeling van) binnenkomende klachten.

In 2014 zijn negen klachten ontvangen, in 2015 21 klachten. In onderstaand overzicht is te zien welke onderwerpen dit betrof:

| Soort klacht | 2015 | 2014 |
|---|-----------|----------|
| Schade door Blijf Groep opgelopen | 1 | 0 |
| Klacht over financiën/betalingen | 0 | 0 |
| Problemen met maatschappelijk werker: oneens over hulpverlening, afspraken, e.d. (incl. externe klacht) | 3 | 2 |
| Problemen met medebewoners (onveiligheid, onhygiënisch, veel wisselingen) | 0 | 0 |
| Wijze van bejegening | 0 | 0 |
| Communicatieproblemen | 0 | 0 |
| Wijze van hulp- of dienstverlening | 7 | 3 |
| Afspraken met medewerkers | 0 | 1 |
| Klachten van burens/ketenpartners | 6 | 0 |
| Blijf Groep niet bereikbaar | 0 | 0 |
| Anders | 4 | 3 |
| Totaal | 21 | 9 |

In het jaarverslag van 2015 van Blijf Groep, staat het volgende over de stijging van het aantal klachten:

Een precieze duiding van de stijging ten opzichte van eerdere jaren is lastig te geven. Er is afgelopen jaren geïnvesteerd in het meer bespreekbaar maken van de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling, zowel door hulpverlening, als door de cliëntvertrouwenspersoon en de cliëntenraad, wat het indienen van een klacht laagdrempeliger heeft gemaakt. Dit lijkt niet de volledige verklaring voor de stijging. De stijging komt voor een groot gedeelte op het conto van de Amsterdamse afdelingen (en de uitbreiding met Veilig Thuis). Dit heeft vermoedelijk te maken met de (voorbereidingen van de) verhuizing naar de nieuwe vestiging waardoor er meer onrust is geweest onder zowel cliënten als medewerkers. Maar ook de media-aandacht en de ontwikkelingen in IJmond hebben effect gehad op

² Dit is de huidige gang van zaken. Vóór november 2015 werd binnen de klachtenregeling opgeschaald naar de teammanager en vervolgens zo nodig naar de sectormanager van de betreffende locatie.

cliënten en medewerkers en voor onrust en ervaren onveiligheid gezorgd. Volgend jaar moet blijken of 2015 een uitschieter is of een trend.q

Wanneer de interne klachtenprocedure is afgerond en de klager (voor zover dit een (ex-)cliënte betreft) niet tevreden is over de beslissing, kan deze een beroep doen op de Stedelijke Klachtencommissie POA. Zes instellingen uit dit POA hebben een gezamenlijke klachtencommissie ingesteld. In 2014 zijn drie klachten door cliënten van Blijf Groep aangemeld bij POA, in 2015 één klacht.

De cliënten kunnen ook altijd als zij daarvoor kiezen direct . zonder een interne klacht te hebben gedaan een beroep doen op de Klachtencommissie POA. Jaarlijks doet deze commissie verslag van haar werkzaamheden aan de gezamenlijke instellingen en bespreekt haar bevindingen en aanbevelingen in algemene zin. Bij iedere uitspraak van de commissie worden aanbevelingen gedaan aan de betreffende organisatie die zich verplicht de commissie daarna te laten weten hoe de aanbevelingen worden opgevolgd.

De informatiemap die cliënten bij aankomst op de locatie IJmond krijgen, bevat informatie over de klachtenregeling voor Blijf Groep, alsmede het klachtenformulier dat kan worden gebruikt om een klacht in te dienen. In deze documenten worden ook de wegen uitgelegd naar de cliëntenvertrouwenspersoon, de cliëntenraad en de Klachtencommissie POA.

Cliëntenraad

Blijf Groep past de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) toe. Deze wet schrijft voor dat instellingen voor gezondheidszorg, maatschappelijke zorg of verslavingszorg een cliëntenraad moeten hebben. De cliëntenraad, bestaande uit (ex-)cliënten, vertegenwoordigt de belangen van de cliënten van Blijf Groep. De cliëntenraad wordt bijgestaan door een ondersteuner die in dienst is van Blijf Groep. Deze medewerker is specifiek aangesteld voor de ondersteuning van de cliëntenraad en ter bevordering van de cliëntenparticipatie en staat los van de medewerkers.

Binnen Blijf Groep is de Cliëntenraad zelfstandig en onafhankelijk. Wij zijn de stem van de cliënten en we komen op voor jullie belangen. Wij praten met het management, de directie en het bestuur over beslissingen die ons allemaal aangaan. Elk jaar stelt de Cliëntenraad een plan op over de onderwerpen die voor de cliënten prioriteit hebben. Om een goed beeld te krijgen van hoe jullie over bepaalde zaken denken, gaan we soms op opvanglocaties langs om met jullie te praten. Als dat nodig is, houden we bijeenkomsten zonder medewerkers.q

Bron: Folder Cliëntenraad

De cliëntenraad komt een of twee keer per maand bijeen. In 2015 heeft de cliëntenraad vijf keer een officieel overleg gehad met de directeur-bestuurder. Ook buiten de structurele overleggen wordt de cliëntenraad betrokken bij ontwikkelingen. Blijkens het jaarverslag 2015 heeft de cliëntenraad in dit jaar twee gevraagde adviezen gegeven, te weten over de organisatieontwikkeling Zichtbaar Sterk en over de nieuwe klachtenprocedure die uit deze organisatieontwikkeling voortvloeide.

Blijkens een interview met vertegenwoordigers van de cliëntenraad, bestaat de raad op dit moment uit vijf leden, zowel cliënten als ex-clieënten, plus een ondersteuner vanuit Blijf Groep. Voor hun werk voor de cliëntenraad ontvangen de leden een (kleine) vrijwilligersvergoeding. Belangstellenden kunnen zich melden indien zij lid willen worden van de cliëntenraad; er gelden geen specifieke toelatingseisen. Wel wordt van leden verwacht dat zij minimaal een jaar in functie blijven. De vertegenwoordigers van cliëntenraad hebben aangegeven dat de relatie met de directeur-bestuurder van Blijf Groep goed is. Van botsingen tussen het bestuur en de cliëntenraad is tot op heden geen sprake geweest. Meningsverschillen komen voor, maar echte conflicten niet.

Gevraagd naar de top issues voor de cliëntenraad in de afgelopen tijd, vertellen de vertegenwoordigers van de cliëntenraad dat dit drie onderwerpen betrof: de locatie IJmond, de realisatie van wifi op de locaties en de realisatie van een verhuisservice.

Wifi is volgens de vertegenwoordigers van de cliëntenraad intussen gerealiseerd op verschillende locaties van Blijf Groep. De cliëntenraad achtte dit van belang omdat de bestaande computers onvoldoende beschikbaar waren (alleen gedurende de aanwezigheid van medewerkers) en cliënten internet ook nodig hebben om contact te onderhouden met onder meer gemeente en Belastingdienst. De verhuisservice bestaat eruit dat een busje met chauffeur beschikbaar is voor cliënten die van de ene locatie naar de andere locatie verhuizen, binnen Blijf Groep. Voor verhuizing naar een externe woning is deze service niet beschikbaar, vanuit de gedachte dat cliënten over een zekere mate van zelfstandigheid moeten beschikken als zij weer op zichzelf gaan wonen, aldus de cliëntenraad.

Op de vraag of de locatie IJmond reeds een punt van aandacht was voordat de mediaberichtgeving begon, vertelt de cliëntenraad dat de locatie wel al een zorgenkindje was. Dit kwam omdat de locatie verouderd is. Op dit moment bestaat er een groot verschil in luxe tussen bijvoorbeeld IJmond en Alkmaar. In Alkmaar hebben cliënten een eigen appartement, terwijl zij in IJmond faciliteiten zoals de woonkamer, moeten delen. De cliëntenraad ontving hierover (negatieve) geluiden van cliënten. Het toekomstperspectief is daarom een punt van aandacht voor de cliëntenraad; voor de locatie Almere zijn al concrete afspraken over de realisatie van het nieuwe Oranje Huis Almere.

Cliëntenparticipaties

De cliëntenparticipaties zijn in het leven geroepen om cliënten ook via een minder formele route te betrekken. Op de residentiële locaties worden gemiddeld eens per twee maanden cliëntenparticipatiebijeenkomsten gehouden, waarbij cliënten met medewerkers en managers in gesprek gaan. De thema's hiervan worden ingegeven door wat cliënten bezig houdt. Uit interviews met zowel medewerkers als (ex-)cliënten en uit de notulen van cliëntenparticipaties blijkt dat onderlinge bejegening tussen cliënten (respect, hoe houden we het leuk, elkaar niet uitschelden, niet roddelen), het gevoel van veiligheid (voel je je veilig, wil je dat de sleutel na 23.00 uur werkt), formulieren (begrijp je de formulieren) en schoonmaaktaken, terugkerende thema's zijn. Cliëntenparticipaties worden ook regelmatig door de cliëntenraad en de cliëntenvertrouwenspersoon bijgewoond.

Incidentmeldingen

Blijf Groep heeft een regeling voor het registreren van alle incidenten en calamiteiten door medewerkers. Het doel hiervan is om herhaling van incidenten en calamiteiten te voorkomen en daarnaast om bestaand beleid aan te passen of nieuw beleid te formuleren.

Voor het melden van een incident of calamiteit kan een meldingsformulier worden ingevuld. De meldingsformulieren worden gescand en naar de adviseur Kwaliteit en Arbo gestuurd. Deze medewerker verzamelt per kwartaal de incidenten van alle vestigingen, zorgt voor een registratieoverzicht (anoniem) en maakt een kwartaalanalyse. Ieder kwartaal worden de incidenten gerapporteerd in het MT. Blijkens het jaarverslag 2015 en de gevoerde interviews blijkt dat er in de laatste jaren meer aandacht is besteed aan het systematisch melden van incidenten. Het belangrijkste doel hiervan is inzicht te geven in verbetermogelijkheden en hiervan te leren.

In 2015 zijn in totaal op alle locaties 202 incidenten door medewerkers gemeld, in 2014 waren dit er 151. In het jaarverslag 2015 staat dat deze stijging deels is te verklaren door de toegenomen aandacht voor het belang van systematisch melden van incidenten. Ook wordt de toegenomen media-aandacht voor Blijf Groep in de tweede helft van 2015 genoemd:

Het aantal meldingen in Alkmaar is verdubbeld, de toename is ontstaan in het derde en vierde kwartaal. Dit is ook de periode waarin Blijf Groep met de locatie IJmond in het nieuws kwam, in deze publicaties werd Alkmaar zijdelings genoemd. Dit heeft zowel op de cliënten als op de medewerkers zijn weerslag gehad, wat resulteert in het scherper letten op de veiligheid van de cliënten. 50% van de incidenten in

Alkmaar betreffen situaties in de avonduren waarbij cliënten zich niet hebben gehouden aan hun eigen veiligheidsafspraken. Dit wordt vanzelfsprekend met hen besproken.

In onderstaand overzicht is te lezen wat de onderwerpen waren in 2015 en 2014 waar de meldingen betrekking op hadden:

| Soort incident | 2015 | 2014 |
|--|------------|------------|
| Huis-, tuin- en keukenongeluk of ziekte kinderen | 17 | 11 |
| Huis-, tuin- en keukenongeluk of ziekte volwassen cliënten | 2 | 9 |
| Dreiging/onaangekondigd bezoek (ex-partners)/familie | 30 | 16 |
| Grensoverschrijdend gedrag cliënten naar medewerkers | 13 | 31 |
| Conflicten cliënten onderling | 17 | 27 |
| Brand en brandalarmmeldingen | 31 | 23 |
| Praktische problemen cliënten (bijv. sleutel vergeten) | 20 | 3 |
| Ongelukken op werkvloer medewerker | 1 | 0 |
| Verwaarlozing kind door cliënt | 2 | 1 |
| Diefstal | 3 | 0 |
| Niet nakomen veiligheidsafspraken door cliënt | 17 | - |
| Overig | 25 | 23 |
| Totaal | 202 | 151 |

Op de locatie IJmond hadden de meldingen in 2015 en 2014 betrekking op de volgende onderwerpen:

| Soort incident | 2015 | 2014 |
|--|-----------|-----------|
| Huis-, tuin- en keukenongeluk of ziekte kinderen | 1 | 0 |
| Verwaarlozing kind door cliënte | 0 | 0 |
| Huis-, tuin- en keukenongeluk of ziekte volwassene | 1 | 2 |
| Grensoverschrijdend gedrag cliënten naar medewerkers | 3 | 4 |
| Dreiging/onaangekondigd bezoek/(ex)partner/familie | 3 | 0 |
| Brand en brandalarmmeldingen | 5 | 4 |
| Conflicten cliënten onderling | 2 | 7 |
| Ongelukken op de werkvloer van medewerker | 0 | 0 |
| Praktische problemen (vergeten sleutel, e.d.) | 3 | 0 |
| Burenoverlast | 0 | 0 |
| Diefstal | 0 | 0 |
| Overig | 1 | 2 |
| Totaal | 19 | 19 |

6. Gemeente Haarlem: taken en verantwoordelijkheden

Blijf Groep onderhoudt relaties met verschillende gemeenten, waaronder de gemeente Haarlem, maar ook met andere gemeenten. Deze relaties krijgen langs verschillende lijnen vorm en inhoud.

Beheer en onderhoud van het pand

Het pand van de locatie IJmond is eigendom van de gemeente Heemskerk. De gemeente Heemskerk is daarmee verantwoordelijk voor het onderhoud. De gemeente Heemskerk werkt hiertoe met meerjarenplanningen. Blijf Groep is als huurder verantwoordelijk voor het (dagelijks) beheer en als zodanig verplicht om eventuele gebreken te melden. Jaarlijks vindt vanuit de gemeente Heemskerk een inspectie plaats, tezamen met de brandweer. Voor het onderhoud hanteert de gemeente Heemskerk een classificatie, op een schaal van 1 (nieuwbouw) tot 5 (rijp voor de sloop). De locatie in Heemskerk is gekwalificeerd als onderhoudsniveau 3 (redelijk), wat vrij vertaald betekent dat het gebouw volgens de gemeente Heemskerk veilig en functioneel is, maar dat er esthetisch verbeterpunten zijn.

Uit het onderzoek komt, zoals eerder beschreven, naar voren dat Blijf Groep en de gemeente Haarlem de keuze hebben gemaakt om de locatie IJmond niet te sluiten totdat een nieuwe locatie (in Almere) is gerealiseerd. Door krapte op de sociale woningmarkt zijn de doorstrommogelijkheden naar zelfstandige woningen voor cliënten beperkt. Dit legt druk op de capaciteit bij Blijf Groep en heeft tot de keuze geleid om de locatie in IJmond open te houden, die in vergelijking met de andere opvanglocaties een verouderd karakter kent.

Uitkeringsgerechtigden

Veel van de cliënten die bij Blijf Groep verblijven, zijn aangewezen op een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (WWB; tot 1 januari 2015), thans de Participatiewet. Deze uitkering wordt aangevraagd in de gemeente waar men woont, in casu de gemeente Heemskerk.

Toezichtfunctie

De gemeente Haarlem is als centrumgemeente verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van dak- en thuislozen en verslaafden, alsmede de vrouwenopvang en de bestrijding van huiselijk geweld en kindermishandeling, binnen de regio Midden- en Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer.

Uitgangspunt is dat de gemeente Haarlem zelf geen zorgtaken uitvoert, maar deze uitbesteedt. In het kader van de Wmo heeft de gemeente Haarlem een toezichtfunctie op de vrouwenopvang. Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun inwoners. Als centrumgemeente is de gemeente Haarlem gemandateerd door onder meer de gemeente Heemskerk, waar de locatie IJmond zich bevindt. Vanuit de gemeente Haarlem is hiertoe geregeld contact met het bestuur van Blijf Groep. Deze toezichttaak is dus relatief nieuw en lang was voor de gemeente onduidelijk hoe hier invulling aan te geven.

De directeur van FFF heeft in dit verband aangegeven dat zij van mening is dat het toezicht door de gemeente op Blijf Groep ontbreekt. Op basis van de interviews met medewerkers van de gemeente Haarlem, kan worden geconcludeerd dat de gemeente vooralsnog een reactief kader hanteert, waarbij zij enkel reageert op signalen. De wens bestaat om te komen tot een (preventief) toezichtkader.

Bij besluit van 15 december 2015 heeft het college van B&W de directeur van GGD Kennemerland aangewezen als toezichthouder in de zin van artikel 6.1 van de Wmo, waarbij het de directeur is toegestaan de uitvoering van het toezicht te mandateren aan personen werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. Voor 15 december 2015 trad het afdelingshoofd Vergunningen, Toezicht en Handhaving op als Wmo-toezichthouder.

De hygiëne-inspecties³ van GGD Kennemerland, onderdeel van de veiligheidsregio, vallen niet onder deze Wmo-taken. Elk jaar worden tientallen instellingen geïnspecteerd. Soms gebeurt dit omdat hiertoe wettelijk

³ Op het onderwerp hygiëne wordt in hoofdstuk 8 uitgebreid ingegaan.

een verplichting bestaat, zoals in het kader van kinderopvang (Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen). In andere gevallen is het aan de gemeente om opdracht te geven om potentieel risicovolle instellingen aan te wijzen voor inspecties. Bij dergelijke inspecties wordt de normering uit de hygiënerichtlijnen van het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid (LCHV) gehanteerd. De inspecteurs van de Technische hygiënezorg (THZ) kijken onder andere naar inrichting, werkwijzen, deskundigheid, reiniging en ventilatie. De gemeente en de instelling krijgen daar een rapport van, dat ook met hen wordt besproken.

Subsidierelatie

Tussen de (centrum)gemeente Haarlem en Blijf Groep bestaat een subsidierelatie. De subsidie die Blijf Groep ontvangt is deels afkomstig van de gemeente Haarlem als centrumgemeente. In 2014 werd een bedrag van " 1.533.000 toegekend, in 2015 bedroeg dit " 1.724.000⁴.

De subsidie wordt toegekend op basis van een uitgebreid prestatieplan, waarover verantwoording wordt afgelegd door middel van een jaarverslag, met accountantsverklaring. Ook cliënttevredenheid en klachtenafhandeling zijn hier een onderdeel van. Blijf Groep meet de cliënttevredenheid op verschillende manieren. Eens in de drie jaar wordt een uitgebreide cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd (de laatste was in 2013). Daarnaast vraagt Blijf Groep aan het eind van ieder traject aan de cliënte om een eindevaluatie in te vullen.

In het interview met medewerkers van de gemeente Haarlem is benadrukt dat de kwaliteitscriteria binnen de subsidierelatie veel strenger zijn dan vroeger, vooral door de verzakelijking van het subsidietraject. Er wordt in het geval van Blijf Groep bijvoorbeeld strenger gekeken naar cliënttevredenheid en recidive (de terugkeer van vrouwen in de opvang). Volgens de geïnterviewde medewerkers van de gemeente Haarlem heeft Blijf Groep altijd aan de verplichtingen voldaan.

De gemeente Haarlem hanteert risicoclassificaties voor gesubsidieerde organisaties, op basis van onder meer het vermogen van de organisatie en het aantal personeelwisselingen. De score van de risicoclassificatie bepaalt mede de mate van toezicht en het aantal tussentijdse rapportages. De risicoclassificatie van Blijf Groep door de gemeente Haarlem leidt tot de indeling in de categorie normaal toezicht. Dit betekent dat Blijf Groep minimaal één voortgangsrapportage per jaar moeten insturen (bij verhoogd toezicht is dit vaker).

⁴ Beschikking 25 februari 2014; beschikking 23 maart 2015.

7. Gemelde misstanden

In de volgende hoofdstukken wordt ingegaan op de gemelde misstanden, opgedeeld in de volgende categorieën: Hygiëne, ongedierte, schurft (hoofdstuk 8); (ongeoorloofd) bezoek en prostitutie (hoofdstuk 9); financiën (hoofdstuk 10); begeleiding en bejegening (hoofdstuk 11); en overig (hoofdstuk 12).

Per categorie wordt allereerst ingegaan op de aantijgingen zoals opgetekend in media en zoals geuit in de interviews met melder1, melder2 en/of de directeur van FFF. Daarna volgen gegevens en verklaringen uit andere bronnen, zoals externe instanties, (ex-)cliënten en medewerkers van Blijf Groep.

Met betrekking tot de door de directeur van FFF naar voren gebrachte geluiden, verdient de opmerking dat sommige van de door haar gemelde aantijgingen betrekking hebben op de wijze waarop vrouwenopvang in Nederland in algemene zin is ingericht, waaronder . maar niet uitputtend . (vermeende) armoede, gebrek aan maatwerk, onvoldoende deskundigheid en begeleiding. Voor zover deze aantijgingen (mede) betrekking hebben op de rol en het functioneren van Blijf Groep, zal dat in deze rapportage aan bod komen.

8. Hygiëne, ongedierte, schurft

8.1 A. (Vermeende) misstanden

Aantijgingen in de media

Vanaf 8 september 2015 verschenen diverse berichten over vermeende misstanden op de locatie IJmond in de Volkskrant, het NRC Handelsblad, het Haarlems Dagblad, het Noordhollands Dagblad, Metro; op sociale media en op de website van FFF.

In deze berichten wordt onder meer gesteld dat de locatie IJmond niet wordt schoongemaakt, dat het er stinkt naar urine en ontlasting, dat er muizen en ratten rondlopen (Haarlems Dagblad, 8 september 2015); dat het gebouw slecht is onderhouden en niet wordt schoongemaakt en dat ongedierte vrij spel heeft (IJmuider Courant, 8 september 2015); dat vrouwen leven tussen de ratten en urinelucht (Tweet van de directeur van FFF, 9 september 2015); dat vrouwen met hun kinderen in eenpersoonsbedden moeten slapen met ongedierte en dat schurft uitbrak . wat verzwegen moest worden . en dat er kakkerlakken op de kamers zitten (Noordhollands Dagblad, 24 september 2015); dat het er smerig is en er schurft heerst (opiniestuk van FFF in NRC Handelsblad, 4 november 2015); en dat er baby's met schurft tussen ratten kruipen (Metro, 29 november 2015).

[Naam directeur], directeur van FFF, heeft meerdere bezoeken gebracht aan de opvang. Zij zag hoe de vrouwen leven in een gebouw dat niet wordt schoongemaakt, stinkt naar urine en ontlasting en waar de muizen en ratten rondlopen.

Bron: Haarlems Dagblad, *[vrouwen in opvang Heemskerk leven tussen ratten en urinelucht]* 8 september 2015

[Het gebouw is slecht onderhouden, er wordt niet schoongemaakt, ongedierte heeft vrij spel en verschillende vrouwen en kinderen hebben schurft opgelopen.]

Bron: IJmuider Courant, *[vrouwenopvang is onveilig]* 8 september 2015

[Maar in de vrouwenopvang kruipen de baby's nog steeds met schurft tussen ratten.]

Bron: Metro Column, *[Het moet harder]* 29 november 2015

Verklaringen melder1 op hoofdlijnen

Melder1 heeft aangegeven dat de hygiëne in de locatie IJmond erg te wensen over liet. Zij heeft verklaard dat de locatie bij haar entree medio 2014 stonk naar urine en dat het er muf was. Daarnaast had een medecliënte in die periode schurft opgelopen en zou zij van de medewerkers niet over haar ziekte hebben mogen praten met medecliënten. Ook twee andere cliënten zouden in deze periode schurft hebben opgelopen.

Melder1 heeft voorts aangegeven dat zij en haar twee kinderen later zelf ook schurft hebben opgelopen. Dit was rond haar vertrek bij Blijf Groep, eind augustus/begin september 2015. Melder1 wijt dit aan een gebrek aan hygiëne. Ter onderbouwing heeft melder1 documentatie (van de huisarts) en verschillende foto's overgelegd. Hier wordt later in dit hoofdstuk verder op ingegaan.

Melder1 heeft aangegeven dat zij gedurende haar verblijf dagelijks muizen tegen kwam. Daarnaast heeft zij naar eigen zeggen één keer een rat waargenomen. Ook waren er spinnen en allerlei insecten. Op aangeleverde foto's is een insect te zien, naar verluidt afkomstig uit de kamer van melder2. Melder1 heeft in dit verband toegelicht dat sommige zaken in de media wellicht opgeblazen zijn en stelt dat het haar gaat om het feit dat in de locatie IJmond veel insecten aanwezig waren en dat die ook rond het wiegje van de baby van melder2 zaten.

De schoonmaak door cliënten liet volgens melder1 te wensen over, deels omdat Blijf Groep onvoldoende zou hebben toegezien op de schoonmaak door cliënten en deels omdat Blijf Groep schoonmaaktaken niet correct en/of eerlijk zou verdelen. Melder1 wijt de gebrekkige schoonmaak door cliënten ten dele hieraan en stelt dat Blijf Groep eindverantwoordelijke is voor de schoonmaak. Ook de professionele schoonmaak zou als gevolg van bezuinigingen onder de maat zijn, zo stelt melder1. Melder1 geeft aan dat zij haar eigen schoonmaaktaken heeft uitgevoerd tot het einde van 2014. Toen is zij er naar eigen zeggen om medische redenen tijdelijk mee gestopt. Melder1 verklaart dat zij kort daarop haar schoonmaaktaken weer heeft opgepakt.

Verklaringen melder2 op hoofdlijnen

Melder2 heeft met betrekking tot de hygiëne dat (vooral) de badkamers en de toiletten erg vies waren. Die werden niet goed schoongemaakt. Ook was er ongedierte: volgens melder2 waren er kakkerlakken, muggen, spinnen en muizen, vooral toen het koud werd buiten. Ratten heeft zij nooit gezien.

Met betrekking tot de aanwezigheid van ongedierte verklaart melder2 dat haar dochter door insecten werd gebeten en hierdoor vreemde bulten op haar gezicht en lichaam had. Dit heeft zij naar eigen zeggen meerdere keren tevergeefs gemeld bij de medewerkers. Volgens melder2 werd haar door medewerkers te verstaan gegeven dat zij zelf maar voor bestrijdingsmiddelen moest zorgen. Melder2 wijst er in dit verband op dat zij hiertoe niet de financiële middelen had. Zij bestempelt deze situatie als onveilig.

In reactie op de vraag of het correct is dat zij met haar dochter in één bed moest slapen, heeft melder2 aangegeven dat zij een kleine kamer met stapelbed tot haar beschikking had. Zij was op dat moment hoogzwanger en haar dochter van twee jaar kon evenmin boven in het stapelbed slapen. Zodoende sliepen zij samen in één bed. Hiervan zijn aan BING ook foto's overgelegd (zie bijlage 3A). Op deze foto's is te zien hoe moeder en dochter het onderste bed delen, terwijl op het bovenste bed een grote verzameling spullen ligt.

Ook heeft melder2 aangegeven dat zij niet de beschikking had over warm water op haar kamer en dat zij zodoende niet in staat was om zichzelf of haar jonge kinderen te wassen. Naar aanleiding van het voorleggen van het conceptinterviewverslag, is tevens aangevuld dat er ook geen babybadje beschikbaar zou zijn.

Melder2 verklaart:

Wen ik vond het ook niet veilig voor mijn dochter [naam dochter] die met de ongedierte moest leven en erdoor getroffen werd. En ik raakte helemaal in paniek toen ik van de harteloze mensen van Blijf geen babybed kreeg en met mijn beide dochters in de smerige kamer met beesten moest slapen.+

Verklaringen directeur FFF

De directeur FFF heeft aangegeven dat zij uit eigen waarneming heeft gezien dat de toiletten er enorm vies uitzagen. De keuken was piepklein, oud en vervallen, en er stond veel afwas. Ook de oven was stuk. In algemene zin was de keuken niet extreem vies. De toiletten en douche waren dat echter wel. De directeur FFF verklaart dat zij melder1 ook heeft gevraagd waarom zij het toilet niet schoonmaakte, maar kreeg hierop als reactie van melder1 dat zij daar niet de juiste middelen voor kreeg en geen geld had. De directeur FFF heeft uit eigen waarneming (muizen)valletjes en vliegjes gezien.

Met betrekking tot de aanwezigheid van schurft, stelt de directeur FFF dat zij dit tot de verantwoordelijkheid van Blijf Groep rekent omdat dit . volgens haar . met gebrek aan hygiëne samenhangt.

8.1.1 Bevindingen hygiëne

Hygiëne-inspecties GGD

Na de negatieve berichtgeving in de media en de daarin vervatte klachten over een gebrekkige hygiëne, heeft GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem volledige standaard hygiëne-inspecties uitgevoerd in de locatie IJmond op 1 september 2015, op 26 oktober 2015 en laatstelijk op 2 februari 2016.

Bij dergelijke inspecties hanteert GGD de normering uit de hygiënerichtlijnen van het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid. Inspecties worden niet van te voren aangekondigd. De te inspecteren organisaties/instellingen/bedrijven worden door de gemeente aangewezen. Voor Blijf Groep locatie IJmond geldt dat deze locatie nooit eerder is aangewezen voor inspectie.

Van de hiervoor genoemde inspecties zijn door GGD rapportages opgesteld, waarin een beoordeling van verschillende onderdelen is opgenomen. Deze zijn hierna schematisch weergegeven:

| Categorie⁵ | Inspectie 1 september 2015 | Inspectie 26 oktober 2015 | Inspectie 2 februari 2016 |
|---|---|--------------------------------------|--|
| <u>1. Persoonlijke hygiëne van medewerkers en cliënten</u> | Verbetering wenselijk | Goed | Goed met advies |
| 1.1. Persoonlijke hygiëne van medewerkers en cliënten | | | |
| <u>2. Schoonmaken en desinfecteren</u> | Verbetering noodzakelijk | Verbetering noodzakelijk | Goed met advies |
| 2.1. Schoonmaakregels en -technieken | Verbetering noodzakelijk | Goed | Goed |
| 2.2. Omgaan met schoonmaakmaterialen | | Verbetering noodzakelijk | Goed met advies Goed |
| 2.3. Desinfecteren | Verbetering noodzakelijk | Goed | |
| 2.4. Schoonmaakschema's gebruiken | Verbetering noodzakelijk | | Goed |
| <u>3. Wasgoed</u> | | | |
| 3.1. Wasgoed | | Goed | Goed |
| <u>4. Afvalverwerking</u> | | | Niet van toepassing |
| 4.1. Huishoudelijk afval | Verbetering noodzakelijk | Goed | |
| 4.2. Scherp afval | | Niet van toepassing | |
| <u>5. Medicijnen en steriele middelen</u> | Goed | | Niet van toepassing Niet van toepassing |
| 5.1. Medicijnen | Niet van toepassing | Niet van toepassing | |
| 5.2. Steriele materialen | | Niet van toepassing | |
| <u>7. Melding van infectieziekten</u> | | | Niet beoordeeld |
| 7.1. Melding van infectieziekten | Niet van toepassing Niet van toepassing | Niet beoordeeld | |
| <u>8. Binnenmilieu</u> | | | Goed Niet beoordeeld |
| 8.1. Luchten en ventileren | Niet beoordeeld | Goed | |
| 8.2. Temperatuur | | Niet beoordeeld | Goed |
| <u>9. Legionellapreventie</u> | | | |
| 9.1. Legionellapreventie volgens het Drinkwaterbesluit, het Bhvz en het Activiteitenbesluit | Verbetering noodzakelijk Niet beoordeeld Goed | Goed | Goed |
| <u>10. Eten en drinken</u> | | | |
| 10.1. Hygiëncodes | | Goed | Goed |
| <u>11. Dierplaagbeheersing</u> | | | |
| 11.1. Dierplaagbeheersing | | Goed | Niet van toepassing |
| <u>12. Huisdieren</u> | | | |
| 12.1. Huisdieren | Verbetering wenselijk | Niet van toepassing | Verbetering wenselijk |

⁵ De nummering van de categorieën loopt niet correct door, maar is overgenomen uit de rapportages.

| | | | |
|--|--|-----------------------------|--------------------------|
| <u>13. Bouw en inrichting</u> | | | |
| 13.1. Algemene eisen aan alle ruimtes | Verbetering noodzakelijk | Verbetering noodzakelijk | Goed Goed |
| 13.2. Bewonerskamer | | | Goed |
| 13.3. Toiletten | Niet van toepassing | Verbetering wenselijk | Verbetering noodzakelijk |
| 13.4. Douche- en badruimte | | Goed | |
| 13.5. Gemeenschappelijke keuken | Verbetering noodzakelijk | Goed | Goed |
| 13.6. Opslagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen | Verbetering wenselijk | Verbetering noodzakelijk | Goed |
| 13.7. Magazijn | Verbetering noodzakelijk | Verbetering noodzakelijk | Goed |
| 13.8. Washok | Verbetering noodzakelijk | | Niet van toepassing |
| 13.9. Medische behandelruimte | Verbetering noodzakelijk | Goed | Niet beoordeeld |
| 13.10. Opslagruimte voor schoonmaakmaterialen en -middelen | Verbetering noodzakelijk | Goed Niet van toepassing | |
| <u>13. Hygiëne van bewoners</u> | | | Goed |
| 13.1. Hygiëneproducten voor bewoners | | | Niet beoordeeld |
| 13.2. Persoonlijk hygiënevoorlichting aan bewoners | Goed Verbetering wenselijk Niet van toepassing | Goed | Goed |
| 13.3. Schoonmaken met bewoners | Niet beoordeeld | Niet beoordeeld | |
| | | Verbetering noodzakelijk | |
| | Goed | | |
| | Niet beoordeeld | | |
| | Verbetering noodzakelijk | | |

In het rapport dat is opgesteld naar aanleiding van een eerste inspectie op 1 september 2015, valt bij de algemene toelichting onder meer te lezen:

¶5) 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. (6)q

Voorts wordt bij de omgang met schoonmaakmaterialen opgemerkt:

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.).q

Naar aanleiding van de eerste inspectie van GGD op 1 september 2015, heeft Blijf Groep een plan van aanpak opgesteld om de geconstateerde tekortkomingen zo spoedig mogelijk te verbeteren. In het rapport dat is opgesteld naar aanleiding van een tweede inspectie op 26 oktober 2015, valt bij de algemene toelichting onder meer te lezen:

¶ō) 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. (ō)q

In het rapport dat is opgesteld naar aanleiding van een derde inspectie op 2 februari 2016, valt bij de algemene toelichting onder meer te lezen:

¶ō) Blijf Groep heeft, na de inspectie op 26 oktober, verdere maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat aan alle items wordt voldaan. Toegezegd is dat plinten geplaatst worden in de gang, zodat ook aan dat item wordt voldaan. (Het toezicht op) de schoonmaak van de keukens (vloeren, ovens magnetron) blijft een aandachtspunt. Verder wordt aan alle items voldaan. (ō)q

In het interview met een vertegenwoordiger van GGD is stilgestaan bij de vraag tot wiens verantwoordelijkheid de schoonmaak moet worden gerekend. GGD stelt zich bij monde van haar vertegenwoordiger op het standpunt dat Blijf Groep verplicht is, samen met en voor de cliënten, een klimaat te creëren waarin schoonmaaktaken serieus worden genomen. Daarnaast stelt GGD dat is gebleken dat ook het schoonmaakbedrijf, dat volgens geïnterviewden drie keer per week langs kwam, tekort schoot in haar resultaatverplichting en dat door Blijf Groep onvoldoende werd gecontroleerd of deze professionele schoonmaak naar behoren werd uitgevoerd.

In het rapport dat is opgesteld naar aanleiding van een eerste inspectie op 1 september 2015, valt onder meer te lezen:

¶De schoonmaak wordt deels uitgevoerd door schoonmaakbedrijf [naam schoonmaakbedrijf] 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 [naam schoonmaakbedrijf].

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.q

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.q

Ervaringen (ex-)cliënten

Cliënten tekenen bij binnenkomst een overeenkomst met Blijf Groep, waarin de cliënte zich verplicht tot het schoonhouden en onderhouden van de eigen woonruimte (artikel 6 onder 6.A).

De (ex-)cliënten hebben zonder uitzondering verklaard dat zij als bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak van de persoonlijke ruimten (individuele woonunits én gemeenschappelijke ruimten). Voor de eigen woonunits geldt dat iedere cliënte individueel verantwoordelijk is voor de schoonmaak en voor de gemeenschappelijke ruimten geldt dat zij gezamenlijk verantwoordelijk zijn. Hiertoe krijgt elke cliënte per toerbeurt een taak toegewezen.

De bewoonsters runnen hun eigen huishouding, en ieder levert een bijdrage aan de gezamenlijke schoonmaaktaken. (5) Elke cliënt heeft wekelijks een aantal huishoudelijke taken waarvoor zij verantwoordelijk is.

Bron: Informatiefolder voor toekomstige cliënten van Begeleid Wonen IJmond

Uit de interviews komt zonder meer het beeld naar voren dat diverse (ex-)cliënten deze schoonmaaktaken niet serieus namen en/of daarin andere normen hanteerden. Dit heeft, zo blijkt uit de interviews, ook dikwijls tot discussie geleid onder de cliënten, onder meer in huiskamervergaderingen en cliëntenparticipaties. Over de vraag in hoeverre de medewerkers van Blijf Groep toezicht hielden op de uitvoering van de schoonmaaktaken van de cliënten, verschillen de verklaringen: sommige (ex-)cliënten verklaren dat er nauwelijks controle was, andere geven aan dat medewerkers wel degelijk cliënten aanspraken op hun taken en . indien daar aanleiding voor was . ook (officiële) waarschuwingen gaven. Sommige (ex-)cliënten stellen dat ook de eigen woonunits werden gecontroleerd en beklagen zich juist over het feit dat medewerkers zich aldus in deze privéruimten begaven.

Verschillende (ex-)cliënten benoemen dat ongeveer eens per maand met alle bewoonsters en medewerkers een grote schoonmaak wordt gehouden, waarbij iedereen wordt geacht mee te helpen. Zij benoemen dat de medewerkers hier het initiatief voor nemen en bepalen wanneer de grote schoonmaak plaatsvindt.

Naast de melders, hebben de meeste . 16 van de 19 . geïnterviewde (ex-)cliënten aangegeven dat zij de locatie IJmond onhygiënisch vonden, variërend van ~~niet~~ netjes tot ~~echt~~ smerig. De andere drie verklaarden dat zij het hygiëneniveau in IJmond ~~normaal~~ ~~redelijk~~ schoon vonden. Vooral de sanitaire voorzieningen (toiletten, douches) worden door (ex-)cliënten als onvoldoende schoon bestempeld. Ter illustratie noemen (ex-)cliënten dat etensresten niet werden opgeruimd, dat moeders de luiers van hun kinderen lieten rondslingeren, dat de afwas geregeld bleef staan en dat er soms ontlasting of maandverband in de douche werd aangetroffen. Op de vraag of het stonk op de locatie, wordt door de (ex-)cliënten verschillend verklaard: sommige (ex-)cliënten spreken van een urinelucht, de geur van oude matrassen/kleding (mufheid) en sommige betitelen de geur als normaal.

Het was vies, muf, stoffig en vochtig. Inmiddels hebben ze het schoongemaakt. Vooral de badkamer en de wc waren erg vies. Iedereen kreeg een schoonmaaktaak, maar de jonge meiden deden niets. Ze zaten alleen maar met hun telefoon te spelen en te klagen. Ze maakten nooit schoon. Dan werd er weer vergaderd en werd er gezegd dat zij moesten schoonmaken. Iedereen had een eigen taak. Ik deed mijn eigen taak maar niet de taken van anderen.+

Bron: Een (ex-)cliënte

De (ex-)cliënten wijzen er daarbij op dat het gebrek aan hygiëne vooral het gevolg is van het handelen van de cliënten en niet van de medewerkers. Verschillende (ex-)cliënten hebben te kennen gegeven dat . gezien de gehanteerde methodiek waarin cliënten worden voorbereid op een zelfstandig bestaan . klachten aan het adres van Blijf Groep ongefundeerd zijn.

Over de hygiëne hoeven ze echt niet te klagen, we horen het hier zelf schoon te maken. Het is ons huis, we hebben daar zelf verantwoordelijkheid voor. Iedereen heeft een eigen taak. Als je je taak niet doet, word je er op aangesproken en wordt er met elkaar over gepraat. Ik vind het zelf wel redelijk schoon. We hebben het recht niet om te klagen, we zijn zelf degenen die het hier vies maken.+

Bron: Een (ex-)cliënte

%Wij zijn volwassen vrouwen, we kunnen zelf koken en schoonmaken. Niemand maakt het er vies, alleen wijzelf, dus we moeten het zelf schoonhouden. Als je de keuken gebruikt, maak je die daarna weer schoon. Je kunt niet zeggen dat het er vies is als je zelf nooit schoonmaakt! Nee! Dat is een idiote klacht. Dat is een onterechte beschuldiging.+

Bron: Een (ex-)cliënte

Andere (ex-)cliënten wijzen erop dat Blijf Groep wel degelijk een verantwoordelijkheid draagt ten aanzien van hygiëne, indien de schoonmaak door cliënten . om wat voor reden dan ook . tekort schiet. Zo zou Blijf Groep onvoldoende toezicht houden op het daadwerkelijk verrichten van de schoonmaaktaken, of zouden er geregeld discussies ontstaan tussen cliënten over de schoonmaak. Dit lijkt ten dele inherent te zijn aan de locatie IJmond, waar de cliënten . in tegenstelling tot andere vestigingen . persoonlijke ruimten zoals de woonkamer, delen.

Melder1 heeft haar eigen schoonmaaktaken naar eigen zeggen steeds uitgevoerd, tot het einde van 2014. Zij verklaart dat zij zich toen niet goed voelde en het niet meer aankon. Derhalve is zij tijdelijk gestopt. Melder1 benoemt dat zij een week later weer is gestart met schoonmaken. Door andere (ex-)cliënten wordt dit overigens betwist.

Melder1 heeft in dit verband aangevoerd dat de schoonmaaktaken niet eerlijk zouden worden verdeeld door de medewerkers. Hiertoe heeft zij foto's overgelegd van schoonmaakroosters, waarop in een geval (periode 13 t/m 19 juli 2015) te zien is hoe een van de cliënten aantekent ~~dat~~ er weer niks van klopt omdat de betreffende cliënte in de bewuste week met vakantie is. Op een andere foto is te zien dat melder1 op het rooster ~~schoonmaakcontrole~~ (periode 23 t/m 29 maart 2015) aantekent dat de medewerkers de schoonmaaktaken van de cliënten niet hebben gecontroleerd en zij verzoekt hen hier beter op te letten.

Ook heeft melder1 ter onderbouwing van haar stelling dat medewerkers de gebrekkige schoonmaak enkel adresseren, maar niet ingrijpen, de notulen van twee huiskamervergaderingen overgelegd. In de notulen van 14 april 2015 wordt, voor zover hier relevant, onder meer opgetekend:

- 2. De schoonmaak gaat redelijk. Niet altijd maar over het algemeen wel. Hier zijn de meningen over verdeeld. We benoemen dat we geen namen noemen van vrouwen die niet aanwezig zijn bij de huiskamervergadering. Probeer te allen tijde zelf op te lossen, als dat niet lukt, kun je altijd hulp inschakelen van een medewerker.*
- 3. Bestaande afspraken worden nogmaals benoemd:*
 - Het is van belang van kinderen hun spullen opruimen in de algemene ruimtes. Vaak zijn moeders er niet bij.*
 - Kleine kinderen spelen onder toezicht in de tuin, op deze manier ben je er (snel) bij wanneer er incidenten zijn. Er lag een aantal keer glas in de tuin.*
 - Kleine kinderen gaan met hun moeder na het toilet, ervaring is dat de toiletten vaak nat en vies worden achtergelaten.*

In de notulen van 7 juli 2015 wordt, voor zover hier relevant, onder meer opgetekend:

- ± In diverse vuilnisemmers zijn (poep)luiers gezien maar vooral geroken. De bedoeling is dat deze luiers gelijk in de grote container buiten gegooid worden.*
- (õ)*
- Ook zijn er veel kinderen die in de gang en ruimtes zoals de douche met eten lopen en het daar deels achterlaten. Eten kan in de woonkamer of op de eigen kamer.*
- Tevens zijn de wc's regelmatig verstopt omdat de kinderen teveel wc papier of het verkeerde papier in de wc achterlaten. Het is de bedoeling dat een moeder meegaat naar de wc als een kind er regelmatig een potje van maakt.*

- Graag willen vrouwen weer een schoonmaak controle. De afspraak is om dit na de vakantie op te pakken. Dan gaat de gastvrouw samen met 1 vrouw een ronde doen door het pand.
- De vrouwen willen graag de keukens van de schoonmaaklijst af, ze verwachten dat de vrouwen het dan beter schoonhouden. Dan zou diegene die de keuken gebruikt het ook zelf schoonhouden. Ik wil het uitproberen na de vakantie periode.
- Bewoners willen niet dat [naam melder2] schoonmaak taken doet i.v.m. zwangerschap. Ik geef het door aan [naam medewerker].q

8.1.2 Bevindingen ongedierte

Hygiëne-inspecties GGD en inspecties ongediertebestrijdingsbedrijf

In het rapport dat is opgesteld naar aanleiding van een eerste inspectie door GGD op 1 september 2015, valt onder meer te lezen:

De locatie heeft een contract met [naam ongediertebestrijder] die 8 maal per jaar de locatie bezoekt. [naam ongediertebestrijder] 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 rioolvliegjes aanwezig.q

Gedurende de bezoeken van het door Blijf Groep ingeschakelde ongediertebestrijdingsbedrijf, zijn telkens sporen van muizen aangetroffen. Van ander ongedierte maakt het ongediertebestrijdingsbedrijf geen melding.

Ervaringen (ex-)cliënten

De (ex-)cliënten zijn gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot ongedierte. In onderstaand schema is weergegeven wat de (ex-)cliënten hebben verklaard over hetgeen bij hen bekend is:

| Cliënt | Muizen | Ratten | Kakkerlakken | Overig ongedierte |
|---------|--------|--------|--------------|-------------------|
| Melder1 | x | x | ? | x |
| Melder2 | x | - | x | x |
| 1 | x | - | - | - |
| 2 | x | - | - | - |
| 3 | x | - | - | - |
| 4 | x | - | - | - |
| 5 | - | x | - | - |
| 6 | x | ? | - | - |
| 7 | - | - | - | - |
| 8 | - | - | - | - |
| 9 | x | - | - | x |
| 10 | x | - | - | - |
| 11 | x | - | - | - |
| 12 | x | - | - | - |
| 13 | x | - | - | x |
| 14 | x | - | - | - |
| 15 | x | - | - | - |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 16 | x | - | - | - |
| 17 | x | - | - | x |
| 18 | x | - | - | x |
| 19 | - | - | - | x |

De hier genoemde (ex-)cliënten hebben, in verschillende maar overlappende periodes in 2014 en/of 2015, in de locatie IJmond en (ten dele) in de satellietwoningen verbleven. Voor de goede orde dient te worden opgemerkt dat de (ex-)cliënten die in de satellietwoningen verbleven, geregeld in de locatie IJmond waren voor contact met medecliënten en voor contact met maatschappelijk werkers.

Met betrekking tot de categorie overig ongedierte hebben de betreffende (ex-)cliënten aangegeven soms spinnen, muggen, vliegjes of andere insecten te hebben gezien.

Vrijwel alle geïnterviewde (ex-)cliënten hebben verklaard dat zij met eigen ogen hebben gezien dat op de locatie IJmond muizen rondliepen. Daarnaast troffen zij ook muizenkeutels aan. Naast melder1, spreekt één (ex-)cliënte van ratten in plaats van muizen (~~ratten~~ *ter grootte van een kat*); een andere (ex-)cliënte gaf aan dat er muizen waren maar kon niet met zekerheid aangeven of ook sprake was van ratten.

De (ex-)cliënten die hebben aangegeven dat zij melding van ongedierte hebben gedaan bij de medewerkers van Blijf Groep, geven aan dat er steeds ook direct actie werd ondernomen. Dit in tegenstelling tot melder2, die stelt dat tegen haar door medewerkers is gezegd dat ~~zij zelf maar bestrijdingsmiddelen moest kopen~~.

De aanwezigheid van muizen is bevestigd door de medewerkers van Blijf Groep. Het ongediertebestrijdingsbedrijf komt volgens de medewerkers elke vier tot zes weken langs om nieuwe muizenvallen te plaatsen. In de interviews wordt door medewerkers benadrukt dat noch van ratten noch van kakkerlakken ooit sprake is geweest. Het ongediertebestrijdingsbedrijf heeft zekerheidshalve wel kakkerlakkenplaatjes ingezet.

Algemeen wordt aangenomen dat muizen en ratten bij voorkeur niet in elkaars leefomgeving vertoeven, al is dat niet uitgesloten. De rat is een natuurlijke vijand van de muis⁶.

Verschillende geïnterviewde (ex-)cliënten hebben te kennen gegeven dat zij de aanwezigheid van muizen verklaarbaar vinden, gelet op het feit dat de locatie IJmond een oud pand betreft en/of dat bewoonsters hun etensresten dikwijls niet goed opruimen.

Met uitzondering van de beide melders, heeft geen van de (ex-)cliënten kakkerlakken waargenomen. Ook medewerkers hebben nooit kakkerlakken gezien. De directeur van FFF heeft per e-mail aan BING gemotiveerd aangegeven dat kakkerlakken een gevaar zijn voor de (geestelijke en lichamelijke) gezondheid:

Ik heb op kakkerlakken gegoogeld en de beestjes bij Blijf [IJmond] lijken op Duitse kakkerlakken te zijn. Op deze site kunt u lezen hoe u een kakkerlak kunt herkennen en dat kakkerlakken ziektes verspreiden. Ook kunnen kakkerlakken psychologische schade veroorzaken.

In de betreffende e-mail stuurt de directeur van FFF een tweetal hyperlinks naar de website van Rentokil, een erkend ongediertebestrijdingsbedrijf.

⁶ Zie bijvoorbeeld: O'Boyle M (1974). Rats and mice together: the predatory nature of the rat's mousekilling response. Psychol Bull 81: 261-269

Kakkerlakken leveren een hoog risico op. Ze dragen tal van ernstige ziekten bij zich, waaronder salmonella, dysenterie, gastro-enteritis en tyfus. Het risico is vooral hoog in huizen met kinderen, ouderen of zieken. Uitwerpselen van kakkerlakken kunnen verder eczeem en astma veroorzaken.

Afgezien van de gezondheidsrisico's zijn kakkerlakken bijzonder onsmakelijk om in uw bedrijf of in huis te hebben. Niet alleen zien ze er eng uit, maar ze produceren ook een onaangename geur die blijft hangen aan het voedsel en de voorwerpen waarmee ze in contact komen.

Kakkerlakken kunnen zich snel voortplanten. Om te voorkomen dat een kakkerlakkenplaag zich vestigt of zich naar omliggende gebouwen verspreidt, is snel ingrijpen van essentieel belang.

Bron: Rentokil⁷

Melder2 heeft onder meer aangegeven dat zij met eigen ogen kakkerlakken heeft gezien; melder1 kan dit niet met zekerheid zeggen. Ter onderbouwing zijn foto's getoond, waarop een insect te zien is. Door de directeur van FFF is gesuggereerd dat het gaat om een (bepaald type) kakkerlak. De foto van het insect geeft hierover geen duidelijkheid (zie bijlage 3B).

8.1.3 Bevindingen schurft

Wat is schurft?

Scabiës of schurft is een besmettelijke aandoening die wordt veroorzaakt door een klein beestje, de schurftmijt. Dit beestje is niet met het blote oog te zien. De mijt graaft gangetjes oppervlakkig in de huid en legt daar haar eitjes.

U kunt schurft alleen oplopen door langdurig, intensief huidcontact met iemand die schurft heeft (15 minuten of langer), lichamelijke verzorging en/of gezamenlijk gebruik van besmet beddengoed of kleding.

(ō)

Wie kan schurft krijgen en wie loopt extra risico?

Iedereen kan schurft oplopen. Er ontstaat geen immuniteit tegen de ziekte. Daardoor kunnen mensen meerdere keren schurft krijgen. Sommige mensen lopen meer risico zoals mensen die reizen en daarbij niet in een schoon bed slapen. Ook mensen met wisselende seksuele contacten, personeel en bewoners in (zorg)instellingen en dak- en thuislozen hebben meer kans om met schurft besmet te raken.

(ō)

Wat doet de GGD?

Als de GGD wordt betrokken bij een of meerdere schurftziektegevallen, dan probeert ze te achterhalen op welke wijze iemand schurft heeft opgelopen en wie er nog meer besmet kan zijn. De GGD kan mensen die risico hebben gelopen waarschuwen, voorlichten en zorgen dat zij ook worden behandeld. De GGD beschikt over een uitgebreide beschrijving van de werkwijze bij de behandeling van schurft en was- en luchtvoorschriften ter preventie van meerdere ziektegevallen.

(ō)

Hoe wordt schurft vastgesteld?

Schurft wordt vastgesteld door huidschilfers onder de microscoop te onderzoeken op de aanwezigheid

⁷ Website Rentokil (een erkend ongediertebestrijdingsbedrijf);
<http://www.rentokil.nl/kakkerlakken>

van mijten en eitjes. Dit is niet altijd eenvoudig. Soms moet de arts (huisarts of dermatoloog) meerdere keren huidschraapsel afnemen voor onderzoek. Het aantonen van de mijt is niet altijd noodzakelijk voor behandeling. Mensen met klachten die op schurft wijzen en/of besmet kunnen zijn door iemand met schurft, worden vaak (mee)behandeld zonder dat de mijt is aangetoond.^q

Bron: RIVM⁸

Het onderzoek heeft opgeleverd dat in de periode 2014-2015 op twee momenten mogelijk een geval van schurft aan de orde is geweest.

Eerste melding aan GGD

De vertegenwoordiger van GGD heeft tegenover BING verklaard dat schurft een aandoening is die relatief onschuldig is en niet hoeft te duiden op een verminderde hygiëne. Vanuit Blijf Groep is op twee momenten bij GGD een melding gemaakt van een mogelijk geval van schurft.

Een eerste melding van een mogelijk geval van schurft is bij GGD gedaan op 28 augustus 2014. Deze melding is door een medewerker van Blijf Groep gedaan. De cliënte in kwestie is naar de huisarts en dermatoloog geweest. Volgens informatie van GGD kon geen harde diagnose worden gesteld. Toch is de behandeling gestart en deze leek aan te slaan.

De cliënte in kwestie is door BING geïnterviewd en heeft deze gang van zaken bevestigd. Zij heeft verklaard dat zij, nadat de huisarts in tweede instantie had aangegeven dat mogelijk sprake was van schurft, een medewerker van Blijf Groep hiervan op de hoogte heeft gebracht. Afgesproken werd om eerst uit te zoeken hoe de situatie moest worden aangepakt, zodat de overige cliënten op de juiste wijze zouden worden ingelicht. De cliënte in kwestie verklaart hierover:

%Om paniek te voorkomen wilde [naam medewerker Blijf Groep] eerst kijken hoe de situatie aangepakt moest worden en zou ik het dus nog even niet aan de anderen vertellen. In die tijd kon ik het nog goed vinden met [naam melder1] en vertelde ik het wel aan haar. Het leek wel alsof er een bom bij haar ontplofte. Zij wilde ineens iedereen erbij halen en dwong mij bijna om mee te gaan naar het ziekenhuis. [Naam melder1] riep tegen iedereen dat het heel gevaarlijk was. Toen wist dus wel het hele huis dat ik schurft had. Daarna heeft [naam medewerker Blijf Groep] een spoedvergadering bijeen geroepen en werd iedereen ingelicht. Ik moest al mijn kleding wassen. Ik kreeg ook een speciaal schoonmaakmiddel, dat hoefde ik niet zelf te betalen.+

Ook de betreffende medewerker van Blijf Groep die voorstelde de groep niet terstond te informeren heeft aangegeven dat de enige intentie was om eerst nadere informatie in te winnen, alvorens cliënten en medewerkers op de hoogte te stellen. Melder1 en ook een andere (ex-)cliënte hebben hun vraagtekens gezet bij deze gang van zaken en stellen dat de medewerkers van Blijf Groep de aanwezigheid van schurft hebben willen verzwijgen of daar geheimzinnig over deden. Deze stelling vindt geen bevestiging in de verklaringen van anderen, die juist benoemen dat adequaat is gehandeld door de medewerkers.

Volgens informatie van GGD zijn twee andere cliënten dezelfde week ook naar de huisarts gegaan met jeukklachten. Bij één dame dacht de huisarts gangetjes te zien en was overtuigd van de diagnose schurft, maar de dermatoloog vond dat niet, zo blijkt uit informatie van GGD. Bij de andere dame was geen sprake van scabiës.

⁸ Website RIVM - Vragen en antwoorden schurft (scabies);

http://www.rivm.nl/Documenten_en_publicaties/Algemeen_Actueel/Veelgestelde_vragen/Infectieziekten/Vragen_en_antwoorden_schurft_scabies

Tweede melding aan GGD

Melder1 heeft tegenover BING aangegeven dat zij en haar twee kinderen schurft hebben opgelopen. Dit is ongeveer tien maanden na de eerste melding. Dit heeft zij ook gezegd gedurende de openbare vergadering van de commissie Samenleving op 7 januari 2016.

Ter onderbouwing heeft melder1 een diagnose van de huisarts (van 23 juni 2015) en een recept aan BING overgelegd, waaruit blijkt dat de huisarts in het geval van haar dochter concludeert dat sprake is van schurft en de behandeling als zodanig met een crème start. Daarnaast heeft melder1 aan BING foto's overgelegd van haar zoontje, waarop een huidaandoening te zien is. Van haar zoontje en haarzelf is geen diagnose aan BING overgelegd waaruit schurft zou blijken.

Dat deze tweede melding van een mogelijk geval van schurft bij GGD is gedaan op 23 juni 2015, blijkt uit de gegevens van GGD. Daarbij is GGD eerst gebeld door een maatschappelijk werker van Blijf Groep en dezelfde dag, maar later, door melder1 die stelde schurft te hebben opgelopen. Voor de goede orde merken wij op dat GGD in dit verband geen namen heeft genoemd, maar dat de betrokkenheid van melder1 uit haar eigen verklaringen blijkt.

Melder1 vertelde volgens de vertegenwoordiger van GGD dat zij met haar dochter naar de huisarts was geweest. Deze dochter zou volgens melder1 de diagnose schurft (scabiës) hebben gekregen. De vertegenwoordiger van GGD heeft verklaard dat daarop een collega met de huisarts heeft gebeld, die aangaf de diagnose schurft niet met zekerheid te hebben kunnen stellen, maar dat de klacht wel als zodanig is behandeld.

Naar aanleiding van de geluiden over schurft, heeft op 25 juni 2015 een aantal cliënten eveneens de huisarts bezocht. Deze huisarts heeft bij geen van deze cliënten schurft vastgesteld.

Vanuit GGD is op 25 juni 2015 nog getracht na te bellen met melder1 die oorspronkelijk contact had gelegd, maar tevergeefs. Ook pogingen van GGD op 1, 2 en 3 juli 2015 hebben geen contact opgeleverd. Op 15 juli 2015 is daarop de casus voor GGD gesloten. De conclusie voor GGD in algemene zin is daarom dat er geen sprake is geweest van schurft, noch bij melder1 en haar kinderen, noch bij andere bewoonsters. Dit is ook als zodanig door GGD richting Blijf Groep gecommuniceerd.

Ervaringen (ex-)cliënten

Verschillende (ex-)cliënten hebben bevestigd dat in elk geval één medecliënte schurft zou hebben gehad en hebben verteld over de wijze waarop zij door Blijf Groep zijn geïnformeerd en voorgelicht over de (mogelijke) aanwezigheid van schurft. De meeste (ex-)cliënten plaatsen dit in de zomerperiode van 2014 en benoemen daarbij de naam van de betreffende (ex-)cliënte (niet melder1).

Deze voorlichting werd door medewerkers verzorgd via huiskamervergaderingen en door een document met instructies in de gang op te hangen. In dit document werden de cliënten onder meer opgeroepen om de huisarts te bezoeken ter controle; zichzelf goed te wassen; en kleding en beddengoed op hoge temperatuur te wassen.

Een aantal (ex-)cliënten trekt het verhaal van melder1 in twijfel of vermoedt dat melder1 de schurft heeft willen voorwenden, om uiteenlopende motieven. Een van de (ex-)cliënten heeft verklaard dat melder1, in aanwezigheid van de directeur van FFF, haar heeft gevraagd om voor te wenden dat zij ook schurft heeft gehad. Haar zou daarbij een schadevergoeding in het vooruitzicht zijn gesteld. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij hier niet aan mee heeft willen doen.

%k had contact met [melder1], wij waren op een gegeven moment redelijk close. Daarom ben ik ook bij haar thuis op bezoek geweest, nadat zij uit Blijf Groep was vertrokken. Toen hebben we het over schurft gehad. Het zoontje van [melder1] had schurft volgens [melder1]. [Melder1]vroeg mij toen of ik ook schurft heb gehad. Ik heb wel eens uitslag gehad, maar geen schurft. [Melder1]vroeg mij toen of ik wilde vertellen dat ik ook schurft had gehad en dit had genezen met de medicatie van het zoontje van

[melder1].

Het gesprek vond plaats bij [melder1] thuis. Haar zoontje had schurft, daar liet zij foto's van zien. Ik kon uitslag op zijn borst en zijn rug zien op de foto's, maar weet niet of het schurft betrof. Het was op de foto niet te zien of de foto bij Blijf Groep was gemaakt. Volgens [melder1] had haar zoontje schurft toen zij bij Blijf Groep woonde. [Melder1] vroeg mij toen of ik wilde liegen over het hebben van schurft, en te zeggen dat ik de medicatie van haar zoontje had gebruikt. Daar zou ik ook een schadevergoeding voor krijgen werd mij gezegd. Bij dit gesprek was [directeur FFF] ook aanwezig. Ik heb toen een beetje met hen meegepraat, maar ik heb hier niet aan meegedaan. [Melder1] vroeg ook of ik bewijzen wilde verzamelen tegen het functioneren van Blijf Groep. Dat heb ik wel gedaan. Ik heb papieren verzameld waarin te zien was dat mijn verhaal is verdraaid. Dit is het verslag van i-psy waar ik over vertelde.+

(Bron: een (ex-)cliënte)

Een tweede (ex-)cliënte heeft tevens verklaard dat zij is benaderd om een zaak te starten tegen Blijf Groep (zie onderstaand citaat). Twee andere (ex-)cliënten zeggen niet zelf te zijn benaderd, maar hier wel vanaf te weten.

Een (ex-)cliënte verklaart dat melder1 in de zomer van 2015 contact had met de directeur FFF en zegt vervolgens:

[Melder1] vroeg mij of ik ook mee wilde doen. Ik wist toen nog niet dat er zoveel leugens bij zouden horen. [Melder1] probeerde mij om te kopen en zei dat ik een schadevergoeding van tienduizend euro zou krijgen als ik meedeed en dat we dan samen naar Miami zouden gaan. [Directeur FFF] regelde een auto zodat we bij haar langs konden gaan. Zij vroeg mij of ik e-mails van mijn maatschappelijk werker kon uitprinten, over intimidatie. De e-mails waren helemaal niet intimiderend, maar ik heb er wel wat uitgeprint. Daarna zijn we op kosten van [directeur FFF] uit eten gegaan in Rotterdam, een Pakistaans buffet. Dit was op 25 juli 2015, kijk maar, ik heb een foto van het diner op Facebook gezet op die dag. Ik heb meegedaan vanwege de schadevergoeding van tienduizend euro. [Directeur FFF] heeft ook aan [(ex-)cliënte] en [(ex-)cliënte] gevraagd of zij wilden meedoen. [Melder1] vertelde mij in de auto dat [directeur FFF] bekendheid en donaties wilde krijgen door het verhaal in de media te doen.+

(Bron: een (ex-)cliënte)

De directeur van FFF heeft in het interview desgevraagd aangegeven dat er met (ex-)cliënten is gesproken over een proefproces wegens mogelijke schending van de zorgplicht. Zij bestrijdt ten eerste dat er schadevergoedingen of andere zaken in het vooruitzicht zijn gesteld. Ten aanzien van de vraag wie de waarheid spreekt en of alle nuances voldoende tot hun recht komen in de opgetekende verklaringen van de directeur van FFF en de (ex-)cliënte, kunnen wij geen uitspraak doen.

Schriftelijke reactie melder1

In reactie op de voorgaande verklaringen van twee (ex-)cliënten, stelt melder1 het volgende. Melder1 benoemt dat zowel zijzelf, als haar zoon en dochter, schurft hebben opgelopen en dat zij hier bewijs van heeft geleverd: namelijk de (hiervoor genoemde) brief van de huisarts en een papier van de Blijf Groep met een waarschuwing over schurft.

Melder1 stelt dat zij niemand een schadevergoeding heeft beloofd. Melder1 stelt dat ook de directeur van FFF geen schadevergoeding heeft beloofd, maar dat zij wel heeft aangegeven dat melder1 en andere cliënten zich konden melden bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Melder1 stelt dat zij niemand heeft gevraagd om te liegen, maar juist altijd heeft benadrukt dat ze eerlijk moeten zijn. Melder1 benoemt dat de eerste (ex-)cliënte beweert dat melder1 foto's van schurft liet zien, maar geeft aan dat dit onjuist is; haar zoontje liep tijdens het gesprek rond met schurft.

Melder1 stelt dat de bewering van de tweede (ex-)cliënte over een schadevergoeding van 10.000 euro en een reis naar Miami, is gelogen. Melder1 geeft aan dat deze (ex-)cliënte inderdaad e-mails heeft uitgeprint, maar op verzoek van een journaliste en niet op verzoek van de directeur FFF. Volgens melder1 heeft de directeur FFF een auto voor hen gehuurd zodat diverse (ex-)cliënten die op afstand van elkaar woonden, documenten konden verzamelen. Vervolgens zijn ze naar het kantoor van de directeur van FFF gegaan om de documenten te printen.

Melder1 geeft aan dat de directeur van FFF wist hoe krap de (ex-)cliënten zaten en het daarom niet meer dan fatsoenlijk vond dat zij eerst aten alvorens zij terugkeerden naar de locatie IJmond.

Melder1 stelt dat zij nooit heeft gezegd dat de directeur van FFF donaties wilde krijgen door het verhaal in de media te laten optekenen. Melder1 benoemt daarbij dat zijzelf degene was die de media heeft opgezocht en niet de directeur van FFF.

Schriftelijke reactie directeur van FFF

In reactie op de voorgaande verklaringen van twee (ex-)cliënten, meldt de directeur van FFF het volgende. De directeur van FFF stelt dat een van de (ex-)cliënten verklaard heeft over een gesprek waar de directeur van FFF bij aanwezig zou zijn geweest. Volgens de directeur van FFF is het gesprek zeker niet zo verlopen zoals de (ex-)cliënte stelt.

Met betrekking tot de tweede verklaring, de directeur van FFF bevestigt dat zij een auto heeft gehuurd voor enkele (ex-)cliënten om hen te vervoeren. Zij voegt toe dat FFF niet over een eigen auto beschikt. De directeur FFF bevestigt dat zij de (ex-)cliënten heeft meegenomen naar een Pakistaans restaurant. Hierover stelt zij dat aan het einde van de dag bleek dat de dames nog niet hadden gegeten en dat zij het gezien de achtergrond van hun problematiek niet acceptabel vond om hen zonder eten terug naar de opvang te brengen. Derhalve heeft zij hen meegenomen naar een goedkoop Pakistaans restaurant. De directeur FFF geeft aan dat de mededeling over de e-mails is verhaspeld. Zij benoemt dat niet zij, maar iemand anders, aan deze vrouwen heeft gevraagd om eventuele bewijzen over intimidatie uit te printen en op te sturen naar een journalist die daar om heeft gevraagd.

8.2 B. Æ Rol Blijf Groep

Toezicht op schoonmaak

Zoals hiervoor reeds uiteengezet, wordt de schoonmaak deels uitgevoerd door een schoonmaakbedrijf en deels door de cliënten zelf. De cliënten zijn in de gehanteerde werkwijze verantwoordelijk voor schoonmaak van de woonunits, de toiletten, de douches, het washok, de keukens en de gemeenschappelijke woonkamer met keukenblok. De overige ruimten (gangen, spreekkamers, kantoren, personeelsruimte en kinderwerk) zijn een verantwoordelijkheid van Blijf Groep; zij besteedt dit uit aan een professioneel schoonmaakbedrijf.

Uit de inspectierapporten van GGD komt naar voren dat gebleken is dat Blijf Groep een contract heeft met een professioneel schoonmaakbedrijf, dat voorziet in prestatiedoelen. GGD constateerde ten tijde van de eerste inspectie (op 1 september 2015) echter dat het schoonmaakbedrijf tekort schoot in haar resultaatverplichtingen en dat door Blijf Groep onvoldoende werd gecontroleerd of deze professionele schoonmaak naar behoren werd uitgevoerd. Daarop zijn de afspraken met het schoonmaakbedrijf aangescherpt.

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. GGD merkt in haar rapport van de inspectie van 1 september 2015 op dat de begeleiding hierop in principe geen controlerende functie heeft. In het rapport van 22 oktober 2015 valt te lezen dat de begeleiding een controlerende functie heeft gekregen met betrekking tot de uitvoering van de schoonmaaktaken van cliënten.

Enkele medewerkers hebben aangegeven dat het voor hen lastig is om cliënten aan te spreken wanneer zij hun schoonmaaktaken verzuimen. Voor invoering van de Oranje Huis-methodiek werd een systeem gehanteerd waarbij cliënten na drie waarschuwingen moesten vertrekken uit de opvang. Op dit moment bestaan er de facto nauwelijks sanctiemogelijkheden.

Daarnaast geldt dat de kamercontrole (controle van de individuele woonunits van cliënten) in het licht van deze methodiek . die gericht is op zelfredzaamheid . gedurende enige tijd in het geheel niet plaatsvond. Deze controle is opnieuw ingevoerd, naar aanleiding van de ontstane commotie.

Naar aanleiding van het rapport *Perspectief* heeft het management van Blijf Groep overwogen om de schoonmaak op een andere manier in te richten, bijvoorbeeld door cliënten die schoonmaken een vergoeding te geven. Uiteindelijk, zo begrijpen wij uit de interviews, is besloten dat een dergelijke aanpak niet past binnen de visie van Blijf Groep, die erop is gericht dat de cliënten moeten leren om zelfredzaam te zijn. Wel is besloten om voortaan driemaandelijks inspecties te laten uitvoeren door een daartoe gespecialiseerd bedrijf.

Ongediertebestrijding

Voor de ongediertebestrijding werkt Blijf Groep met een vast ongediertebestrijdingsbedrijf, dat met regelmaat langskomt. Dit bedrijf plaatst onder meer muizenvallen en kakkerlakplaatjes en bestrijdt mieren.

De geïnterviewde medewerkers hebben aangegeven dat de aanwezigheid van muizen al jarenlang reden is om een ongediertebestrijdingsbedrijf in te schakelen. Zij wijzen in dit verband op de verouderde staat van het pand waarin de locatie IJmond is gehuisvest.

Het ongediertebestrijdingsbedrijf komt elke vier tot zes weken langs om nieuwe muizenvallen en dergelijke te plaatsen. Maar het is ondoenlijk, omdat bewoners veel etensresten laten liggen. Het is dweilen met de kraan open.+

Bron: Een medewerker van Blijf Groep

Vanuit de medewerkers is tevens het signaal gekomen dat medio 2015 de geplaatste muizenvallen om niet-verklaarbare redenen uit het huis verdwenen. Dit signaal is desgevraagd aan BING bevestigd door het ongediertebestrijdingsbedrijf.

Handelwijze bij vermoedens van schurft

De betrokken medewerkers van Blijf Groep hebben aangegeven dat zij, zodra er signalen waren dat mogelijk sprake was van schurft bij een cliënt, de overige medewerkers en de cliënten hierover hebben geïnformeerd. De betrokken medewerkers hebben daarbij instructies gegeven, gebaseerd op informatie van GGD. Dit wordt bevestigd door (ex-)cliënten.

Bij het eerste signaal over schurft . in 2014 . is door de betrokken medewerkers eerst informatie ingewonnen bij GGD, alvorens de volgende dag de overige medewerkers en de cliënten te informeren. Dit was volgens de betrokken medewerkers bedoeld om geen paniek te zaaien en goed beslagen ten ijs te komen. In de tussentijd was het geval van schurft, door toedoen van melder1, echter al bij de overige cliënten bekend geraakt (zie 5.1.3).

Bij het tweede signaal over schurft . in 2015 . hebben de betrokken medewerkers wederom alle cliënten geïnformeerd en instructies meegegeven.

8.3 C. Æ Rol Gemeente Haarlem

Toezicht op kwaliteit

De gemeente Haarlem is, zoals genoemd, als centrumgemeente verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de vrouwenopvang. Uit het onderzoek komt naar voren dat de gemeente Haarlem voor het

eerst kennis nam van de (vermeende) misstanden op 28 augustus 2015⁹. Dit was op de dag dat drie melders, vergezeld door de directeur van FFF, zich hebben gewend tot de wethouder.

Hygiëne-inspecties

Naar aanleiding van het signaal over de (slechte) hygiëne in de locatie IJmond, heeft de gemeente Haarlem opdracht gegeven aan GGD Kennemerland om hygiëne-inspecties uit te voeren. Deze inspecties zijn, zoals eerder vermeld, uitgevoerd op 1 september 2015, op 26 oktober 2015 en laatstelijk op 2 februari 2016.

De te inspecteren organisaties/instellingen/bedrijven worden door de gemeente aangewezen. Voor Blijf Groep locatie IJmond geldt dat deze locatie nooit eerder is aangewezen voor inspectie. Blijkens het interview met medewerkers van de gemeente Haarlem is de locatie IJmond nog niet eerder in aanmerking gekomen voor inspectie en waren er eerder geen signalen voor een gebrekkige hygiëne bij de gemeente bekend.

Uit het interview met de vertegenwoordiger van GGD komt naar voren dat het feit dat de locatie IJmond is gehuisvest in een oud c.q. verouderd pand een zeker risico op verminderde/achterstallige hygiëne met zich meebrengt. Een groot deel van de geïnterviewde medewerkers en (ex-)cliënten onderschrijven deze constatering. Zo zou de vloer in de gang zijn versleten en daarmee vuil aantrekken en zouden de vele gaten en kieren in het gebouw ongedierte . of beter gezegd: muizen . vrij spel geven. Deze vloer is intussen vervangen.

Beheer en onderhoud van het pand

Uit het onderzoek komt, zoals eerder beschreven in paragraaf 5.4, naar voren dat Blijf Groep en de gemeente Haarlem de keuze hebben gemaakt om de locatie IJmond niet te sluiten totdat een nieuwe locatie (in Almere) is gerealiseerd. Door krapte op de sociale woningmarkt zijn de doorstroommogelijkheden naar zelfstandige woningen voor cliënten beperkt. Dit legt druk op de capaciteit bij Blijf Groep en heeft tot de keuze geleid om de locatie in IJmond open te houden, die . in vergelijking met de andere opvanglocaties . een verouderd karakter kent.

Het pand van de locatie IJmond is eigendom van de gemeente Heemskerk. De gemeente Heemskerk is daarmee verantwoordelijk voor het onderhoud. Blijf Groep is als huurder verantwoordelijk voor het (dagelijks) beheer en als zodanig verplicht om eventuele gebreken te melden bij de gemeente Heemskerk.

Jaarlijks vindt vanuit de gemeente Heemskerk een inspectie plaats, tezamen met de brandweer. Voor het onderhoud hanteert de gemeente Heemskerk een classificatie, op een schaal van 1 (nieuwbouw) tot 5 (rijp voor de sloop). De locatie in Heemskerk is gekwalificeerd als onderhoudsniveau 3 (redelijk), wat vrij vertaald betekent dat het gebouw veilig en functioneel is, maar dat er esthetisch verbeterpunten zijn.

De gemeente Heemskerk werkt met meerjarenplanningen voor het onderhoud. Met het zicht op sluiting van de locatie, is de keuze gemaakt om onder meer het vloeronderhoud uit te stellen. Naar aanleiding van de ontstane commotie in de media, is besloten om bepaalde typen onderhoud alsnog versneld uit te voeren, zoals de vervanging van de vloer. De verantwoordelijk ambtenaar van de gemeente Heemskerk betwist evenwel dat sprake zou zijn van achterstallig onderhoud.

8.4 Resumé

Met betrekking tot de hygiëne in de locatie IJmond kan worden gesteld dat deze op diverse punten onder de norm was. Dit blijkt uit inspecties van GGD alsook uit verklaringen van (ex-)cliënten. Blijf Groep hanteert een methodiek waarbij de schoonmaak ten dele door een professioneel schoonmaakbedrijf wordt verricht en ten dele door cliënten. Op beide onderdelen schoot de schoonmaak tekort.

⁹ Op 26 augustus 2016 is wel contact geweest tussen Blijf Groep en de gemeente Haarlem over de ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing van de kinderen c.q. het kind van melder2.

Verschillende (ex-)cliënten hebben te kennen gegeven dat de gebrekkige schoonmaak voornamelijk de cliënten zelf moet worden aangerekend. Anderen roepen de vraag op wie eindverantwoordelijkheid draagt, indien deze schoonmaaktaken . om wat voor reden dan ook . niet naar behoren worden uitgevoerd. Uit het onderzoek blijkt dat Blijf Groep de afspraken met het professionele schoonmaakbedrijf intussen heeft aangescherpt en dat is besloten om meer inspecties te laten uitvoeren door een daartoe gespecialiseerd bedrijf.

De aanwezigheid van muizen in de locatie IJmond is vanuit verschillende bronnen bevestigd. Voor de aanwezigheid van ratten en/of kakkerlakken is behoudens de verklaringen van de melders, geen bevestiging gevonden. Blijf Groep had en heeft voor ongediertebestrijding afspraken met een daartoe gespecialiseerd bedrijf.

Het onderzoek heeft daarnaast opgeleverd dat in de periode 2014-2015 op twee momenten mogelijk een geval van schurft aan de orde is geweest. In één geval staat deze diagnose buiten discussie, in een tweede geval is de behandeling als zodanig door de huisarts ingezet maar is richting GGD gecommuniceerd dat de diagnose niet met zekerheid kon worden gesteld. In beide gevallen hebben GGD en Blijf Groep overleg gehad en is ter zake voorlichting gegeven aan de cliënten.

Met betrekking tot het toezicht vanuit de centrumgemeente Haarlem op de locatie IJmond kan worden gesteld dat de gemeente in actie is gekomen nadat signalen over gebrekkige hygiëne bij hen bekend zijn geraakt door toedoen van de melders.

9. (Ongeoorloofd) bezoek en prostitutie

9.1 A. Æ (Vermeende) misstand

Aantijgingen in media

In de berichten in media wordt onder meer gesteld: Dat cliënten van de locatie IJmond zich er niet veilig voelen en halsoverkop zijn vertrokken (de Volkskrant, 9 september 2015); dat er sprake is van onveilige toestanden als prostitutie (reactie FFF op misstanden Blijf Groep, 23 september 2015); dat een cliënte de andere vrouwen zou aanbieden bij rijke mannen in een restaurant, dat zij seks hebben in het opvanghuis en dat mannen in de avonduren op bezoek komen (Noordhollands Dagblad, 24 september 2015); dat vrouwen zich genoodzaakt voelen om zichzelf omwille van hun kinderen te verkopen (melder1 op Radio 1, 11 november 2015); dat de camera's niet goed zouden werken (Noordhollands Dagblad, 24 september 2015); dat ex-clieënten zich grote zorgen maken over de veiligheid van de vrouwen die nog in de opvang zitten (Radio 1: 1 Op straat, 10 september 2015).

Ɔok in [IJmond] is er sprake van prostitutie, vertelt [gefingeerde naam]. Een bewoonster zou de vrouwen aanbieden bij rijke mannen in een Beverwijks restaurant. De mannen hebben volgens [gefingeerde naam] ook seks in het opvanghuis zelf. Is mannenbezoek dan niet verboden? %lawel, maar het gebeurt in de avonduren, nadat de medewerkers naar huis zijn. Er hangen wel camera's binnen, maar dat zijn nepcamera's vanwege de privacy. En de camera buiten werkt niet altijd en wordt niet altijd gecontroleerd.+

Bron: Noordhollands Dagblad, Ɔiever in elkaar gebeukt dan naar het Blijf Huisq 24 september 2015

Verklaringen melder1 op hoofdlijnen

Melder1 verklaart dat meerdere (ex-)cliënten, waaronder zichzelf, ongeoorloofd mannen hebben binnengelaten op de locatie IJmond. Later voegt melder1 toe dat zij geen mannen heeft binnen gelaten, behalve een man die haar hielp met verhuizen en een aangetrouwde neef. Volgens melder1 was Blijf Groep ervan op de hoogte dat mannelijke bezoekers heimelijk werden binnengelaten maar werd ontkend dat dit gebeurde. Volgens melder1 zijn de regels omtrent bezoek eenvoudig te omzeilen.

Melder1 stelt dat er op de locatie in Alkmaar en in IJmond sprake was van prostitutie door cliënten en stelt dat Blijf Groep onvoldoende maatregelen heeft getroffen om prostitutie te voorkomen. Melder1 stelt dat Blijf Groep ervoor verantwoordelijk is dat vrouwen in een onveilige situatie hebben geleefd.

Met betrekking tot de locatie IJmond stelt melder1 dat zij weet dat twee (ex-)cliënten zich zouden hebben geprostitueerd. De een zou melder1 hebben toevertrouwd dat zij in ruil voor Ɔeuke nachtjesq weg, bijvoorbeeld werd beloond met spullen of eten. De ander zou Ɔ avonds dikwijls bij verschillende mannen in de auto stappen.

Melder1 verklaart dat zij door deze tweede dame (Ɔnevrouw Xq omstreeks februari 2015 een keer is meegevraagd naar een koffiehuis in Zaandam en uiteindelijk in een situatie terecht kwam bij zes vreemde mannen thuis (waarover later meer). Voornoemd voorval heeft melder1 niet gemeld bij Blijf Groep, naar eigen zeggen omdat Blijf Groep Ɔer toch niets mee zou doenq zij had er geen vertrouwen in steun te krijgen van Blijf Groep. Melder1 verklaart dat het deze cliënte was die andere cliënten aanbood bij rijke mannen in een restaurant in Beverwijk.

Verklaringen melder2 op hoofdlijnen

Melder2 heeft verklaard dat zij geregeld mannen op de locatie IJmond heeft gezien. Deze mannen zouden de bewoonsters helpen met verhuizen, zo werd haar verteld. De vader van haar dochtertje mocht echter niet op bezoek komen. Bezoek moet zich registreren, maar volgens melder2 werd er niet al te veel geschreven. Melder2 geeft aan dat een van de mannen die op de locatie aanwezig was, haar vreemd had aangekeken, waardoor zij zich niet prettig voelde.

Op de vraag of melder2 signalen heeft opgevangen van prostitutie op of bij de locatie IJmond, verklaart zij in eerste instantie dat zij daar niets van heeft gemerkt.

Later, in reactie op het voorleggen van het conceptinterviewverslag, wijzigt melder2 haar standpunt. In het interviewverslag is aangevuld: *Van [naam vriend] heb ik gehoord dat zijn vriend tegen betaling seks had met een bewoner van Blijf in [IJmond] en: Van [naam vriend] hoorde ik dat een vriend van hem een vrouw betaalde om ermee seks te hebben. Ik heb het niet met eigen ogen gezien.*

Verklaringen directeur FFF op hoofdlijnen

De directeur van FFF verklaart dat zij van melder1 heeft vernomen dat cliënten van de locatie IJmond zich prostitueerden. Zij verklaart dat cliënten die zij heeft gesproken tijdens haar bezoek op de locatie dit bevestigden: zo heeft een cliënte die zei dat haar moeder bij de politie werkte, verklaard dat haar moeder signalen had opgevangen dat er sprake was van prostitutie en ronselpraktijken binnen Blijf Groep. De directeur van FFF verklaart dat een (ex-)cliënte ook aan het raadslid van SP heeft bevestigd dat vrouwen zich wegens armoede noodgedwongen prostitueerden.

De directeur van FFF verklaart dat zij tevens van enkele (ex-)cliënten heeft vernomen dat er mannelijk bezoek werd binnengelaten op de locatie IJmond. Ook liet een (ex-)cliënte volgens de directeur van FFF een neef bij haar logeren op de locatie en wilde deze cliënte de neef aan melder1 koppelen.

De directeur van FFF verklaart dat zij ook van melder1 heeft begrepen dat verschillende cliënten contacten via datingsites onderhielden en dat een van hen een keer seks heeft gehad met een politieagent voor de deur van Blijf Groep. Of daarvoor geld is betaald, weet de directeur van FFF niet, aangezien zij er zelf niet bij was. De directeur van FFF stelt dat het een verantwoordelijkheid van Blijf Groep is, als vrouwen die in de opvang zitten andere vrouwen en kinderen in onveiligheid brengen.

9.1.1 Bevindingen (ongeoorloofd) bezoek

Deurbeleid

De informatiemap locatie IJmond, die cliënten bij hun entree ontvangen, bevat diverse documenten met informatie en huisregels. Zo worden ook de regels omtrent het deurbeleid en bezoek uitgelegd. Blijkens de documenten uit deze informatiemap, krijgen de cliënten bij aankomst op de locatie IJmond een sleutel waarmee zij het gebouw binnen kunnen komen. Deze sleutel kunnen zij tot een bepaald tijdstip in de avond gebruiken. Daarna werkt de sleutel niet en moeten de cliënten de deur voor elkaar open doen. Gelet op de veiligheid van de cliëntengroep die in de locatie IJmond verblijft, laten wij een precieze beschrijving van het deurbeleid achterwege.

Bezoekregeling

Indien gewenst kan bezoek worden ontvangen op de locatie. Dit kan alleen in overleg met de maatschappelijk werker en na screening van de door de cliënte opgegeven persoon. Bezoek dient te worden ontvangen op de eigen kamer van de cliënte en is alleen toegestaan op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.

Voor het ontvangen van bezoekers zijn er een aantal kaders waar binnen dit mogelijk is. Met de maatschappelijk werker dien je te overleggen wat voor jou veilige personen zijn. De maatschappelijk werkers bereiden de komst van bezoekers samen met jou voor. Daarbij is aandacht voor de relatie tussen jouw bezoek en jou. Hoe zorg jij voor jouw veiligheid en hoe geef jij je grenzen aan? De personen die jij uitkiest komen op jouw lijst, dit kunnen zowel mannen als vrouwen zijn. Je eigen kinderen zijn binnen en buiten de bezoektijden altijd welkom (ook als zij elders wonen). Het bezoek van vriendjes en vriendinnetjes voor je kinderen valt onder de verantwoordelijkheid van jou, als ouder.

Bezoek dient aangemeld te worden op het schoolbord bij de woonkamer. Op deze manier weet iedereen in huis dat jij bezoek ontvangt. Het openen van de deur is de verantwoordelijkheid van jezelf. Het bezoek dien je op je eigen kamer te ontvangen.

De bezoekers moeten geregistreerd worden op het inschrijfbord bij de ingang. Dit is verplicht in verband met de brandveiligheid. Mocht er iets voorvallen dan weten de hulpverlenende instanties dat er op dat moment extra personen in het pand aanwezig zijn.

Bron: Bezoekregeling van Blijf Groep begeleid wonen locatie IJmond

Cameratoezicht

Blijkens het document *IJmond Cameraprocedure* zijn camera's op de locatie IJmond aangebracht sinds 18 juli 2014, onder andere bij de voordeur. Binnen hangt een beeldscherm aan de muur waarop de camerabeelden zichtbaar zijn. Op deze manier kunnen cliënten en medewerkers zien wie er voor de deur staat en bepalen of zij de deur al dan niet open doen. De camera's staan voortdurend aan, zodat cliënten steeds zicht hebben op wie er voor de deur staat. De camerabeelden worden door Spyke Security uitgelezen, op vaste tijden. Beelden van mannen worden naar medewerkers van de locatie gestuurd. Volgens medewerkers is de man meestal een bekende die bijvoorbeeld de kinderen komt halen. Indien dit niet het geval is en zichtbaar is op de camerabeelden welke cliënte de bezoeker binnenlaat, wordt de betreffende cliënte hier door haar maatschappelijk werker op aangesproken. Uit interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat dit regelmatig is gebeurd. Als niet zichtbaar is welke cliënte de deur heeft opgedaan, wordt, zo blijkt uit interviews, via groeps gesprekken aandacht besteed aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor veiligheid en het belang van het houden aan de bezoekregels.

Uit het camerarapport van Spyke Security van de locatie IJmond in 2015 blijkt dat gedurende dit jaar 1365 cameraregistraties zijn opgenomen. In de camerarapporten staat onder meer het tijdstip vermeld, wat voor soort *event* het was (bijvoorbeeld mannenbezoek), alsmede een beschrijving van de situatie. De registraties betreffen grotendeels vrouwen en kinderen die het pand binnenkomen of verlaten. Uit de cijfers blijkt dat er in ieder geval 91 keer een mannelijke bezoeker is geregistreerd buiten de bezoeken. Hiervan betrof dit volgens de omschrijvingen in ieder geval 39 keer een man die de kinderen kwam halen of terugbrengen en twaalf keer een man die spullen kwam halen of brengen zonder binnen te treden. Dertien keer is een man gezien bij de voordeur, maar is hij niet naar binnen gegaan. Tenminste 26 keer zijn mannelijke bezoekers geregistreerd die buiten bezoeken naar de locatie kwamen en werden binnengelaten.

Uit het camerarapport van Spyke Security van de locatie IJmond in 2014 blijkt dat gedurende dit jaar aanzienlijk minder cameraregistraties zijn opgenomen, namelijk: 492 (ter vergelijking: 1365 registraties in 2015). Dit verschil is grotendeels te verklaren door het feit dat cameratoezicht vanaf 18 juli 2014 is gestart. De registraties betreffen evenals in 2015 grotendeels vrouwen en kinderen die het pand binnenkomen of verlaten.

Uit de cijfers van 2014 blijkt dat er tien keer mannelijke bezoekers zijn geregistreerd buiten de bezoeken. Hiervan betrof dit twee maal een man die de kinderen kwam halen of terugbrengen en drie maal een man die spullen kwam halen of brengen zonder binnen te treden. Eenmaal is een man gezien bij de voordeur zonder binnen te komen. Vier keer zijn mannelijke bezoekers geregistreerd die buiten bezoeken naar de locatie kwamen en werden binnengelaten.

In onderstaand overzicht zijn de cijfers van geregistreerde camerabeelden van mannelijke bezoekers in beide jaren weergegeven:

| Mannen geregistreerd op camerabeelden | | | | |
|--|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| | 2015 | | 2014 | |
| | <i>Tijdens bezoeken</i> | <i>Buiten bezoeken</i> | <i>Tijdens bezoeken</i> | <i>Buiten bezoeken</i> |
| <i>Kinderen halen of brengen</i> | 15 | 39 | 1 | 2 |
| <i>Spullen halen of brengen</i> | 2 | 12 | 0 | 3 |

| | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <i>Bezoek (binnen)</i> | 13 | 26 | 1 | 4 |
| <i>Gezien bij voordeur</i> | 21 | 13 | 8 | 1 |
| Totaal | 51 | 91 | 10 | 10 |
| Totaal | 142 | | 20 | |

Melder1 heeft in media laten optekenen dat camera's soms niet zouden werken, of dat camerabeelden niet zouden worden gecontroleerd. Deze aantijging lijkt onjuist; feit is dat het uitlezen van de camerabeelden en de opvolging die medewerkers hieraan zouden geven zich in ieder geval buiten haar gezichtsveld afspelen.

Incidentformulieren

In zowel 2014 als in 2015 zijn negentien incidentformulieren ingevuld op de locatie IJmond. Drie daarvan hebben betrekking op ongeoorloofd bezoek (alle drie in 2015).

Een van deze formulieren gaat over een discussie die het gevolg is van het feit dat een medewerker een cliënte aanspreekt over een mannelijke bezoeker die de avond ervoor is langs geweest (maart 2015). Een opeenvolging van incidenten met deze cliënte alsmede het negeren van waarschuwingen, leidt blijkens het formulier tot uitzetting.

Twee formulieren betreffen onverwacht bezoek overdag. Dit betreft ten eerste een onverwacht bezoek in juni 2015 van de directeur van FFF met twee andere vrouwen aan de locatie, waarbij zij boodschappen en speelgoed voor de cliënten wilden afleveren (hierover meer in het hoofdstuk financiën, paragraaf 10.2 (Boodschappen langsbrengend), en ten tweede een onbekende en niet-aangemelde vrouwelijke bezoeker in juli 2015, die door een (ex-)cliënte werd binnengelaten. Voor zover bekend zijn op de locatie IJmond geen andere incidentenformulieren ingevuld met betrekking tot ongeoorloofd bezoek, binnen of buiten bezoeken.

Ervaringen cliënten

Uit interviews met (ex-)cliënten blijkt dat zij bekend zijn met het deurbelid, het cameratoezicht en de bezoekregeling.

De cliënten hebben een eigen elektronische sleutel waarmee zij het gebouw binnen kunnen komen, alsook hun eigen kamer. Wanneer een cliënte na een bepaald tijdstip terugkomt op de locatie, werkt haar sleutel niet meer en moeten andere cliënten de deur voor haar open doen. In een dergelijk geval belt de cliënte een medebewoonster (mobiel) of belt zij aan (deurbel). Uit interviews blijkt dat het 's avonds laat aanbellen door cliënten die niet meer met hun sleutel binnen kunnen komen, tot ergernissen en frustraties onderling leidt.

Over het cameratoezicht hebben de (ex-)cliënten verklaard dat zij op een scherm bij de woonkamer kunnen zien wie er voor de deur staat en derhalve zelf kunnen bepalen of zij de deur open willen doen.

Bezoekers dienen zich van tevoren aan te melden, zo verklaren de (ex-)cliënten. Bij de deur hangt een registratielijst, waar bezoek zich moet registreren en moet aangeven hoe laat zij binnenkomen en hoe laat zij vertrekken. De bezoeken zijn overdag, op de momenten dat de medewerkers ook aanwezig zijn. Uit de interviews blijkt dat deze regels bij iedereen bekend zijn. Buiten deze uren is bezoek niet toegestaan. Mannelijk bezoek is in sommige gevallen wel toegestaan, met toestemming van de maatschappelijk werker.

Waar hing een camera bij de voordeur, en op een scherm binnen konden wij zien wie er voor de deur stond. De regel was: als we die persoon niet kennen, dan laten we hem of haar niet binnen. En na vijf uur mocht er sowieso niemand binnen komen. Die regels werden meestal wel gehanteerd.+

Bron: Een (ex-)cliënte

(Ex-)cliënten verklaren dat niet iedereen zich altijd aan de regels hield, soms werd bezoek heimelijk binnengesluisd. Als er zonder toestemming een (mannelijke) bezoeker is binnengelaten buiten bezoeken en op de camerabeelden zichtbaar is welke cliënte de bezoeker heeft binnengelaten, krijgt deze cliënte een waarschuwing van de medewerkers, zo vertellen de (ex-)cliënten.

In de interviews is aan de (ex-)cliënten gevraagd of zij zelf hebben meegemaakt dat bezoekers buiten bezoeken op de locatie aanwezig waren. Elf van de negentien (ex-)cliënten en de twee geïnterviewde melders hebben aangegeven wel eens (mannelijk) bezoek in de avond of het weekend te hebben meegemaakt. Acht (ex-)cliënten hebben verklaard zelf geen mannelijk bezoek in de avond of het weekend te hebben gezien of opgemerkt.

Vrijwel alle cliënten wisten dat heimelijk (mannelijk) bezoek wel eens voorkwam; vier cliënten, evenals melder1, hebben zelf toegegeven wel eens bezoek te hebben binnengelaten op tijdstippen dat er geen toezicht was en bezoek niet was toegestaan. Melder1 voegt in reactie op haar interviewverslag toe:

%k heb geen mannen binnen gelaten!!! Ik heb een man binnen gelaten, dat is een eigenaar van een cateringbedrijf die mij ging helpen met verhuizen samen met een dame en zij is lerares en staat voor de klas. Ook heb ik in Alkmaar mijn familielid binnen gelaten, dat is een aange trouwde neef, dat klinkt even anders dan [melder1] heeft mannen binnengelaten.+

Blijf Groep heeft cliënten regelmatig aangesproken, de regels ten aanzien van bezoekers zijn vaak herhaald, en zowel in individuele gesprekken als in de groep werd aandacht aan dit onderwerp besteed. (Ex-)cliënten geven aan dat als geen van de cliënten bij navraag over onbekend bezoek iets zei, medewerkers niet altijd konden achterhalen wie de bezoeker had binnengelaten.

Melder1 verklaart dat zij voor het binnenlaten van haar bezoekers een officiële waarschuwing kreeg, maar zij vindt dit onterecht. Zij verklaart dat andere vrouwen mannen binnen lieten om te hoereren wat volgens haar door Blijf Groep door de vingers werd gezien. Melder1 deed zelf iets dat volgens haar niet strafbaar was, maar kreeg hier wél een waarschuwing voor.

Twee van de (ex-)cliënten hebben verklaard dat zij naar aanleiding van het binnenlaten van een bezoeker buiten bezoektijden, een waarschuwing hebben gekregen van hun maatschappelijk werker.

%k heb [naam vriend] wel een keer binnengelaten na vijf uur, toen kreeg ik een officiële waarschuwing. Maar als er een man binnenkomt en niemand snichtq dan weten de medewerkers niet wie het was en voor wie hij kwam.+

%k heb een keer zonder toestemming mijn vriend op een zondag binnen gelaten. Toen heeft mijn maatschappelijk werker wel gezegd: als je dat doet, raak je je kamer kwijt. Dat vind ik nu ook wel terecht.+

Bron: Twee (ex-)cliënten

Een (ex-)cliënte verklaart dat zij een vriendin een keer heeft binnengelaten omstreeks 17.30 uur, en op haar eigen kamer heeft ontvangen. Deze vriendin vertrok om ongeveer 18.30 uur weer. De volgende dag kreeg deze (ex-)cliënte een waarschuwing van haar maatschappelijk werkster. De (ex-)cliënte vertelt dat Blijf Groep voor haar daarom een beetje voelde als een gevangenis.

Enkele (ex-)cliënten hebben verteld dat zij gedurende hun verblijf op de locatie IJmond een nieuwe liefdesrelatie zijn gestart. Uit interviews blijkt dat dit regelmatig voorkomt en dat (een deel van de) cliënten zich vrij willen voelen om met mannen om te gaan. Hoewel er een verschil is tussen een nieuw vriendje en een meegaan met vreemde mannenq is het voor medewerkers soms lastig vast te stellen in hoeverre een

nieuwe man/jongen betrouwbaar is. Dit is deels ook eigen verantwoordelijkheid van de vrouwen. Uit interviews komt naar voren dat (ex-)cliënten soms vinden dat Blijf Groep op dit punt te streng voor hen is.

Twee van de geïnterviewde (ex-)cliënten hebben aangegeven dat melder1 voor onrust zorgde door vreemde bezoekers op niet afgesproken tijden binnen te laten, zoals de directeur van FFF. Een van hen verklaart dat dit meestal vrouwelijke bezoekers waren, die naar de kamer van melder1 kwamen. De bezoekers veroorzaakten volgens haar onrust doordat zij met andere cliënten probeerden te praten en vragen wilden stellen.

Schriftelijke reactie melder1

Melder1 bevestigt dat er vrouwen bij haar op bezoek zijn geweest op de locatie IJmond. Melder1 stelt dat zij deze bezoekers netjes heeft opgegeven voor de bezoekerslijst. Volgens melder1 heeft de directeur van FFF zich ook voorgesteld aan de gastvrouwen. Melder1 stelt dat de directeur van FFF haar en andere bewoonsters heeft geholpen met boodschappen en luiers. Melder1 noemt dat zij lijstjes van medebewoonsters kreeg met gewenste boodschappen en dat zij achteraf bedankt werd voor de hulp. Volgens melder1 kwamen de bezoekers niet buiten de bezoeken langs. Melder1 stelt voorts dat zij geen onrust waarnam, maar juist zag dat de vrouwen blij waren met de aangeboden hulp.

De directeur FFF verklaart dat zij zich in één situatie kan voorstellen dat haar bezoek leidde tot een gevoel van onveiligheid, maar uitsluitend onder medewerkers. Dit betrof de situatie waarin zij met een compagnon, boodschappen langsbracht bij Blijf Groep (zie ook paragraaf 10.2).

Interne onveiligheid bestaat: ook cliënten in de opvang kunnen onveiligheid creëren naar andere cliënten, medewerkers en kinderen.

Bron: Veiligheid maken we samen! Visie op veiligheid van Blijf Groep

Ervaringen medewerkers

De maatschappelijk werkers stellen samen met de cliënte een lijst van vijf ~~veilig~~ mensen op, die op bezoek mogen komen zonder dat steeds opnieuw moet worden beoordeeld wat de verhouding tussen cliënte en deze personen is en waar eventuele risico's zich manifesteren.

Volgens een medewerker was de afspraak in eerste instantie dat bezoekers alleen op de eigen kamer van de bewoner mogen worden ontvangen. Aangezien de kamers klein zijn was dit niet altijd werkbaar. Ook wilden bezoekers wel eens meehelpen met koken of bij mooi weer buiten in de tuin zitten. De regel werkte niet goed, maar er was geen goed werkend alternatief, aldus een medewerker. Volgens een van de managers hebben cliënten tijdens een cliëntenparticipatie zelf aangegeven dat zij de kantoortijden waarop medewerkers aanwezig zijn als bezoeken wilden houden. Zij voegt toe dat het niet betekent dat alle cliënten in de loop van het jaar zich hier aan houden.

Medewerkers verklaren dat bekend is dat de cliënten zelf wel eens mannen binnenlieten buiten bezoeken. Medewerkers verklaren dat het in veel gevallen ging om een bekende, met wie een bezoekregeling was getroffen, bijvoorbeeld omwille van het halen of brengen van kinderen. In sommige gevallen waren er afspraken gemaakt over bezoekers buiten bezoeken. Dit was soms toegestaan, maar alleen in overleg. Medewerkers verklaren dat het ongeoorloofde (mannelijke) bezoek enkele keren per jaar is voorgekomen. Volgens een medewerker kunnen de vrouwen op een scherm bij de woonkamer zien wie er voor de deur staat, en werden nieuwe vriendjes wel eens naar binnen gesluisd of regelden vrouwen onderling met elkaar dat een man kon binnenkomen.

Medewerkers verklaren in interviews dat het één keer is voorgekomen dat een cliënte een handdoek of sjaal over de camera gooide, zodat niet duidelijk was wie binnen kwam. Een manager geeft aan dat er hierop direct een bericht van Spyke Security kwam dat er geen beeld zichtbaar was. De beelden van vlak hiervoor zijn opgevraagd, zodat zichtbaar werd wie de handdoek of sjaal had gegooid. Vervolgens zijn met

deze cliënte, die twee mannen had binnengelaten, veel gesprekken gevoerd, die vooral gericht waren op bewustwording. De cliënte werd duidelijk gemaakt dat zij haar eigen veiligheid, alsook die van medebewoonsters, in gevaar bracht met deze actie.

9.1.2 Bevindingen prostitutie

Uit interviews met zowel (ex-)cliënten als medewerkers en managers, komt naar voren dat er op de locatie Alkmaar (Oranje Huis) van Blijf Groep in het najaar van 2014 zeer concrete signalen zijn geweest dat ten minste één cliënte zich bezighield met prostitutie en dat deze cliënte uit de locatie is gezet. Onderhavig onderzoek betreft de vermeende misstanden op de locatie IJmond van Blijf Groep. De locatie Alkmaar van Blijf Groep (of een mogelijke misstand aldaar) maakt dan ook geen deel uit van deze onderzoeksopdracht.

Ervaringen (ex-)cliënten

In de interviews hebben wij de melders en de (ex-)cliënten uitgenodigd om hun waarnemingen, ervaringen en verhalen omtrent prostitutie met ons te delen.

Melder1 verklaart dat een medebewoonster (hierna: mevrouw X) haar een keer had meegevraagd naar een koffiehuis in Zaandam, omstreeks februari 2015, en dat zij . niet nader gespecificeerd . wat geld kon verdienen. Bij aankomst bleek het om een bar te gaan en wilde melder1 naar eigen zeggen niet naar binnen. Bij terugkomst bleek Blijf Groep al dicht en stelde mevrouw X voor om naar een vriend te gaan en eventueel daar te logeren. Daarop is melder1 naar eigen zeggen met haar meegegaan naar een huis, waar zij zes mannen trof en drank en drugs. Melder1 vertelt dat zij begon te huilen en aangaf dat zij weg wilde. Dit kon niet volgens mevrouw X, waarop melder1 zich terugtrok in een andere kamer.

Melder1 verklaart desgevraagd dat zij dit voorval niet bij Blijf Groep heeft gemeld, omdat zij niet het vertrouwen had dat Blijf Groep er iets mee zou doen. Melder1 geeft aan dat zij zich niet gesteund voelde door Blijf Groep.

Melder1 verklaart voorts dat mevrouw X ook op avonds op pad ging en dan de deur op een kier liet staan. Zij zou dan buiten gemeenschap hebben met verschillende mannen, in de auto. Melder1 benoemt dat mevrouw X ook bewoonsters heeft aangeboden bij rijke mannen in een restaurant in Beverwijk. Volgens melder1 was Blijf Groep hiervan op de hoogte, maar werd niet ingegrepen. Melder1 verklaart dat de medewerkers die hiervan op de hoogte waren, deze informatie niet durfden te delen omdat zij door andere medewerkers onder druk werden gezet.

Melder1 verklaart dat een andere (ex-)cliënte van de locatie IJmond ook heeft laten doorschemeren dat zij in ruil voor leuke nachtjes weg, bijvoorbeeld werden beloond met spullen of eten. Volgens melder1 hadden medewerkers ook het vermoeden dat deze (ex-)cliënte zich prostitueerde.

Melder1 geeft aan dat Blijf Groep op enig moment wel aan iedere bewoonster heeft gevraagd naar wat zij wisten met betrekking tot signalen van prostitutie. Melder1 vertelt dat zij Blijf Groep niet heeft willen helpen en heeft aangegeven dat *zij haar vingers er niet aan wil branden*. Melder1 verklaart dat zij bang was dat zij problemen zou krijgen met de vrouwen als zij hen zou verraden, terwijl ze al zoveel problemen had in Blijf Groep. Daarnaast vertrouwde melder1 er niet op dat zij anoniem zou blijven, omdat zij naar haar zeggen weet dat Blijf Groep vrouwen tegen elkaar op zet.

Melder2 verklaart in eerste instantie dat zij geen signalen heeft opgevangen dat er sprake zou zijn van prostitutie op de locatie IJmond. In het Oranje Huis in Alkmaar heeft melder2 hier wel over gehoord, maar zij heeft hiervan geen eigen waarnemingen. Melder2 verklaart dat als zij zelf zou zijn benaderd om zich te prostitueren, dat zij dan aan de bel zou hebben getrokken.

Zoals genoemd is de verklaring van melder2 in reactie op het conceptinterviewverslag gewijzigd. In het interviewverslag is aangevuld: *Van [naam vriend] heb ik gehoord dat zijn vriend tegen betaling seks had met een bewoner van Blijf in [IJmond].* en: *Van [naam vriend] hoorde ik dat een vriend van hem een vrouw betaalde om ermee seks te hebben. Ik heb het niet met eigen ogen gezien.*

In de interviews is aan de (ex-)cliënten gevraagd of zij hebben gemerkt dat cliënten van de locatie IJmond zich bezighielden met prostitutie of dat cliënten werden geronseld voor prostitutie, door medecliënten of door anderen. Geen van de geïnterviewde (ex-)cliënten verklaren *zelf* waarnemingen te hebben met betrekking tot (aanwijzingen voor) prostitutie van medecliënten in of bij de locatie IJmond. Wel verklaren diverse geïnterviewde (ex-)cliënten hier verhalen, c.q. roddels over te hebben gehoord. Uit geen van deze verhalen wordt echter aannemelijk dat er binnen de muren van de locatie IJmond op enig moment sprake is geweest van prostitutie.

Uit de interviews met (ex-)cliënten komt naar voren dat enkele vrouwen elkaar beschuldigen c.q. verdenken van (het ronselen voor) prostitutie. Deze verhalen hebben betrekking op verschillende (ex-)cliënten, en de feitelijke onderbouwing voor deze verhalen is doorgaans minimaal tot nihil: cliënten zouden in het weekend graag op stap gaan, zij zouden make-up dragen, of cliënten zouden thuiskomen met nieuwe kleding. De (ex-)cliënten benoemen desgevraagd zelf ook dat het mogelijk slechts om roddels gaat.

Een van de geïnterviewde (ex-)cliënten bevestigt de verklaring van melder1 dat er een medebewoonster was die ƒ avonds vaak uitging en bij verschillende mannen in de auto stapte, maar noemt niet dezelfde (ex-)cliënte als waarover melder1 verklaart. Volgens deze (ex-)cliënte werd deze mevrouw voor de deur van de locatie opgehaald. Als zij later op de avond thuis kwam had zij bijvoorbeeld nieuwe kleding bij zich. De (ex-)cliënte verklaart dat zij zelf heeft waargenomen dat deze vrouw bij mannen in de auto stapte. Zij verklaart dat zij vraagtekens zette bij de nieuwe kleding; op de tijdstippen dat deze mevrouw de deur uitging, waren de winkels al dicht.

Een vrouw die wel eens met tassen van de Primark thuis kwam, [naam (ex-)cliënte], wist wel dat mensen dachten dat zij met prostitutie bezig was. Zij schaamde zich hiervoor. Ook de maatschappelijk werker heeft [naam (ex-)cliënte] hier wel eens naar gevraagd. Kamers van cliënten werden ook weleens gecheckt op dure spullen. Als iemand dure spullen had, werd er al gauw aan prostitutie gedacht.+

(Bron: Een (ex-)cliënte van Blijf Groep)

Op de verklaring van melder1 dat zij is meegenomen naar een koffiehuis door mevrouw X na, heeft geen van de geïnterviewde (ex-)cliënten verklaard of geïmpliceerd zelf benaderd te zijn voor prostitutie (ronselen). Wel geven zij aan dat zij ~~van~~ horen zeggen/weten dat medecliënten zijn gevraagd om zich te prostitueren. Bij het uitvragen van het onderwerp prostitutie heeft geen van de geïnterviewden naar voren gebracht dat medewerkers van Blijf Groep zelf betrokken zouden zijn bij het ronselen, c.q. bij vrouwenhandel.

Volgens de (ex-)cliënten werd wel veel met elkaar over prostitutie gesproken en hadden ook medewerkers hier aandacht voor. Ook benoemen (ex-)cliënten dat er voorlichting is gegeven door de politie. Melder1 verklaart dat er op enig moment, vermoedelijk in maart/april 2015, een bureau is langs geweest in opdracht van Blijf Groep om bewoonsters uitleg te geven over prostitutie en mensenhandel. Bij deze toelichting was ook een filmpje en waren acteurs aanwezig.

Ervaringen medewerkers

Een manager heeft in een interview uitgelegd dat bekend was bij Blijf Groep dat een bewoonster van de locatie Alkmaar betrokken was bij een netwerk dat kwetsbare bewoonsters van Blijf Groep probeert te ronselen voor prostitutie. De spanning die speelde met betrekking tot prostitutie in Alkmaar, sloeg volgens geïnterviewden wel over naar de locatie IJmond. Volgens een medewerker is de betreffende (ex-)cliënte die in Alkmaar betrokken was bij het netwerk, hier nog steeds bij betrokken. Aangezien cliënten vanuit Alkmaar doorstromen naar locaties voor begeleid wonen in andere plaatsen, bestond de vrees en het risico bij Blijf Groep dat ook cliënten van de andere locaties . zoals IJmond . met het netwerk in aanraking zouden komen.

Een manager geeft aan dat er wel een vermoeden is dat een (ex-)cliënte van de locatie IJmond een keer met mannen mee is gegaan, maar hier is geen bewijs voor gevonden. Een medewerker geeft aan dat geluiden over prostitutie en ronselen altijd in de opvangwereld naar voren komen. Zij stelt dat men dat niet altijd krijgt bevestigd. De medewerker voegt toe dat haar ervaring is dat dit soort geluiden bestaan in alle kwetsbare groepen.

Bewoners zullen dat niet zomaar toegeven. De vrouwen zijn afhankelijk van elkaar en gaan elkaar daar niet op aanspreken, of ons. Met hulp van de politie kom je daar ook niet achter.+

(Bron: Een medewerker)

Cliëntenraad

Ook de cliëntenraad is ervan op de hoogte dat in Alkmaar is getracht vrouwen te ronselen voor prostitutie. De cliëntenraad is hiervan door de directeur-bestuurder op de hoogte gesteld. De zorg dat cliënten van andere locaties hierbij betrokken raakten bestond ook bij de cliëntenraad. Vanuit de locatie IJmond heeft de cliëntenraad echter nooit concrete signalen gehad dat sprake is geweest van prostitutie en/of ronselen.

Statement website van Blijf Groep

Op 13 november 2015 heeft Blijf Groep een statement op de website geplaatst, met (onder meer) betrekking tot de meldingen van 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 [IJmond] heeft 1 september jl. 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.

9.2 B. Æ Rol Blijf Groep

Zelfredzaamheid van cliënten

De locatie IJmond is een begeleid wonensituatie, waarbij er volgens de methodiek geen 24-uurstoezicht is. Zoals beschreven is het uitgangspunt van de methodieken, dat wordt gestuurd op zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Dit is vooral het geval op de locaties voor begeleid wonen, die de laatste stap in het proces zijn, voordat cliënten weer zelfstandig gaan wonen. De locaties IJmond, Haarlem en Wormerveer zijn vergelijkbaar qua woonsituatie (allen begeleid wonen). Ook daar is geen receptie/portier en is er sprake van een gemeenschappelijke woonkamer en voordeur. Dit betekent onder meer, dat niet alles wat op de locatie gebeurt, zichtbaar is voor de medewerkers. Medewerkers zijn tijdens kantoortijden aanwezig, maar

daarna niet meer. Ook is niet zichtbaar voor medewerkers, wat cliënten doen als zij de buiten de locatie zijn.

Als er signalen worden opgevangen dat er iets niet goed gaat, wordt dit altijd bespreekbaar gemaakt. Een van de managers geeft aan dat veiligheid met elkaar wordt gemaakt en dat cliënten hierin ook zelf een verantwoordelijkheid dragen. Er wordt een balans gezocht tussen controle en veiligheid enerzijds en vrijheid en zelfredzaamheid anderzijds. Blijf Groep kan de veiligheid van cliënten niet garanderen, maar kan cliënten hier wel bij helpen. Het motto is niet voor niets: veiligheid maak je samen. De directeur-bestuurder geeft aan dat het fout kan gaan en soms ook wel eens fout gaat, ondanks de zorg en aandacht van Blijf Groep en van de cliënten. De directeur-bestuurder verklaart in een interview over het vergroten van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid op de locaties voor begeleid wonen:

Blijf Groep organiseert veiligheid, maar we hebben ook te maken met volwassen vrouwen die zelfstandig kunnen wonen. In aanvang bieden wij de vrouwen veel, en hebben zij niet de volledige vrijheid. Maar op begeleid wonen locaties willen wij hen wel zo veel mogelijk zelfstandigheid en zelfredzaamheid bieden. Vroeger, in de oude Blijf van mijn Lijf Huizen, mocht heel veel niet, vrouwen werden er direct uitgezet als er stiekem bezoek kwam. Dan ging die vrouw naar een andere locatie en bleef het op dezelfde manier doorgaan. Maar het gaat er juist om, de eigen veiligheid te versterken en daarbij hoort dus dat vrouwen zelf hun eigen grenzen kunnen opzoeken en leren te bewaken. Dit is en blijft een kwetsbaar proces dat wij zoveel mogelijk proberen te begeleiden.+

Volgens de directeur-bestuurder is het een probleem dat van Blijf Groep wordt verwacht dat zij ieder veiligheidsrisico voor cliënten kan voorkomen. Dat is volgens de directeur-bestuurder geen reële verwachting en een onjuist beeld dat helaas wordt vergroot door de media-aandacht. Zij verklaart:

Er worden allerlei maatregelen verwacht die eigenlijk niet de zelfstandigheid en veiligheid van mensen vergroten maar die alleen op beheersing en controle zijn gebaseerd. Terwijl wij denken: de meeste cliënten komen juist uit een situatie van zowel onveiligheid als van grote controle, waar hun gedrag ook heel erg op is ingesteld. Dat vergt voor de vrouwen ook een omslag, om dat anders te gaan doen. Al onze inspanningen zijn gericht om de zelfredzaamheid van de vrouwen en daarmee ook hun veiligheid in korte tijd te versterken. Daar werken wij gezamenlijk aan, maar dat is een opgave waar wij ook geen 100% garantie voor kunnen geven. Dat is een dagelijkse zorg.+

Veiligheid houdt in: beschermd zijn tegen intern en extern geweld, waarbij veiligheid en bescherming een collectieve verantwoordelijkheid zijn van de organisatie, de cliënten en de medewerkers. Iedereen heeft daarin een eigen aandeel.q

Bron: Veiligheid maken we samen! Visie op veiligheid van Blijf Groep

Cameratoezicht en bezoek

Het cameratoezicht op de locatie IJmond, is gestart op wens van de cliënten (in juli 2014). Deze wens kwam voort uit een cliëntenparticipatie. Het doel van de camera's is om de cliënten een veiligheidsgevoel te geven.

Zoals beschreven worden de camerabeelden op vaste tijden uitgelezen door Spyke Security. Bij calamiteiten als geweld, inbraak of vernieling waarschuwt Spyke Security de politie en de achterwacht. De beelden zijn toegankelijk voor Spyke Security (leverancier) en kunnen door de politie, de teammanager en de coördinerend maatschappelijk werker worden opgevraagd.

Alle beelden van mannen worden, zoals genoemd, via de e-mail (snapshots) verzonden naar medewerkers van de locatie IJmond. Elke werkdag bekijken zij de beelden en indien nodig wordt de maatschappelijk werker van de betreffende cliënte geïnformeerd, zodat de cliënte op de geregistreerde beelden kan worden

aangesproken. In veel gevallen is de man een bekende, die bijvoorbeeld de kinderen komt halen, zo hebben medewerkers aangegeven.

Als zichtbaar is op de camerabeelden welke cliënte bezoek heeft binnengelaten buiten de afgesproken bezoeken, wordt deze cliënte hier op aangesproken. Een manager verklaart dat het er in dergelijke gevallen niet alleen om gaat te achterhalen wie het bezoek was, maar ook om de betreffende cliënte een waarschuwing te geven; samen met de cliënte wordt in gesprek ook gezocht naar wat er achter de actie zit en wat het voor de cliënte betekent. Behalve individuele gesprekken met cliënten, vinden ook groepsgesprekken plaats, wanneer een man wordt gesignaleerd op de camerabeelden. Dit komt overeen met de verhalen van de geïnterviewde (ex-)cliënten. Als niet duidelijk werd welke cliënte het bezoek had binnengelaten, gingen gesprekken over bewustwording en het gezamenlijk zorg dragen voor de veiligheid op de locatie.

“We zeggen niet alleen dat mag niet en je krijgt een standjeq we gaan juist op zoek met de cliënt naar wat er achter zit en wat zij nodig heeft.”

Bron: Een manager van Blijf Groep

Medewerkers benadrukken dat het ook een verantwoordelijkheid is van de cliënten zelf; de veiligheid moeten zij samen waarborgen en zij moeten elkaar aanspreken als regels worden overtreden. Een medewerker geeft aan dat de vrouwen volwassen zijn en ook zelf verantwoordelijkheid kunnen dragen.

“Cliënten: zijn medeverantwoordelijk voor de eigen veiligheid, maar ook die van anderen (kinderen, medewerkers, andere cliënten). Zij zijn in ieder geval verantwoordelijk voor eigen gedrag.”

Bron: Veiligheid maken we samen! Visie op veiligheid van Blijf Groep

Blijkens het interview met de cliëntenraad staat mannenbezoek (evenals mogelijke prostitutie) regelmatig op de agenda van hun bijeenkomsten. Opvallend is dat de cliëntenraad zich op het standpunt stelt dat op dit moment te strikt wordt omgegaan met mannenbezoek. De vrouwen in Blijf Groep zijn weliswaar gevlucht voor partner- en/of familiegeweld maar daarmee kunnen zij niet weg worden gehouden van andere mannen in hun leven. Het beleid is nu te streng: ook broers, vaders en volwassen zoons en nieuwe vriendjes zijn in principe niet welkom. De cliëntenraad wijst erop dat ook wanneer de vrouwen Blijf Groep verlaten zij moeten kunnen omgaan met mannen in het algemeen en dat de cliëntenraad daarom vindt dat de verantwoordelijkheid voor het ontmoeten van mannen bij de vrouwen zelf moet worden gelegd. Dit is een eigen keuze waarbij zij rekening moeten houden met de veiligheid van de andere vrouwen in Blijf Groep.

Prostitutie

Zoals beschreven is bekend dat in Alkmaar door een netwerk is getracht vrouwen te ronselen voor prostitutie. Hierop is door Blijf Groep onder meer de hulp van de politie ingeschakeld en is voorlichting georganiseerd voor de vrouwen. Dit komt ook naar voren uit de interviews met de (ex-)cliënten, waaronder melder1.

Op de locatie IJmond hebben medewerkers van Blijf Groep niet kunnen vaststellen dat prostitutie of ronselen voor prostitutie heeft plaatsgevonden. Medewerkers benoemen daarbij dat het niet mogelijk is voor Blijf Groep om volledig toezicht te houden op het ronselen en/of prostitutie, omdat het niet zichtbaar is wat cliënten buiten de locatie doen. De cliënten worden niet constant gecontroleerd op hun handelingen en zijn vrij om eigen keuzes te maken. Of de vrouwen daadwerkelijk prostitueerden ligt voor een groot deel buiten het zicht van Blijf Groep.

Volgens managers is er vanuit zorg wel zeer veel aandacht aan het onderwerp prostitutie besteed, onder meer in de vorm van gesprekken met cliënten, zowel individueel als in de groep. Een van de managers vertelt dat Blijf Groep heel bewust heeft gekeken naar welke cliënten het grootste risico liepen en in samenwerking met Scharlaken Koord en de wijkagent voor voorlichting heeft gezorgd. Scharlaken Koord is een organisatie die hulp biedt aan meisjes en vrouwen die te maken krijgen met prostitutie. Deze organisatie werkt aan bewustwording rondom loverboyproblematiek en het vergroten van de weerbaarheid van vrouwen.

Een medewerker geeft aan dat er een periode een schema was ingesteld waarop werd bijgehouden wie van de cliënten veel geld of nieuwe kleding had. Er werd veel met cliënten gesproken over hoe zij hun grenzen konden bewaken en hoe zij foute mannen konden herkennen, zo verklaren medewerkers. Verschillende medewerkers hebben aangegeven dat prostitutie in Nederland misschien een vrij en legaal beroep is, maar dat het voor de doelgroep van Blijf Groep zeer belangrijk is om aandacht te besteden aan de vraag of het ook *vrijwillig* plaatsvindt.

Wat vrouwen privé doen en niet met ons delen, kunnen we niet weten. Wat we wel kunnen doen, is een sfeer creëren waarin vrouwen zich vrij voelen om dergelijke zaken wel te kunnen bespreken. Dat is niet makkelijk, er zijn taboes, vrouwen zijn bang hun uitkering kwijt te raken of bang voor een oordeel. Als vrouwen graag in een kort rokje de deur uit gaan, is dat een vrije keuze. Als wij dat al gaan beoordelen, wordt de afstand om er met elkaar over te praten alleen maar groter. Er wordt over gepraat in individuele gesprekken, op een niet beoordelende manier.+

Bron: Directeur-bestuurder van Blijf Groep

9.3 C. Æ Rol Gemeente Haarlem

De gemeente Haarlem is, zoals genoemd, als centrumgemeente verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de vrouwenopvang. De uitvoering van de opvang en begeleiding heeft de gemeente Haarlem uitbesteed aan de ontvanger van de subsidies, in casu Blijf Groep. Blijf Groep dient er zorg voor te dragen dat de vrouwen worden opgevangen in een veilige leefomgeving, wat ook impliceert dat zij zo goed mogelijk zijn beschermd tegen praktijken als het ronselen voor prostitutie. Uit de interviews blijkt dat Blijf Groep heeft geacteerd op de signalen van prostitutie, door zowel individuele gesprekken met cliënten te voeren alsook voorlichting te geven over prostitutie, mensenhandel, loverboys, het herkennen van foute mannen en het aangeven van eigen grenzen. Hierbij heeft Blijf Groep samenwerking gezocht met de politie en de organisatie Scharlaken Koord.

In het kader van de Wmo heeft de gemeente Haarlem een toezichtfunctie op de vrouwenopvang. Vanuit het (vooralsnog) reactieve toezichtskader is, voor zover bekend, niet eerder gekeken naar signalen van ongeoorloofd bezoek en prostitutie op de locatie IJmond. Wel heeft regelmatig contact plaatsgevonden tussen Blijf Groep IJmond en de wijkagent in Heemskerk om de situatie met betrekking tot mogelijke signalen van prostitutie te monitoren.

9.4 Resumé

De locatie IJmond is een begeleid wonensituatie waarbij medewerkers alleen tijdens kantoortijden aanwezig zijn. Het uitgangspunt is dat een balans wordt gezocht tussen controle en veiligheid enerzijds en vrijheid en zelfredzaamheid anderzijds. Er is cameratoezicht: op een scherm bij de woonkamer is altijd zichtbaar voor cliënten wie er voor de deur staat. Ook worden de beelden op afgesproken tijden uitgelezen door Spyke Security. De bezoekregels en het deurgebeleid zijn bekend bij de cliënten, echter niet iedereen houdt zich altijd aan deze regels. In de periode 2014/2015 is het meermaals voorgekomen dat (mannelijk) bezoek heimelijk werd binnengelaten buiten de afgesproken tijden. Blijf Groep sprak cliënten hier op aan, tevens vonden individuele- en groeps gesprekken plaats over de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor veiligheid.

Niet kan worden vastgesteld dat er in de periode 2014/2015 sprake is geweest van prostitutie door cliënten van de locatie IJmond. De aanwijzingen voor prostitutie uit de verklaringen van (ex-)cliënten en medewerkers zijn slechts in zeer beperkte mate gebaseerd op eigen waarnemingen en blijven doorgaans steken op het niveau van vermoedens of zelfs achterklap. Het meest concrete verhaal betreft een ervaring van melder1 met een medecliënt, die haar in een situatie buiten Blijf Groep bracht die voor haar onveilig c.q. bedreigend was. De verklaringen van melder1 over deze medecliënte zijn niet bevestigd door de betreffende medecliënte (mevrouw X) en er is geen melding van gemaakt bij Blijf Groep of een andere instantie.

Op de locatie Alkmaar (Oranje Huis) zijn in het najaar van 2014 wel concrete signalen geweest dat ten minste één cliënte zich bezighield met prostitutie. Blijf Groep heeft geacteerd op de signalen van prostitutie. Hoewel er op de locatie IJmond geen concrete aanwijzingen waren dat cliënten in aanraking kwamen met prostitutie, is vanuit zorg aandacht aan het onderwerp besteed, in zowel individuele- als groepsgesprekken. Hierbij heeft Blijf Groep samenwerking gezocht met de wijkagent en de organisatie Scharlaken Koord. Er is voorlichting gegeven aan de cliënten over prostitutie, mensenhandel en loverboys en er is regelmatig gesproken over hoe de cliënten foute mannen kunnen herkennen en hoe zij hun grenzen kunnen bewaken.

Vanuit het (vooralsnog) reactieve Wmo-toezichtskader is, voor zover bekend, door de gemeente Haarlem niet eerder gekeken naar signalen van ongeoorloofd bezoek en prostitutie op de locatie IJmond. Wel heeft regelmatig contact plaatsgevonden tussen Blijf Groep IJmond en de wijkagent in Heemskerk om de situatie met betrekking tot mogelijke signalen van prostitutie te monitoren.

10. Financiën

10.1 A. Æ (Vermeende) misstanden

Aantijgingen in de media

In de berichten in media wordt onder meer gesteld: Dat de bewoonsters geldproblemen hebben (Noordhollands Dagblad, 8 september 2015); dat vrouwen moesten bedelen om eten voor hun kinderen te kopen (opiniestuk van FFF in NRC Handelsblad, 4 november 2015); dat vrouwen en kinderen stelselmatig worden uitgehongerd (Metro, 29 november 2015); dat de vrouwen in grote financiële nood verkeerden door de hoge huur, waardoor zij onvoldoende eten voor zichzelf en hun kinderen konden kopen, laat staan verzorgingsproducten als luiers, shampoo en wasmiddelen, dat wegwerpluiers steeds weer opnieuw gedroogd en dan weer werden gebruikt (reactie FFF op misstanden Blijf Groep, 23 september 2015); dat er sprake is van broodnood, omdat vrouwen afhankelijk zouden zijn van Blijf Groep, maar geen leefgeld krijgen (melder1 op Radio 1, 11 november 2015).

Op de manifestatie sprak ook iemand die in Blijf Groep had gezeten, een vrouwenopvang voor slachtoffers van onder meer seksueel geweld in [IJmond]. Daar worden net als in Oranjehuis in Alkmaar vrouwen en hun kinderen stelselmatig uitgehongerd, verwaarloosd en mentaal mishandeld - terwijl per inwonende duizenden euro's subsidie wordt opgestreken.

Bron: Metro Column, Het moet harder 29 november 2015

Verklaringen melder1 op hoofdlijnen

Melder1 heeft aangegeven aanvankelijk leefgeld van Blijf Groep te hebben ontvangen en dat zij later, toen haar WWB-uitkering een feit was, via haar financieel beheerder het restant van deze uitkering ontving, dat overbleef na aftrek van kosten voor onder meer verblijf.

Melder1 heeft aangegeven dat haar eigen financiële situatie bijzonder krap was, maar dat zij niet kan stellen dat hier sprake is van misstanden. Zij moest keuzes maken waaraan zij haar geld zou spenderen. Melder1 was hiertoe regelmatig naar eigen zeggen aangewezen op de voedselbank.

Op de vraag of het klopt dat Blijf Groep soms geen leefgeld verstrekt, terwijl een cliënte daar wel recht op heeft, verklaart melder1 dat zij enkel voor haarzelf kan spreken en dat zij de dossiers van anderen niet kent. In haar situatie is het leefgeld conform de regels uitgekeerd. Melder1 vult aan dat zij vindt dat Blijf Groep haar kapot heeft gemaakt, maar stelt ook dat zaken soms worden overdreven in de media. Wij merken op dat melder1 in de openbare vergadering van de commissie Samenleving op 7 januari 2016 wel heeft gesteld dat lang niet alle vrouwen leefgeld krijgen.

Melder1 wijst erop dat de situatie voor alle cliënten erg krap is. In dit kader heeft melder1 aangegeven dat sprake zou zijn van prostitutie, in ruil waarvoor de betreffende dames bijvoorbeeld kleding en/of eten zouden ontvangen. Een verband tussen de financiële krapte en de vermeende prostitutie is wel gesuggereerd, maar heeft geen bevestiging gekregen in het onderzoek. Zie ook paragraaf 9.1.2 (Bevindingen prostitutie).

Ik heb al mijn goud beleend om eten voor mijn kinderen te kunnen kopen, ook om naar afspraken te gaan, rechtbanken te gaan omdat ik veel rechtszaken had. De helft van mijn goud ben ik zo kwijtgeraakt, ik had geen geld om ze terug te kopen. Ik moest veel geld lenen van vrienden voor het reizen hierdoor kwam ik niet rond. Ik heb hierdoor de auto moeten verkopen voor 250,- euro terwijl deze 1500,- euro kostte omdat ik echt geen geld had.

(Bron: melder1)

Verklaringen melder2 op hoofdlijnen

Melder2 was zeven maanden zwanger toen zij arriveerde in de locatie IJmond. Melder2 heeft aangegeven dat zij geen inkomsten, maar wel oplopende schulden had.

Melder2 stelt dat zij geen hulp heeft ontvangen van Blijf Groep, noch bij het aanvragen van een WWB-uitkering, noch met betrekking tot het bevrozen van haar schulden. Melder2 heeft in eerste instantie verklaard dat zij gedurende haar verblijf leefde van de kinderbijslag die zij kreeg voor haar dochtertje en van de vrijgevigheid van andere cliënten. Volgens melder2 hoorde zij pas van het bestaan van leefgeld toen zij de locatie IJmond verliet. Melder2 is tevens degene die wegwerpluiers opnieuw zou drogen om te hergebruiken.

%k vroeg steeds om een verloskundige en uitte mijn zorgen over mijn ongeboren kind en het gebrek aan levensmiddelen en vitaminen. Een kind baren is makkelijk maar een zwangere vrouw heeft een verloskundige/medische hulp nodig. En ook vitaminen voor zwangere vrouwen: die moest ik zonder leefgeld/andere financiële middelen zelf regelen. Ook had mijn dochter [naam] geen luiers. Ik ging zuinig om met haar luiers. Als zij geplast had, droogde ik haar luiers. Dit kunt u aan de vrouwen in Blijf vragen. Ik was een keer met [melder1] en [naam dochter] naar mijn advocaat [naam] in Rotterdam. Daar waren [naam directeur FFF] en [naam van een tolk]. Ook was een vrouw van de krant daar. Toen zij zagen dat ik met gedroogde luiers liep, schrokken ze en beloofde [naam directeur FFF] mij dat ze luiers zou geven. Ik vind gedroogde luiers niet normaal. Maar ik kon niet anders. Het was overleven. Blijf had niets in het huis: geen luiers, geen eten, geen vitaminen.+

Bron: Melder2

In reactie op het voorleggen van het conceptinterviewverslag, zijn de nodige aanvullingen gedaan op haar verklaringen. In deze aanvullingen wordt gesteld dat melder2 genoodzaakt was om haar wasmachine te verkopen om eten te kopen voor haarzelf en voor haar kinderen. Volgens melder2 heeft zij in de opvang soms anderhalve week zonder eten gezeten. Hierdoor raakte zij in paniek en bedelde zij om eten. Melder1 heeft melder2 toen geholpen. Door medewerkers van Blijf Groep zou zijn gezegd dat melder2 naar de voedselbank moest gaan.

Tevens wordt in de aanvullingen gesteld dat melder2 een zwangerschapsuitkering had. De hoogte van dit bedrag was net voldoende om de zorgverzekering te betalen en er bleef niets over voor levensonderhoud, zo wordt gesteld. Ook aangevuld is dat melder2 tweemaal " 60 en eenmaal " 100 heeft ontvangen om eten te kunnen kopen. Dit lijkt in tegenspraak met haar eerdere stelling dat zij nooit leefgeld heeft ontvangen en niet van het bestaan van leefgeld afwist.

Uit het dossier van melder2 blijkt dat haar door Blijf Groep tweemaal " 60, tweemaal " 50 en eenmaal " 20 is geleend bij wijze van leefgeld en/of voor reiskosten. Uit het dossier blijkt tevens dat Blijf Groep de eigen bijdrage gedurende haar verblijf steeds heeft voorgeschoten, waarbij een deel uiteindelijk is verrekend met de WWB-uitkering van melder2. Blijf Groep heeft ten slotte een openstaand bedrag van ongeveer " 750 voor eigen rekening afgeboekt.

Een zwangerschapsuitkering (WAZO-uitkering) wijst er overigens op dat melder2 werk heeft of had. Melder1 heeft in dit verband onder meer aangegeven dat zij weet dat melder2 een vast contract heeft c.q. had bij een met name genoemde hotelketen, maar dat melder2 hier niet open over was. Nadat wij melder2 met deze informatie hebben geconfronteerd, stelt zij dat zij inderdaad in dienst was en is bij een hotelketen. Melder2 geeft aan dat zij gedurende haar tijd bij Blijf Groep niet kon werken omdat niemand voor haar kinderen kon zorgen.

In reactie op voorgaande passages, meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van melder2, het volgende:

Mevrouw heeft bij binnenkomst in onze vestiging in Alkmaar (in mei 2015) een klein eigen inkomen. Er bestaan onduidelijkheden over haar inkomen. Daarom is afgesproken dat de medewerker contact legt met de werkgever. Mevrouw geeft later aan dit niet te willen, zij heeft zelf zaken geregeld. Zij heeft schulden en wil hulp daarbij. Afgesproken wordt dat hulp na doorstroom (na de crisisopvangperiode van gemiddeld zes weken) opgestart zal worden. Deze doorstroom vindt medio juni plaats naar de locatie IJmond.

In het dossier van de cliënt is zichtbaar dat in de hulpverleningsgesprekken, zowel in Alkmaar als in IJmond de financiën, en dan vooral de schulden, een steeds terugkerend gespreksonderwerp zijn. De financiële situatie blijft onduidelijk doordat mevrouw wisselend, beperkte, informatie verstrekt (wel of niet uitbetaald door werkgever, wel of niet ziekgemeld). Omdat de cliënt niet helder was over haar inkomsten kon zij daar niet meer in ondersteund worden. Ook heeft de cliënt geldgebrek niet aangekaart bij de medewerker. De hulp bij schulden wordt opgestart (bij stichting Socius Maatschappelijke Dienstverleners in Heemskerk). De financiële situatie wordt eind juli duidelijker en in het dossier wordt op 22 juli vermeld dat mevrouw een aanvraag kan gaan doen voor een bijstandsuitkering. In het dossier van de administratie is te zien dat de cliënt op 3 september een lening van 60 euro heeft gekregen van Blijf Groep, daarna nog drie keer, dan op 8 oktober een lening van 110 euro en op 3 november een lening van 50 euro. Er wordt gezocht naar extra mogelijkheden. Mevrouw wordt aangemeld bij de voedselbank en er is een aanvraag gedaan bij een noodfonds.q

De inzage die wij in het dossier van melder2 hebben gehad, onderschrijft deze lezing.

Verklaringen directeur FFF

De directeur FFF heeft verklaard dat een van haar grootste bezwaren tegen de huidige opzet van de vrouwenopvang, de armoede en de armoedeval van vrouwen in de opvang betreft. Volgens de directeur FFF zijn vrouwen financieel slechter af wanneer zij uit de opvang vertrekken. De directeur FFF heeft toegelicht dat bewoonsters van de vrouwenopvang dikwijls een schuld opbouwen en soms genoodzaakt zijn studiefinanciering aan te vragen om de maandelijkse vergoeding (±huur) aan de opvang te kunnen betalen. De directeur FFF heeft erop gewezen dat de armoedeval als gevolg van verblijf in de vrouwenopvang inmiddels door een andere instelling voor vrouwenopvang publiekelijk wordt erkend¹⁰. De directeur FFF stelt onder meer dat het leefgeld ontoereikend is.

Volgens de directeur FFF staat het systeem in de VS . waar zij is geweest . en in de rest van de wereld, waar geen eigen bijdrage/huur in rekening wordt gebracht, in schril contrast met het systeem in Nederland.

In reactie op deze stelling, meldt Blijf Groep dat de directeur FFF vergeet om hier de context te vermelden:

In Nederland is er de WWB als vangnet voor alle burgers, dat is een stuk beter dan in veel buitenland; bovendien is in bijna al deze buitenland de duur van verblijf in de . gratis . opvang zeer begrensd: vaak maximaal vier tot zes weken. Daarna moeten vrouwen zich financieel zelfstandig zien te handhaven en is vaak het niet slagen daarin een push om noodgedwongen terug te keren naar de mishandelende partner. In Nederland is gebrek aan geld nooit reden om niet op te nemen.q

10.1.1 Bevindingen financiële situatie cliënten en gemaakte afspraken

Eigen bijdrage cliënten

Voor verblijf en begeleiding in een opvanglocatie van Blijf Groep worden verblijfskosten per nacht in rekening gebracht. De tarieven zijn verschillend per gemeente en afhankelijk van de leeftijd van de cliënte en het aantal kinderen. De locatie IJmond betreft een begeleidwonenlocatie. Vanaf 23 jaar en ouder betalen cliënten het reguliere tarief op basis van het werkelijk aantal verbleven nachten. Indien de cliënte kinderen heeft die eveneens in de opvang verblijven, wordt per kind een extra bijdrage gerekend.

¹⁰ <http://demonitor.ncrv.nl/vrouwenopvang/vrouwenopvang-fier-vraagt-ombudsman-om-onderzoek-wij-hebben-vrouwen-die-onder-de-armoedegrens-leven>.

Overigens is hier volgens Blijf Groep geen sprake van publieke erkenning maar een opmerking in een ander kader (vraag aan de Ombudsman).

| Tarieven per 1 november 2013 | | | | |
|------------------------------|------------------------------|----------------|------------------|----------------|
| Leeftijd | Tarief per dag ¹¹ | Met kind(eren) | Tarief per maand | Met kind(eren) |
| T/m 20 jaar | " 4,70 | " 6,45 | " 145,70 | " 199,95 |
| 21-22 jaar | " 7,55 | " 12,50 | " 234,06 | " 387,50 |
| > 23 jaar | " 12,50 | " 12,50 | " 387,50 | " 387,50 |

Voorvoemde tarieven zijn inclusief " 0,50 borg per dag. De tarieven zijn opnieuw geïndexeerd per 1 maart 2016. De hierna vermelde tarieven zijn exclusief " 0,50 borg per dag en waskosten (inclusief of exclusief wasmiddel).

| Tarieven per 1 maart 2016 | | | | |
|---------------------------|------------------------------|-------------------|------------------|---------------------|
| Leeftijd | Tarief per dag ¹² | Met kind(eren) | Tarief per maand | Met kind(eren) |
| T/m 20 jaar | " 4,91 | " 6,76 - " 6,97 | " 152,20 | " 209,70 - " 216,20 |
| 21-22 jaar | " 7,76 | " 7,86 - " 8,07 | " 240,55 | " 243,80 - " 250,30 |
| > 23 jaar | " 12,71 | " 12,81 - " 13,13 | " 394,00 | " 397,11 - " 407,00 |

De (centrum)gemeenten zijn op grond van de Wmo bevoegd om de eigen bijdragen voor de vrouwenopvang vast te stellen, te heffen en te innen. De gemeenten kunnen daarbij de inning mandateren aan de instellingen. De hoogte van de bijdrage kent in beginsel geen relatie met de omvang, de aard of de kwaliteit van het hulpaanbod, maar is gerelateerd aan normbedragen die cliënten ten minste moeten overhouden na heffing. De werkelijke kosten voor verblijf en begeleiding in de locatie IJmond zijn voor Blijf Groep hoger dan de tarieven die aan de cliënten worden berekend, zo verklaart de directeur-bestuurder van Blijf Groep (ongeveer de helft van de kosten wordt gedekt).

Er is een landelijk rekenmodel ontwikkeld voor het bepalen van de eigen bijdrage op basis van Nibud-normen. Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) is een onafhankelijk voorlichtingsinstituut, dat onderzoek doet en voorlichting geeft over de huishoudportemonnee. De Nibud-normen kunnen als basis worden gebruikt, maar gemeenten zijn daar niet toe verplicht. De gemeente Haarlem volgt deze normen¹³. Blijf Groep moet de gemeentelijke verordeningen en het door de betreffende gemeente voorgeschreven rekenmodel volgen. Dit betekent dat er in de verschillende opvanglocaties van Blijf Groep verschillende bedragen (kunnen) worden gerekend en dat de bedragen van de bijdrage veranderen wanneer een cliënte naar een locatie in een andere gemeente verhuist met een ander rekenmodel. Daarnaast krijgen cliënten een beschikking voor hun eigen bijdrage die ook bij elke verhuizing naar een andere stad opnieuw moet worden af gegeven.

De eigen bijdrage voor de vrouwenopvang is gebaseerd op de bedragen van de bijstandsuitkering en bedraagt daar een deel van. De berekening van de eigen bijdrage kan verschillen per gemeente, maar het Uitvoeringsbesluit maatschappelijke ondersteuning schrijft de landelijke hoofdlijn voor¹⁴. De cliënte moet dus in alle gevallen, na betaling van de eigen bijdrage ten minste een bedrag aan zak- en kleedgeld¹⁵ overhouden, plus het verschil tussen zorgverzekering en de zorgtoeslag. Daarnaast wordt . omdat Blijf Groep geen voedsel verstrekt . nog een aftrekpost voor het kopen van voedsel in mindering gebracht op de eigen bijdrage. Deze laatste aftrekpost is gebaseerd op de Nibud-norm voor de kosten van voeding en wordt door de gemeente voorgeschreven.

¹¹ Begeleid wonen of dependance (satellietwoning).

¹² Enkel begeleid wonen.

¹³ Uitvoeringsbesluit Maatwerkvoorzieningen beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2015.

¹⁴ Artikel 3.20 Uitvoeringsbesluit maatschappelijke ondersteuning,

¹⁵ Aikel 23 Participatiewet.

Ter vergelijking: vanaf 1 januari 2015 bedraagt de maximale netto huurprijs voor een sociale huurwoning in de regio rond Haarlem " 710,68¹⁶. De prijs voor een sociale huurwoning in Haarlem ligt doorgaans ten minste " 100 boven de tarieven (> 23 jaar) die bij Blijf Groep worden berekend. De gemiddelde maandhuur bedroeg in 2014 landelijk " 479. Cijfers over 2015 worden pas eind 2016 bekend¹⁷.

Leefgeld

Blijf Groep biedt cliënten een voorschot/lening voor alle directe kosten van voeding, medicijnen, luiers en dergelijke totdat de cliënten over een eigen inkomen dan wel uitkering beschikken. Dit is een eigen initiatief van Blijf Groep Het zogeheten leefgeld is primair bedoeld voor de aanschaf van voeding. Voor eventuele kosten anders dan voeding (luiers, babymelk, reiskosten, medicijnen) kan een aanvullende, incidentele lening worden gegeven.

In de periode 2014-2015 bedroegen de tarieven voor leefgeld:

| Tarieven 2014-2015 | Per dag | Per week |
|--------------------|---------|----------|
| Cliënte alleen | " 5,70 | " 40,00 |
| Met 1 kind | " 7,15 | " 50,00 |
| Met 2 kinderen | " 7,85 | " 55,00 |
| Met 3 kinderen | " 8,55 | " 60,00 |

De tarieven zijn met ingang van 1 januari 2016 opnieuw geïndexeerd:

| Tarieven 2016 | Per dag | Per week |
|----------------|---------|----------|
| Cliënte alleen | " 6,50 | " 45,00 |
| Met 1 kind | " 8,55 | " 60,00 |
| Met 2 kinderen | " 10,00 | " 70,00 |
| Met 3 kinderen | " 11,40 | " 80,00 |

Bij de vaststelling van deze tarieven is gekeken naar de relevante Nibud-normen. Het leefgeld geldt als lening en leidt derhalve tot de opbouw van een schuld voor de cliënte.

Afspraken met Voedselbank en Sociale Dienst

De directeur-bestuurder van Blijf Groep verklaart dat tussen Blijf Groep en de dichtstbijzijnde voedselbank bij locatie IJmond, afspraken zijn gemaakt. De voedselbank is eigenlijk bedoeld voor mensen die onder bijstandsniveau leven. Cliënten die een uitkering ontvangen komen dus eigenlijk niet in aanmerking voor het gebruik van de voedselbank. Voor cliënten van Blijf Groep geldt echter vanwege de gemaakte afspraken dat zij zonder meer voedselpakketten bij de voedselbank kunnen halen.

Voorts bestaan er afspraken tussen Blijf Groep en sociale diensten, onder meer met betrekking tot sollicitatieverplichtingen. Voor cliënten van Blijf Groep geldt dat zij niet onmiddellijk hoeven te voldoen aan de reguliere sollicitatieplicht.

Ervaringen (ex-)cliënten

Veel cliënten van Blijf Groep zijn aangewezen op een WWB-uitkering (thans Participatiewet). De aanvraagprocedure voor deze uitkering neemt volgens de (ex-)cliënten soms enkele maanden in beslag. Dit wordt ook door Blijf Groep erkend. Deze periode vloeit voort uit de noodzaak tot vaststelling van

¹⁶Website Woonservice:

<http://www.mijnwoonservice.nl/Help%20en%20uitleg/Huren%20in%20sociale%20of%20vrije%20sector/Subthema>

¹⁷ Cijfers Autoriteit Woningcorporaties; website Inspectie Leefomgeving en Transport:

https://www.ilent.nl/onderwerpen/autoriteitwoningcorporaties/publicaties/de_corporatiesector_in_cijfers/

rechtmatigheid door de betreffende gemeentelijke dienst (van de gemeente waarbinnen de locatie zich bevindt) en valt buiten de invloed van Blijf Groep. Hierdoor kunnen (ex-)cliënten een schuld opbouwen, omdat Blijf Groep de eigen bijdrage voorschiet en/of leefgeld uitkeert. Afspraak is dat verrekening plaatsvindt, zodra de uitkering een feit is. In individuele gevallen worden vanuit de gemeente voorschotten op de uitkering toegekend en is geen sprake van een opbouw van schuld.

Gebleken is dat niet alle (ex-)cliënten een verblijfsvergunning hebben en zij kunnen om die reden geen aanspraak maken op een uitkering. Indien geen sprake is van een rechtmatig verblijf in Nederland, kan de betreffende cliënte strikt bezien ook geen aanspraak maken op vrouwenopvang in het kader van de Wmo. Met een beroep op de regeling van bed, bad en brood worden cliënten dan toch opgevangen. Deze cliënten vallen in feite tussen wal en schip. Zolang zij in de vrouwenopvang verblijven, kunnen dergelijke cliënten soms een aanspraak maken op een zogenaamde Rvb-uitkering¹⁸.

Een van de (ex-)cliënten heeft te kennen gegeven dat zij op enig moment vanuit de locatie IJmond, vanwege bedreigingen van haar ex-partner, voor een periode van enkele weken is overgeplaatst naar een extra beveiligde kamer in Alkmaar. Deze (ex-)cliënte heeft aangegeven dat zij daarmee een dubbele vergoeding voor verblijf moest betalen, nu de woonunit in IJmond voor haar gereserveerd bleef. Ofschoon de betreffende (ex-)cliënte begrip had voor de dubbele lasten, kwam zij hiermee naar eigen zeggen wel in financiële moeilijkheden.

De meeste (ex-)cliënten die wij hebben gesproken, hebben aangegeven tevreden te zijn met de financiële regelingen en mogelijkheden. En ofschoon veel (ex-)cliënten ook aangeven dat hun financiële situatie soms bijzonder krap is of was, heeft geen van de (ex-)cliënten te kennen gegeven dat zij of medecliënten zich genoodzaakt zagen om te bedelen c.q. zich te prostitueren (zie ook paragraaf 9.1.2 ~~Bevindingen prostitutie~~). Wel is bij (ex-)cliënten een geval van diefstal door een cliënte, bekend.

Het voorgaande laat onverlet dat cliënten die de opvang verlaten, kunnen worden geconfronteerd met een eindafrekening die soms aanzienlijk kan zijn. De genoemde bedragen variëren van enkele honderden tot duizenden euro's. Dat is inherent aan de huidige werkwijze, waarbij moet worden bedacht dat Blijf Groep verplicht is een eigen bijdrage in rekening te brengen en bij het verstrekken van leefgeld feitelijk op eigen initiatief een faciliteit biedt die niet bij wet is voorzien.

Volgens de bestuurder van Blijf Groep vertrekken cliënten soms zonder bericht en kan de openstaande schuld niet worden geïnd. Dit leidt tot een totale kostenpost van ongeveer " 60.000 op jaarbasis, verspreid over de verschillende locaties van Blijf Groep.

Geconstateerd kan worden dat het in de beleving van ex-clieñten niet altijd inzichtelijk c.q. duidelijk is uit welke elementen de opgebouwde schuld bestaat. Volgens Blijf Groep ontvangen ex-clieñten evenwel een eindafrekening met specificaties die aanvullend mondeling wordt toegelicht. Verschillende ex-clieñten hebben op dit moment een aflossingsregeling, doorgaans variërend van " 50 tot " 100 aflossing per maand. Een schuld bij vertrek uit de opvang betekent in veel gevallen dat het voor ex-clieñten nog steeds moeilijk is een zelfstandig bestaan op te bouwen.

Boodschappen langsbrengen

Uit het onderzoek is gebleken dat de directeur van FFF, tezamen met andere buitenstaanders, tijdens een of meer bezoeken boodschappen en speelgoed naar Blijf Groep heeft gebracht. Melder1 zou een inventarisatie onder cliënten hebben gemaakt om te bepalen aan welke boodschappen behoefte was. Volgens sommige (ex-)cliënten waren de boodschappen een welkom extraatje, anderen vonden de boodschappen overdreven of geven aan de zaak niet te vertrouwen. Geen van de (ex-)cliënten heeft naar voren gebracht dat de boodschappen een noodzakelijk karakter hadden.

¹⁸ Rvb staat voor Regeling verstrekkingenbepaalde categorieën vreemdelingen, een uitkering van vergelijkbare hoogte als de bijstandsuitkering.

Gedurende een van deze bezoeken was melder1 de afspraak vergeten en heeft melder3 uiteindelijk de boodschappen in ontvangst genomen. Medewerkers hebben in dit verband verklaard dat het genoemde bezoek onaangekondigd was c.q. het bezoek onder valse namen is aangemeld. De compagnon van de directeur van FFF heeft hierbij ten onrechte gesuggereerd dat zij politiek actief was, zo bevestigt de directeur van FFF. De directeur van FFF heeft erkend dat melder3 uiteindelijk de boodschappen namens melder1 in ontvangst heeft genomen en dat hun bezoek niet bij medewerkers was aangemeld. Volgens Blijf Groep is de hele actie opzettelijk buiten het gezichtsveld van medewerkers gehouden.

De medewerkers zeggen zich te hebben gestoord aan de toonzetting van het gesprek dat volgde; volgens de medewerkers stelden de dames allerlei indringende vragen, onder meer over het aantal vrouwen en kinderen dat in de locatie IJmond zou verblijven. Dat is informatie die zij niet zomaar aan onbekenden en/of onaangekondigden kunnen prijsgeven. Daarnaast drongen zij erg aan op het afgeven van de spullen, zoals onder meer kinderspeelgoed, maar hebben de medewerkers daarvoor vriendelijk bedankt. Dit viel, zo stellen de medewerkers, niet in goede aarde bij de dames.

10.1.2 Subsidie Blijf Groep en inzet tolken

Subsidie

Blijf Groep ontvangt subsidie voor haar werkzaamheden. Deze subsidie is deels afkomstig van de gemeente Haarlem als centrumgemeente binnen het Regionaal Kompas. In 2014 werd een bedrag van " 1.533.000 toegekend, in 2015 bedroeg dit " 1.724.000¹⁹.

De hoogte van deze subsidie is voor een deel²⁰ gebaseerd op de bezettingsgraad van de in totaal 51 woonunits van Blijf Groep . en niet op het aantal cliënten of op de lengte van het verblijf van een cliënt. In de jaren 2014 en 2015 was de voor de subsidie vereiste bezettingsgraad in de regio Kennemerland (Haarlem en IJmond) steeds 90% en was de daadwerkelijke bezetting 96% in 2014 respectievelijk 92% in 2015²¹.

Uit de interviews met de betrokken bestuurder, managers en medewerkers van Blijf Groep respectievelijk gemeente Haarlem komt naar voren dat de suggestie dat Blijf Groep financieel voordeel zou kunnen behalen door cliënten langer vast te houden, of juist eerder te laten vertrekken, geen steun vindt in de feiten. Ook de geïnterviewde (ex-)cliënten hebben dergelijke signalen niet naar voren gebracht.

Door krapte op de sociale woningmarkt zijn de doorstroommogelijkheden naar zelfstandige woningen voor cliënten beperkt. Deze doorstroom voor de zogeheten IJmond gemeenten wordt gecoördineerd door een medewerker van de gemeente Heemskerk. Deze heeft verklaard dat er steeds druk is geweest op de betrokken gemeenten om (meer) huisvesting beschikbaar te stellen c.q. dat de huisvesting te lang op zich laat wachten. Ofschoon een langer verblijf dan zes maanden binnen begeleid wonen van Blijf Groep in beginsel niet wenselijk is, was er vanuit de betrokken gemeenten soms simpelweg niet genoeg woonruimte beschikbaar voor een vlotte doorstroom. Hierdoor blijven cliënten in voorkomende gevallen langer dan nodig in de opvang. Door een wetwijziging medio 2015 kunnen cliënten van een vrouwenopvang thans landelijk urgentie krijgen en zijn zij niet gebonden aan de plaats waar de opvang plaatsvindt. De gemeente Haarlem heeft benoemd dat het gemeenten in de praktijk vrij staat om hier specifieke regels over op te stellen.

Melder1 heeft met betrekking tot de subsidie gesteld dat medewerkers de bestede tijd per cliënte niet correct verantwoorden. Volgens melder1 stond zij soms na vijf minuten weer buiten na een gesprek met haar maatschappelijk werker en moest zij toch voor akkoord tekenen voor een gesprek van 15 minuten. En soms werden afspraken afgezegd, maar werden zij volgens melder1 wel vermeld op het verantwoordingsformulier. Blijf Groep heeft in reactie op deze stelling aangevoerd dat het tot 1 januari 2015 vanuit regelgeving verplicht was (in verband met de toekenning van de middelen voor aanvullende AWBZ

¹⁹ Beschikking 25 februari 2014; beschikking 23 maart 2015.

²⁰ Verantwoording vindt plaats door middel van jaarverslagen. De toegekende subsidie is gebaseerd op afspraken omtrent AWARE, Begeleid wonen, Beschikbaarheid noodbed, Crisisopvang, Oranje Huis Thuistrajecten, En nu ikö ! en CTI.

²¹ Jaarverslagen Blijf Groep 2014 en 2015.

extramuraal begeleiding) dat cliënten tekenden voor akkoord. Dit diende te gebeuren in eenheden van minimaal 15 minuten.

Inzet tolken

Een van de aantijgingen van de geïnterviewde melders en de directeur van FFF is dat Blijf Groep om financiële redenen geen tolken beschikbaar zou stellen.

Melder2 heeft in het interview met BING verklaard dat er een geluidsopname van een gesprek is over de beschikbaarheid van een tolk. Volgens melder2 zei de betreffende medewerker steeds dat een tolk te duur was (*alsof zij het uit eigen zak moest betalen*). Uit dossierstukken blijkt dat er gedurende het verblijf van melder2 (4,5 maand) op de locatie IJmond, dertig maal een tolk voor haar is ingezet. In paragraaf 11.1.3 (Discussie over tolk met melder2) wordt verder ingegaan op de inzet van tolken voor melder2 alsook de strekking van het gesprek zoals blijkt uit de geluidsopname.

Uit de jaarverslagen van Blijf Groep blijkt dat de inzet van tolken op jaarbasis een kostenpost van " 169.689 (2015) respectievelijk " 187.814 (2014) oplevert. In de toelichting wordt opgemerkt dat het verschil in deze bedragen is veroorzaakt door het terugdringen van de tolkkosten. In 2013 bedroegen de tolkkosten overigens " 135.544.

In de notulen van een huiskamervergadering van 7 juli 2015 verzoekt een van de cliënten of er vaker tolken bij de gesprekken aanwezig kunnen zijn. De aanwezige medewerker zegt toe dit te zullen overleggen met collega's. Volgens melder1 is de te summere inzet van tolken vaker aangekaart tijdens dergelijke huiskamervergaderingen.

De geïnterviewde (ex-)cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, zijn ook bevraagd op de inzet van tolken bij Blijf Groep. Geen van deze (ex-)cliënten heeft naar voren gebracht dat zij tolken hebben gemist; indien noodzakelijk kon altijd (ten minste telefonische) tolkondersteuning worden gevraagd, zeker bij gesprekken van enig gewicht. Een enkeling heeft aangegeven dat het kan helpen indien vaker een beroep wordt gedaan op tolken, bijvoorbeeld om de cliënten de regels beter te laten begrijpen.

De verklaringen van zowel cliënten als medewerkers zijn redelijk uniform daar waar het gaat om het gehanteerde uitgangspunt dat cliënten moeten proberen om eerst zelf hun post te lezen of een gesprek te voeren, alvorens hulp in te roepen.

10.2 B. De Rol Blijf Groep

Inkomstenbronnen

Blijf Groep heeft in 2014 en 2015 middelen ontvangen uit diverse bronnen²²:

- Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)/gemeentelijke subsidies;
- Eigen bijdrage cliënten;
- Fondsenwerving.

De financieringsstroom afkomstig uit de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) voor cliënten die een AWBZ-indicatie hebben ontvangen voor extra begeleiding, is met ingang van 1 januari 2015 overgeheveld naar de Wmo.

De belangrijkste inkomstenstroom komt uit de Wmo-middelen voor de vrouwenopvang, die Blijf Groep ontvangt van zes centrumgemeenten waarmee Blijf Groep een subsidierelatie onderhoudt: de gemeenten Alkmaar, Almere, Amsterdam, Haarlem, Hilversum en Zaanstad. Ten behoeve van de subsidierelatie met de gemeente Haarlem, dient Blijf Groep jaarlijks verantwoording af te leggen. Deze verantwoording bestaat onder meer uit de inhoudelijke jaarverantwoording, de jaarrekening en de verantwoording van de met gemeente Haarlem afgesproken activiteiten. Daarnaast is er frequent contact tussen medewerkers van de gemeente Haarlem en het bestuur van Blijf Groep.

²² Jaarverslagen 2014 en 2015.

De tweede geldstroom in 2015 is de eigen bijdrage van cliënten die in de opvang verblijven. Tot 2013 gold een uniform tarief voor alle cliënten van Blijf Groep, ongeacht de locatie van verblijf. Dit uniforme tarief was het resultaat van afspraken die Blijf Groep in overleg met de verschillende gemeenten had gemaakt. Met ingang van 2014 is de regelgeving landelijk gewijzigd: elke centrumgemeente met een opvangvoorziening (zowel maatschappelijke opvang als vrouwenopvang) werd verplicht in 2014 een gemeentelijke verordening op te stellen waarin beschreven staat welke afwijzings- of toekenningsbeschikking een cliënte krijgt en hoe de eigen bijdrage wordt berekend.

Uitvoering

Blijf Groep int de eigen bijdrage van cliënten, schiet deze bijdrage voor indien de cliënte niet in staat is om te betalen en keert leefgeld in de vorm van een lening uit. De hoogte van deze eigen bijdrage houdt geen verband met keuzes van Blijf Groep; hiertoe geldt de Wmo. De toekenning van leefgeld is een faciliteit die Blijf Groep wel vanuit een eigen beleidskeuze maakt. Blijf Groep heeft daarnaast afspraken gemaakt met de voedselbank en met de Sociale Dienst.

De maatschappelijk werker is de dossierhouder en vanuit haar of hem worden in samenspraak met cliënte de lijnen uitgezet (en vinger aan de pols gehouden) met betrekking tot de uitbestede taken op financieel/materieel gebied. Het overzicht van procedures met betrekking tot inkomsten en betalingen van cliënten is bij deze rapportage gevoegd als bijlage 4.

Blijf Groep begeleidt cliënten voorts bij het aanvragen van een WWB-uitkering (thans Participatiewet). Met uitzondering van melder1, die meent dat haar onvoldoende uitleg is gegeven over het aanvragen van bijzondere bijstand, en melder2, die stelt dat zij moest leven van kinderbijslag en de vrijgevigheid van medecliënten, zijn op dit punt geen signalen/klachten door (ex-)cliënten geuit.

10.3 C. Æ Rol Gemeente Haarlem

Toezichtfunctie

In het kader van de Wmo heeft de gemeente Haarlem een toezichtfunctie op de vrouwenopvang. Zoals genoemd bestaat de wens om te komen tot een preventief toezichtkader, vooralsnog hanteert de gemeente een reactief kader, waarbij zij reageert op signalen.

Subsidierelatie

Tussen de (centrum)gemeente Haarlem en Blijf Groep bestaat als gezegd een subsidierelatie. De subsidie wordt toegekend op basis van een uitgebreid prestatieplan, waarover verantwoording wordt afgelegd door middel van een jaarverslag, met accountantsverklaring. Ook cliënttevredenheid en klachtenafhandeling zijn hier een onderdeel van. Over financiën en/of betalingen zijn noch in 2014, noch in 2015 klachten geuit.

In het interview met medewerkers van de gemeente Haarlem is benadrukt dat de kwaliteitscriteria binnen de subsidierelatie veel strenger zijn dan vroeger, vooral door de verzakelijking van het subsidietraject. Er wordt in het geval van Blijf Groep bijvoorbeeld strenger gekeken naar cliënttevredenheid en recidive. Volgens de geïnterviewde medewerkers heeft Blijf Groep altijd aan de verplichtingen voldaan.

De gemeente Haarlem hanteert risicoclassificaties voor gesubsidieerde organisaties, op basis van onder meer het vermogen van de organisatie en het aantal personeelwisselingen. Blijf Groep is ingedeeld op het risiconiveau normaal wat betekent dat Blijf Groep minimaal één voortgangsrapportage per jaar moeten insturen (bij verhoogd toezicht is dit vaker).

10.4 Resumé

Voor verblijf en begeleiding in een opvanglocatie van Blijf Groep worden verblijfskosten per nacht of per maand in rekening gebracht, waarbij onder meer de leeftijd van de cliënte en het aantal kinderen van belang is. De (centrum)gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bevoegd om de eigen bijdragen voor de vrouwenopvang vast te stellen, te heffen en te (doen) innen. De hoogte van de eigen bijdrage is gemiddeld lager dan de huur van een sociale huurwoning, zowel in

Haarlem als landelijk.

Blijf Groep biedt cliënten op eigen initiatief een voorschot/lening voor alle directe kosten van voeding, medicijnen, luiers en dergelijke totdat de cliënten over een eigen inkomen dan wel uitkering beschikken.

Uit de interviews blijkt dat (ex-)cliënten hun financiële situatie soms als krap (hebben) ervaren, maar dat zij zich niet genoodzaakt hebben gezien om te bedelen c.q. zich te prostitueren of anderszins aan de hulp van anderen zijn overgeleverd. Een en ander laat onverlet dat cliënten door verschillende oorzaken door hun verblijf bij Blijf Groep soms een (aanzienlijke) schuld kunnen opbouwen. Dit is voornamelijk het gevolg van de huidige wet- en regelgeving en niet vanwege keuzes die Blijf Groep maakt. Uit de interviews volgt voorts dat ex-clieënten aangeven dat voor hen niet altijd inzichtelijk c.q. duidelijk is uit welke elementen de opgebouwde schuld bestaat. Volgens Blijf Groep ontvangen ex-clieënten evenwel een eindafrekening met specificaties die aanvullend mondeling wordt toegelicht. Verschillende ex-clieënten hebben op dit moment een aflossingsregeling, doorgaans variërend van " 50 tot " 100 aflossing per maand. Een schuld bij vertrek uit de opvang betekent in veel gevallen dat het voor ex-clieënten nog steeds moeilijk is een zelfstandig bestaan op te bouwen.

Blijf Groep ontvangt middelen uit verschillende bronnen, waar onder subsidie, deels afkomstig van de gemeente Haarlem. Deze subsidie wordt toegekend op basis van een uitgebreid prestatieplan, waarover Blijf Groep verantwoording aflegt. De hoogte van deze subsidie is voor een deel gebaseerd op de bezettingsgraad van de woonunits van Blijf Groep . en niet op het aantal cliënten of op de lengte van het verblijf van een cliënt. Door krapte op de sociale woningmarkt zijn de doorstroombmogelijkheden naar zelfstandige woningen voor cliënten beperkt. Door een wetwijziging medio 2015 kunnen cliënten van een vrouwenopvang thans landelijk urgentie krijgen en zijn zij niet gebonden aan de plaats waar de opvang plaatsvindt. De gemeente Haarlem heeft benoemd dat het gemeenten in de praktijk vrij staat om hier specifieke regels over op te stellen.

Met betrekking tot de inzet van tolken kan worden gesteld dat . met uitzondering van melder2 . geen van de geïnterviewde (ex-)cliënten heeft aangegeven de ondersteuning van tolken te hebben gemist. Uit dossierstukken is gebleken dat voor melder2 wel degelijk tolken zijn ingezet (30 maal in 4,5 maand). Een enkeling heeft aangegeven dat het kan helpen indien vaker een beroep wordt gedaan op tolken, bijvoorbeeld om de cliënten de regels beter te laten begrijpen.

11. Begeleiding en bejegening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de begeleiding en bejegening van cliënten door medewerkers. In de interviews hebben wij (ex-)cliënten gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot begeleiding en bejegening. De verklaringen, c.q. ervaringen liepen op deze punten uiteen. Wij hebben de hoeveelheid aan ervaringen zoveel mogelijk een plek gegeven in dit hoofdstuk. De bevindingen zijn opgesplitst in twee onderdelen: bevindingen met betrekking tot begeleiding en bevindingen met betrekking tot bejegening.

11.1 A. (Vermeende) misstanden

Aantijgingen in media

In de berichten in media wordt onder meer gesteld: Dat maatschappelijk werkers en managers vrouwen tegen elkaar opzetten en dreigen met het afpakken van hun kinderen (de Volkskrant, 9 september 2015); dat medewerkers de vrouwen die de wantoestanden aan de kaak stelden intimideren en dat een pasgeboren baby en kind als wapen worden gebruikt om de moeder te dwingen terug naar de opvang te gaan (reactie FFF op misstanden Blijf Groep, 23 september 2015); dat wanneer vrouwen niet meewerken, contact wordt gezocht met hun exen (Noordhollands Dagblad, 24 september 2015); dat klachten beantwoord worden met intimidatie (opiniestuk van FFF in NRC Handelsblad, 4 november 2015); dat er door medewerkers naar bewoonsters wordt geschreeuwd waar kinderen bij zijn en dat een maatschappelijk werker zichzelf tegen een muur gooide om het idee te geven dat een cliënte agressief zou zijn (melder1 op Radio 1, 11 november 2015). Tevens wordt gesteld dat een zwangere cliënte geen hulp kreeg: er zou niets voor haar zijn geregeld en zij zou geen wiegje hebben gekregen, maar twee stoelen waar ze een reiswieg op moest zetten (Noord Hollands Dagblad 24 september 2015); dat uit een geluidsopname blijkt hoe een maatschappelijk werkster tekeer zou gaan tegen een cliënte (melder2), die meerdere malen tevergeefs zou smeken om een tolk (Noordhollands Dagblad, 24 september 2015).

Volgens [gefingerde naam] denken sommige vrouwen erover om terug te keren naar hun ex, zodat ze niet langer in [IJmond] hoeven te verblijven. „We zijn gevlucht voor onze exen, maar we laten ons nog liever in elkaar beuken dan de psychologische terreur in het Blijf Huis.”

Bron: Noordhollands Dagblad, *liever in elkaar gebeukt dan naar het Blijf Huis* 24 september 2015

Verklaringen melder1 op hoofdlijnen

Melder1 heeft toegelicht dat zij in 2014 voor de vierde keer bij Blijf Groep terecht is gekomen en dat zij zich niet serieus genomen voelde. Melder1 stelt tevens dat het steeds haar wens is geweest om in Amsterdam een woning te krijgen. Melder1 stelt dat Blijf Groep dit tegenwerkte en haar treiterde bij het zoeken van een woning.

Melder1 verklaart dat zij in IJmond diverse malen op een vervelende manier is bejegend door medewerkers. Na incidenten met haar aanvankelijke maatschappelijk werker, heeft melder1 een andere maatschappelijk werker toegewezen gekregen. Daarbij diende zij een lijstje met afspraken te ondertekenen, wat zij als intimiderend heeft ervaren. Melder1 heeft voorts verklaard dat zij, naar aanleiding van een ruzie tussen haar zoontje en het kindje van een medecliënt, in een huiskamervergadering publiekelijk werd vernederd door een van de medewerkers. Melder1 spreekt daarnaast van diefstal op de locatie IJmond, het verkeerd bezorgen van post, het voeren van gesprekken in aanwezigheid van stagiaires en het zonder haar toestemming contact leggen met haar psycholoog.

Melder1 verklaart dat zij twee officiële waarschuwingen heeft gekregen, waarvan zij in beide gevallen stelt dat deze onterecht zijn. Melder1 verklaart dat rondom haar vertrek bij Blijf Groep, een medewerker zichzelf tegen een muur zou hebben gegooid en later zou hebben beweerd dat melder1 haar duwde. Melder1 verklaart tot slot geen nazorg te hebben gehad; zij en haar kinderen zouden na de verhuizing aan hun lot zijn overgelaten, in een niet-gemeubileerde woning.

Verklaringen melder2 op hoofdlijnen

Melder2 verklaart dat de medewerkers van Blijf Groep haar slecht hebben behandeld en dat haar kinderen niet werden geholpen. Melder1 verklaart dat Blijf Groep zelden tolken heeft ingeschakeld, terwijl melder2 hier wel behoefte aan had. Melder2 verklaart dat zij olopende schulden had en dat medewerkers van allesqbeloofden, maar niets deden. Ook werd melder2 naar eigen zeggen niet goed geïnformeerd over nieuwe regels. Melder2 verklaart dat er kindonvriendelijke meubels op de locatie stonden en dat hier niets aan werd gedaan. Melder2 verklaart dat er geen hulp was bij haar bevalling en dat dat zij pas een grotere kamer kreeg toen er publieke commotie was ontstaan. Melder2 verklaart dat zij geen nazorg heeft gekregen.

Op de vraag waar zij haar ongenoegen kenbaar heeft gemaakt, heeft melder2 aangegeven dat zij dit bij haar maatschappelijk werker heeft gedaan, maar die zou haar hebben genegeerd. Melder2 verklaart dat Blijf Groep ervoor heeft gezorgd dat haar kinderen werden afgenomen en dat zij op een gegeven moment zonder duidelijke reden uit de locatie is gezet.

In reactie op het interviewverslag van melder2 zijn, zoals genoemd, diverse aanvullingen gedaan. Op het verslag is aangevuld dat melder2 nooit is geholpen bij haar hulpvraag. Voorts is aangevuld dat er rondom de bevalling, behalve geen babybedje, ook geen babybadje zou zijn geregeld. In gesprekken met haar maatschappelijk werker zou melder2 steeds hebben gevraagd om een verloskundige en zou zij haar zorgen hebben geuit over het gebrek aan levensmiddelen en vitamines. Blijf Groep zou niets in huis hebben gehad: geen luiers, geen eten, geen vitamines.

Voorts is aangevuld dat melder2 niet serieus werd genomen door medewerkers en dat de medewerkers deden alsof zij en ook haar ex-partner, onzichtbaar waren. Melder2 heeft het gevoel dat zij en haar ex-partner werden getreiterd, mogelijk vanwege hun afkomst.

Ten geleide

In de volgende paragrafen wordt allereerst ingegaan op de manier waarop cliënten worden begeleid door Blijf Groep, zowel individueel als in groepen. Vervolgens wordt ingegaan op (de reeds beschreven) methodieken die van belang zijn voor de manier waarop cliënten worden begeleid, alsook op de meldcode die geldt voor medewerkers en stelt dat zij, waar nodig, melding maken bij meldpunt Veilig Thuis.

Vervolgens worden de ervaringen van de melders en andere (ex-)cliënten beschreven, opgesplitst in de onderdelen begeleiding en bejegening.

N.B. BING heeft melder1 verzocht om toestemming voor inzage in haar cliëntdossier bij Blijf Groep, met als doel haar verklaringen te kunnen verifiëren en te duiden in de juiste context. Melder1 heeft BING hiervoor geen toestemming willen geven. Diverse beschuldigingen van melder1 aan het adres van Blijf Groep, hebben wij hierdoor niet aan de hand van het dossier op waarheid kunnen controleren.

Blijf Groep stelt hierover het volgende:

Melder 1 heeft geen toestemming gegeven voor inzage. Hoewel de rechtsplicht tot onderbouwing van de aantijgingen op melder1 rust, worden de aantijgingen door het weigeren van inzage niet onderbouwd. Dit betekent echter ook dat Blijf Groep de mogelijkheid wordt onthouden om de beschuldigingen volledig te weerleggen, omdat BING daarvoor ter verificatie het dossier zou moeten kunnen inzien.

11.1.1 Taakopvatting en werkwijze Blijf Groep

Rollen begeleiding

De medewerkers van Blijf Groep en meer specifiek op de locatie IJmond bekleden diverse rollen bij de begeleiding van de cliënten tijdens hun verblijf.

Allereerst krijgen cliënten voor hun begeleiding tijdens het verblijf een persoonlijk maatschappelijk werker toegewezen. De maatschappelijk werker draagt zorg voor het bevorderen van de zelfredzaamheid van de

cliënte zodat deze zich na beëindiging van het contact, (weer) als zelfstandig persoon kan manifesteren in wisselwerking met de naaste omgeving en/of voorzieningen. Aan het begin van het verblijf van een cliënte op een begeleidwonenlocatie, hebben cliënten vaak twee maal per week een afspraak met hun maatschappelijk werker. De frequentie van deze afspraken wordt minder wanneer de cliënte meer zelfstandig wordt en het beter gaat.

Waar nodig krijgen cliënten daarnaast begeleiding van een sociaal pedagogisch werker (spw). De spw biedt dagelijkse of themagerichte begeleidingsactiviteiten aan cliënten zodat zij na beëindiging van het contact zoveel mogelijk zijn gestimuleerd en ondersteund in hun zelfredzaamheid. Spwers werken ook met de moeders met het programma *Tijd voor Toontje* en *Tijd voor Toontje* is een programma voor de kinderen in de opvang, waarin ze leren om te gaan met hun situatie (herinneringen, nare gedachtes, missen van vader) en leren hoe ze op een veilige manier boos kunnen (en mogen) zijn. Parallel loopt een moedergroep waar wordt gesproken over opvoedthema's en het ondersteunen van de kinderen. Deze Toontje-groepen vinden eens in de twee weken plaats. Deze groepen zijn in beginsel niet verplicht, maar deelname is wel wenselijk.

Tevens is er een daarvoor aangestelde kindbegeleider (ook: kinderwerker). Deze medewerker draagt zorg voor het bieden van dagelijkse of themagerichte begeleidingsactiviteiten aan kinderen van cliënten zodat zij na beëindiging van het contact zoveel mogelijk zijn gestimuleerd en ondersteund in hun zelfredzaamheid. Kinderen van cliënten kunnen meerdere dagdelen per week terecht bij kinderwerk, waar zij zonder begeleiding van hun moeder tijd door kunnen brengen. (Ex-)cliënten geven in interviews aan erg enthousiast te zijn over de begeleiding voor de kinderen.

Gastvrouwen zorgen voor de ondersteuning van de cliënten door het bieden van gastvrijheid, service en ondersteunende activiteiten. Gastvrouwen (en soms ook de facilitair medewerker) begeleiden het dagelijkse gezamenlijke koffiemoment en organiseren activiteiten voor de cliënten en hun kinderen. Facilitair medewerkers dragen zorg voor het pand en het onderhoud hiervan.

Cliëntenparticipaties

Op de locaties van Blijf Groep, zo ook in IJmond, vinden cliëntenparticipaties plaats, met een gemiddelde frequentie van eens per twee maanden. Tijdens de cliëntenparticipatie worden onderwerpen besproken die cliënten anders zouden willen hebben en is er ruimte voor cliënten om zaken aan te kaarten, wanneer zij dit willen. Dit wordt naar de cliëntenraad gecommuniceerd en de leden van de cliëntenraad maken het bespreekbaar met de ondernemingsraad en het management. De cliëntenparticipatie in IJmond spreekt regelmatig over bejegening, veiligheid, wensen en hoe het verblijf voor iedereen (zelf en anderen) fijn kan worden gemaakt. Aan de hand van stellingen die op een flipover staan geschreven, wordt over de diverse onderwerpen gesproken. Vervolgens praten de cliënten in groepjes over de stellingen. Daarnaast vinden huiskamervergaderingen om de twee weken plaats.

Activiteiten

Naast de individuele begeleiding die cliënten krijgen, vinden er regelmatig gezamenlijke activiteiten plaats. Zo is er in ieder geval het dagelijkse gezamenlijke koffiemoment in de ochtend. Daarnaast worden activiteiten georganiseerd voor de cliënten (en hun kinderen). Voorbeelden van activiteiten die Blijf Groep voor de cliënten organiseert, zoals blijkt uit interviews en documenten: Bezoek aan de kinderboerderij, zwemmen, wandelen in het bos, bowlen, strandbezoek, met elkaar een drankje drinken in een café, sieraden of sieradendoosjes maken, Turkse pizza's maken, samen lunchen, bezoek aan de rommelmarkt, knutselen, breien, bloemschikken, koken of bezoek aan de dierentuin.

Blijf Groep financiert de entree bij activiteiten, echter bij sommige uitjes wordt een kleine bijdrage gevraagd van de vrouwen van ongeveer € 2. Dit wordt met name gevraagd om zeker te weten dat de vrouwen niet op het laatste moment afzeggen. Volgens melder¹ organiseert en betaalt Blijf Groep de uitjes voor de cliënten, maar is het vervoer ernaartoe wel op eigen kosten.

Een medewerker geeft aan dat de activiteiten in de betreffende onderzoeksperiode (2014/2015) vrijwel wekelijks plaatsvonden. Op dit moment (2016), zo geeft zij aan, worden minder activiteiten georganiseerd omdat de huidige groep cliënten daar minder interesse in heeft.

Vrijwel alle (ex-)cliënten geven in de interviews met BING aan dat zij de activiteiten leuk vinden/vonden en zelf ook mogen/mochten aangeven wat zij graag willen doen. Een van de (ex-)cliënten heeft verklaard dat zij vindt dat een uitje naar een speeltuin niet goed was georganiseerd omdat het onduidelijk was bij welke bushalte zij moesten uitstappen en omdat er niet genoeg eten en drinken voor de kinderen was geregeld.

Nazorg

De opvangperiode van cliënten wordt in principe opgevolgd door nazorg. Hiervoor wordt een persoonlijk plan opgesteld. De nazorg bestaat uit verschillende begeleidingsgesprekken om aan eigen doelen te werken. Indien nodig werkt Blijf Groep samen met thuiszorg of GGZ. Een manager verklaart dat het standaard nazorgtraject doorgaans bestaat uit een contactmoment na zes weken, na drie maanden, na zes maanden en soms na negen maanden.

Indien intensievere begeleiding nodig is, kan gebruik worden gemaakt van de begeleidingsmethode Critical Time Intervention (CTI). In sommige gevallen kan de transitie van de vrouwenopvangvoorziening naar zelfstandig wonen spanning veroorzaken voor een cliënte en haar kinderen. CTI biedt vrouwen en hun systeem in deze periode emotionele en praktische steun om hen te helpen een nieuw netwerk op te bouwen.

In haar statement op de website van 13 november 2015 verklaart Blijf Groep het volgende over de nazorg die aan cliënten wordt geboden:

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.

Eigen kracht

Zoals meer uitgebreid beschreven in paragraaf 5.2 gaat Blijf Groep in haar hulpverlening uit van de eigen kracht van cliënten om hun eigen leven weer in de hand te nemen. Zowel de Oranje Huis-aanpak als de landelijke methodiek Krachtwerk hebben als uitgangspunt de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënte te vergroten, waarbij de regie zoveel mogelijk bij de cliënte zelf blijft. Het motto van Krachtwerk is: herstellen doe je zelf. De directeur van FFF heeft de eigenkrachtmethodiek geduid als de zoek het maar uitmethodiek en stelt dat adequate begeleiding ontbreekt.

In de methodiek Krachtwerk staat beschreven dat de medewerkers hierin een bescheiden rol hebben: het is de bedoeling dat cliënten zoveel mogelijk zelf (leren) doen. Principe 6 van Krachtwerk is bijvoorbeeld:

De hulpverlener heeft in principe een bescheiden rol. Vrouwen, en voor hen belangrijke anderen, moeten het toch vooral hebben van de bronnen en relaties in hun eigen omgeving. Die bronnen en relaties moeten optimaal gebruikt worden.

Dit betekent dat cliënten veel zaken zelf dienen te regelen of ondernemen; Blijf Groep ondersteunt hierin maar neemt de verantwoordelijkheden niet van cliënten over. Cliënten dienen zelf weer een veilig leven op te bouwen, zodat zij uiteindelijk weer goed in staat zijn zelfstandig te wonen. Een belangrijke hulpbron hierbij is het persoonlijke netwerk van de cliënte. Krachtwerk zet in op de benutting van dit persoonlijke netwerk (persoonlijke steunsysteem) en schakelt het professionele netwerk zo weinig mogelijk, maar zoveel als nodig, in.

Systeemgerichte benadering

Een in de media geuite klacht is dat medewerkers dreigen met het opnemen van contact met ex-partners wanneer vrouwen niet meewerken. In het document *Werkprocessen Blijf Groep* staat beschreven dat Blijf Groep een systeemgerichte aanpak hanteert. Een systeemgerichte aanpak is gericht op het stoppen van geweld in de relatie en het bevorderen dat beide ouders actief participeren in de opvoeding en verzorging

van hun kinderen. Bij deze aanpak worden dus zowel de vader als de moeder betrokken. Deze aanpak is onder meer gebaseerd op het omgangsrecht, zoals verankerd in de Nederlandse wet²³. De wet schrijft voor dat als een ouder geen gezag heeft over het kind (doorgaans is dit de vader), hij wel nog steeds recht op *omgang* met het kind heeft. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan dit recht door de rechter worden ontzegd. Uitgangspunten van de systeemgerichte aanpak zijn onder meer het bespreekbaar maken van geweld en de eigen verantwoordelijkheid van zowel de vrouw als de man.

Bij een systeemgerichte benadering worden vraagstukken altijd gesitueerd in de context of het systeem waarin ze ontstaan zijn. Ook mogelijke oplossingen worden hier mede door beïnvloed. Bij huiselijk geweld is de context doorgaans het gezin bestaande uit de vrouw, haar partner en kinderen. Het gezin is weer ingebed in een sociale context. Blijf Groep neemt deze context als uitgangspunt voor hulpverlening en ondersteuning. (ō) De kern van de hulpverlening is dat de cliënten weer greep krijgen op hun eigen leven en een perspectief voor de toekomst ontwikkelen, al dan niet samen met hun partner.q

Bron: Werkprocessen van Blijf Groep

Herstel van het contact met de (ex-)partner is dus een belangrijk onderdeel van de hulpverlening. In het document *Veiligheid maken we samen!* Het veiligheidsbeleid van Blijf Groep staat vermeld dat cliënten hebben aangegeven dat als de medewerker contact legt met de partner (als dat op basis van de risicoscreening kan, in zeer onveilige situaties gebeurt dit niet), dit een gevoel van onveiligheid kan geven.

Veel cliënten geven aan dat zij het belang van dit contact leggen zien als er kinderen zijn, de partner blijft immers ook de vader. Ook begrijpen cliënten dat de partner ook recht heeft op hulp, want hij is immers ook in crisis. Toch knaagt het ook: cliënten zijn immers niet voor niets gevluht. Komt in het gesprek met de (ex)partner wel voldoende ter sprake welke verantwoordelijkheid hij heeft t.a.v. veiligheid? En zal de partner de hulpverlener (en de kinderen) niet manipuleren en the good guy spelen? Het is belangrijk dat de hulpverlener aandacht schenkt aan dit gevoel van onveiligheid en hierover in gesprek gaat met de cliënt. Ook in het gesprek met de ex-partner komt (de verantwoordelijkheid voor) veiligheid nadrukkelijk aan de orde. En vanzelfsprekend is er de ruimte dat een cliënt bepaalt dat zij zélf niet, of niet meteen, in gesprek gaat met haar partner. Het kan dus zijn dat er twee gescheiden trajecten ontstaan. Hulpverlening blijft maatwerk.q

Bron: Veiligheid maken we samen! Het veiligheidsbeleid van Blijf Groep

Meldcode

Een andere in de media en door de melders geuite klacht is dat medewerkers dreigen met het afpakken van kinderen of het betrekken van Jeugdbescherming. Sinds 2013 is voor bepaalde instanties, zo ook voor Blijf Groep, de verplichting ingevoerd om te beschikken over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en de kennis en het gebruik daarvan te bevorderen, onderscheidenlijk die meldcode te hanteren (verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling). Een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling helpt medewerkers goed te reageren bij signalen van dit soort geweld. Wanneer medewerkers zich (ernstig) zorgen maken over de veiligheid van kinderen van cliënten, dienen zij in sommige gevallen melding te maken bij Veilig Thuis.

²³ Burgerlijk Wetboek 1, artikel 377a, lid 1 formuleert het uitgangspunt: *Het kind heeft het recht op omgang met zijn ouders en met degene die in een nauwe persoonlijke betrekking tot hem staat. De niet met het gezag belaste ouder heeft het recht op en de verplichting tot omgang met zijn kind.q*

Meldcode

De meldcode is een stappenplan waarin wordt beschreven hoe een professional hoort om te gaan met het signaleren en het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het biedt een houvast voor de professional in de te zetten stappen als hij huiselijk geweld of kindermishandeling signaleert om bijvoorbeeld een gesprek met ouders aan te gaan of hulpverlening in te schakelen. Een meldcode geeft richting aan de stappen die een professional kan zetten om slachtoffers te helpen.

In deze meldcode zijn de volgende vijf verplichte stappen opgenomen:

1. In kaart brengen van signalen;
2. Overleggen met collega en eventueel raadplegen Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Steunpunt Huiselijk geweld of Ietselduidingdeskundige;
3. Gesprek met cliënt;
4. Wegen van het geweld of de kindermishandeling, bij twijfel altijd AMK of SHG raadplegen;
5. Beslissen: hulp organiseren of melden.

Een verplichte meldcode is iets anders dan een meldplicht. Bij een meldplicht moet de professional zijn vermoeden van geweld melden bij andere instanties, bijvoorbeeld bij een Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of een Steunpunt Huiselijk Geweld (Veilig Thuis). Die verplichting bestaat niet bij een meldcode. Door te werken met een meldcode blijft de beslissing om vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling wel of niet te melden, berusten bij de professional. Het stappenplan van de meldcode biedt hem houvast bij die afweging.

Bron: Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland en www.meldcode.nl

11.1.2 Bevindingen begeleiding

Algemeen

De (ex-)cliënten is in interviews met BING gevraagd naar hun mening over de kwaliteit van de hulp en begeleiding door Blijf Groep. De antwoorden van de (ex-)cliënten op dit punt liepen uiteen. Vijf van de negentien geïnterviewde (ex-)cliënten geven aan dat zij vinden dat zij beter geholpen hadden kunnen worden. Dertien van de negentien geïnterviewde (ex-)cliënten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de hulp en begeleiding door Blijf Groep. Eén (ex-)cliënte geeft aan dat zij de begeleiding heel goed vond, totdat zij uit te locatie werd gezet (toelichting op dit punt volgt).

In algemene zin hebben de geïnterviewde (ex-)cliënten het volgende gesteld over hoe zij de medewerkers (hebben) ervaren:

| Clïënt | Strekking van mening over medewerkers |
|---------|--|
| Melder1 | <i>Ik ben zeer verbitterd door de wijze waarop Blijf Groep mij heeft behandeld.</i> |
| Melder2 | <i>De medewerkers hebben mij slecht behandeld.</i> |
| 1 | <i>Mijn maatschappelijk werker was enigszins dwingend of sturend op mijn keuzes.</i> |
| 2 | <i>Ik heb goede ervaringen met de medewerkers, alleen [een van de managers] was een bitch.</i> |
| 3 | <i>Ik vond de medewerkers juist erg lief.</i> |
| 4 | <i>Ik ben erg tevreden over de kwaliteit van de medewerkers.</i> |
| 5 | <i>[Naam] deed haar werk niet goed en gaf mij niet de aandacht die ik nodig had.</i> |
| 6 | <i>Ik vind de medewerkers heel vriendelijk.</i> |
| 7 | <i>Mijn ervaringen met het personeel zijn positief.</i> |
| 8 | <i>Ik vind de medewerkers heel behulpzaam en vriendelijk.</i> |

| | |
|----|---|
| 9 | <i>Mijn maatschappelijk werker was zeer behulpzaam. Ook een stagiaire was erg aardig en behulpzaam. De medewerkers hebben mij erg goed geholpen.</i> |
| 10 | <i>Ik ben tevreden over de medewerkers, ze zijn vrolijk en vriendelijk, ze helpen goed als er problemen zijn.</i> |
| 11 | <i>Ik vind de medewerkers over het algemeen goed, maar zij zitten wel vaak op hun kantoor.</i> |
| 12 | <i>Het kan wat mij betreft wel wat professioneler.</i> |
| 13 | <i>Ik heb met alle medewerkers goede ervaringen.</i> |
| 14 | <i>Ik heb een hele lieve maatschappelijk werker, met de overige medewerkers heb ik wat minder contact. Ik heb geen klachten.</i> |
| 15 | <i>De medewerkers zijn niet perfect, maar het verhaal van intimidatie is overtrokken en onjuist.</i> |
| 16 | <i>Ik vind de begeleiding op de locatie goed.</i> |
| 17 | <i>Ik vind dat de medewerkers mij goed hebben begeleid.</i> |
| 18 | <i>Ik was het heel snel zat op de locatie, ik was vooral snel klaar met mijn maatschappelijk werker, die ik totaal niet mocht.</i> |
| 19 | <i>Ik vond de begeleiding op de locatie IJmond echt heel goed, en ik vond mijn maatschappelijk werker echt een topvrouw, totdat ik uit de locatie werd gezet.</i> |

Gebrekkige begeleiding bij ruzie/bedreiging

Melder1 verklaart dat de medewerkers van Blijf Groep haar niet goed hebben geholpen. Hierbij benoemt zij dat een medeciënte agressief was en dat haar zoontje door deze (ex-)cliënte werd bedreigd. Volgens melder1 kwam het kindje van de medeciënte aan de fiets van haar zoontje, waardoor onenigheid tussen de twee kinderen is ontstaan. Vervolgens heeft de medeciënte gedreigd het zoontje van melder1 te slaan, waarna het jongetje van schrik in zijn broek plaste. Melder1 verklaart dat zij toen de politie heeft gebeld. De politieagent heeft toen met de medeciënte gesproken en gezegd dat zij het zoontje van melder1 niet mag bedreigen en slaan. Volgens melder1 was een medewerker de volgende dag boos dat melder1 de politie had gebeld en vroeg zij wat melder1 anders had kunnen doen. Melder1 verklaart dat zij van slag was omdat zij geen steun kreeg na dit vervelende incident. Melder1 verklaart dat zij van mening is dat de medewerkers de zaken zo draaiden dat het altijd haar eigen schuld was.

In reactie op deze stelling, heeft Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder1, het volgende aangegeven:

Uit het dossier blijkt niets over boosheid van de medewerker. Uit het dossier wordt duidelijk dat de medewerker met haar heeft besproken dat gepoogd moet worden incidenten binnen de locatie in eerste instantie samen op te lossen voordat de politie te hulp wordt geroepen. Dit hangt samen met de visie op veiligheid van Blijf Groep: veiligheid maak je samen en problemen los je samen op.q

Ik moest altijd een zelfweerspiegeling van mij zelf maken, ze gaven mij het gevoel dat ik spoken zag en de oorzaak van alle problemen ben terwijl de problemen er al waren sinds 2012. Mij werd ook vaak verteld dat ik mij moest laten opnemen in een gesloten rustoord, dat dit niet verkeerd zou zijn, ze hebben mij er niet bij geholpen. Ik hoorde alleen maar wat ik verkeerd deed maar zelf deden ze ook niets. Ook andere vrouwen werden niet geholpen.+

(Bron: melder1)

Verkeerd bezorgen van post

Melder1 verklaart dat de medewerkers van Blijf Groep de post van cliënten niet in het juiste brievenbusje deponeerden. Melder1 licht toe dat elke cliënte een eigen brievenbusje had en dat de medewerkers post soms in het verkeerde brievenbusje gooiden. Melder1 verklaart dat zij hierover een klacht heeft ingediend, waarna een brief met excuses van Blijf Groep volgde. Deze brief heeft zij aan BING overgelegd. Volgens

melder1 ging het verkeerd bezorgen van de post echter gewoon door. Problemen rondom de postbezorging zijn niet naar voren gebracht, c.q. bevestigd door andere cliënten.

%Mijn brieven kwamen niet aan, ze gooiden het in de brievenbus van anderen, ik kreeg de brieven niet. Hierdoor heb ik mijn factuur van de tuin niet ontvangen en niet betaald, mijn tuin moest ik verkopen terwijl de tuin voor mij mijn ontspanningsplek was. Ook andere belangrijke post is zoekgeraakt, ik heb hier over geklaagd, er werd excuus aangeboden maar het [gebeurde] steeds weer, mijn privacy werd steeds geschonden.+

(Bron: melder1)

In reactie op de klachten van melder1 over de bezorging van de post, verklaart Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder1, het volgende:

Uit het dossier blijkt niets hierover.q

Contact met psycholoog

Melder1 verklaart dat Blijf Groep de afspraak niet is nagekomen om eerst te overleggen alvorens in contact te treden met haar psycholoog. Melder1 verklaart dat zij bij binnenkomst een toestemmingsverklaring moest tekenen, maar dat zij daarbij mondeling te horen kreeg dat in het geval Blijf Groep contact zou leggen met bijvoorbeeld de psycholoog, dat in overleg met de cliënte gebeurt. Die afspraak is Blijf Groep volgens melder1 niet nagekomen. Melder1 voegt toe dat haar psycholoog overigens de informatie waar Blijf Groep om vroeg, niet heeft doorgegeven. Klachten/ontevredenheid over contact met hulpinstanties van cliënten, zijn niet naar voren gebracht, c.q. bevestigd door andere (ex-)cliënten.

In reactie op de klachten van melder1 met betrekking tot het contact tussen Blijf Groep en haar psycholoog, meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder1, het volgende:

Het klopt dat Blijf Groep aan cliënten toestemming vraagt om gegevens te delen of informatie in te winnen bij externen. Daarvoor wordt het toestemmingsformulier gebruikt. Deze uitwisseling is van belang om de hulpverleningstrajecten goed op elkaar af te stemmen. Uit het dossier blijkt dat mevrouw deze toestemming heeft gegeven en het betreffende formulier heeft ondertekend. Het klopt ook dat er vervolgens één maal met een andere hulpverlener is gebeld door de medewerker zonder vooraf aan cliënt te melden dat dit contact tussen beide hulpverleners wenselijk was. In een overleg tussen de medewerker, de teammanager en de cliënt en haar advocate is deze situatie besproken, leek het excuus door cliënt aanvaard en zijn heldere afspraken voor het vervolg gemaakt.q

Diefstal

Melder1 verklaart dat er sprake is geweest van diefstal op de locatie IJmond, zo is bijvoorbeeld een keer haar kleding uit de wasmachine verdwenen. Een (ex-)cliënte heeft aangegeven dat een fles olijfolie die zij had gekocht is verdwenen, andere (ex-)cliënten hebben niet verklaard dat hun spullen binnen de locatie zijn gestolen/verdwenen.

Kind-onvriendelijke meubels

Melder2 verklaart dat zij de locatie IJmond gevaarlijk vond voor kinderen. Zo heeft haar dochtertje haar hoofd eens gestoten tegen een tafelrand en moest zij naar het ziekenhuis. Hierbij heeft Blijf Groep volgens melder2 niet ondersteund. Ook de tafel is nadien niet aangepast/vervangen. Volgens Blijf Groep is er geen sprake van kind-onvriendelijke meubels. Andere (ex-)cliënten hebben geen klachten/ontevredenheid geuit over de meubels op de locatie.

Communicatie

Melder2 verklaart dat de communicatie een probleem was omdat zij in de meeste gevallen geen tolk kreeg. Als melder2 naar kantoor ging met hulpvragen zaten de medewerkers koffie te drinken, zo stelt zij. Volgens melder2 deden zij dan alsof zij haar niet zagen en keken zij niet naar haar om.

Blijf Groep heeft de specificaties van de tolkendiensten die zijn uitgevoerd op de locatie IJmond gedurende het verblijf van melder2 aan BING overgelegd. In dit overzicht is onder meer zichtbaar hoe vaak en wanneer een tolk is ingeschakeld die de moedertaal van melder2 sprak. Tijdens haar verblijf op de locatie IJmond van 4,5 maand, is dertig maal een telefonische tolk ingezet.

In reactie op de stelling dat melder2 in de meeste gevallen geen tolk kreeg meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder2, het volgende:

Mevrouw woont op het moment van opname al ruim 7 jaar in Nederland. Zij spreekt zeer beperkt de Nederlandse taal. Omdat zij haar leven in Nederland verder wil opbouwen wordt zij in het dagelijks leven aangezet tot het oefenen van de taal. Voor hulpverleningsgesprekken wordt een tolk ingezet. In de periode in de locatie IJmond (van half juni tot eind oktober) zijn er ruim dertig hulpverleningsgesprekken (gemiddeld twee keer per week) met tolk (de rekening van het TVCN is aanwezig). In de contacten met de verloskundige weigert mevrouw aanvankelijk een tolk. Verloskundige en medewerkers van Blijf Groep benadrukken het belang van een tolk in verband met de voorbereiding op de bevalling/aanwijzingen die begrepen moeten worden.q

Andere (ex-)cliënten die de Nederlandse taal niet (voldoende) eigen waren hebben niet gemeld dat er te weinig gebruik zou zijn gemaakt van tolken. Wel brengen enkele van deze (ex-)cliënten naar voren dat zij eerst zelf moesten proberen of het lukte om bijvoorbeeld een Nederlandse brief te begrijpen, alvorens een tolk-vertaler werd ingeschakeld.

Melder2 verklaart dat zij niet goed werd geïnformeerd. Op een avond kwam zij na 22.00 uur thuis, waarbij zij er achter kwam dat haar sleutel niet meer werkte. De toegangstijden waren aangepast, maar niemand had dat tegen haar verteld.

Zoals eerder genoemd is het interviewverslag van melder2 aangevuld. Blijkens de aanvullingen kreeg melder2 de indruk dat zij niet serieus werd genomen toen haar ex-partner naar de locatie kwam om samen met melder2 met de medewerkers te praten. Melder2 geeft aan dat het mogelijk is dat zij werden gediscrimineerd vanwege hun afkomst. Melder2 verklaart dat haar ex-partner naar Amsterdam moest komen voor afspraken. Volgens melder2 kwam hij op de afspraken maar bleken deze dan ineens te zijn vervroegd. Melder1 denkt dat Blijf Groep hen op deze manier wilde treiteren.

In reactie op de voorgaande passage, meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van melder2, het volgende:

Wij hebben geen enkele aanwijzing voor discrimineren, het opzettelijk verplaatsen van afspraken of treiteren. In het dossier is zichtbaar dat het maken van afspraken met mevrouw en haar (ex) partner moeizaam verloopt.q

Geen van de andere (ex-)cliënten heeft naar voren gebracht zich gediscrimineerd te hebben gevoeld door Blijf Groep.

Op het verslag is tevens aangevuld dat melder2 verklaart dat zij een IQ-test in het Nederlands moest maken. Toen zij dit aan haar ex-partner vertelde, raadde hij haar af om deze test te maken, omdat het niet mogelijk is om een goede IQ-test in een taal te maken die zij niet spreekt. Volgens melder2 zou Blijf Groep dan hebben gezegd dat zij geen geschikte moeder is.

Niet verleende nazorg

Melder1 verklaart dat zij geen nazorg heeft gehad. Melder1 verklaart dat zij en haar kinderen aan hun lot zijn overgelaten en in een geheel kale woning terecht kwamen zonder inboedel. Melder1 voegt toe dat Blijf Groep subsidie ontvangt en dat onderdeel van de prestatieafspraken is dat nazorg moet worden verleend. In reactie op deze stelling, geeft Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder1, het volgende aan:

Uit het dossier blijkt dat mevrouw in een eerder stadium van haar verblijf kenbaar heeft gemaakt behoefte te hebben aan nazorg. Echter, nadat mw. vertrokken is uit de opvang, was zij niet meer bereikbaar voor Blijf Groep. Uit het dossier blijkt dat zij heeft laten weten niet meer met Blijf Groep in contact te willen treden en eventueel contact alleen dan te hebben samen met haar advocaat. Daardoor was het voor Blijf Groep onmogelijk om nazorg te verlenen.

Melder2 verklaart eveneens dat zij geen nazorg heeft gekregen. Dit werd op enig moment wel aangeboden, zo stelt melder2, maar daar heeft zij nadien nooit meer iets over gehoord. In reactie op deze stelling, meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder2, het volgende:

In de laatste periode van het verblijf is mevrouw overgeplaatst van IJmond naar Alkmaar en is gezocht naar een vervolgoopvang. In dit kader is ook gesproken over de mogelijkheid van zelfstandige huisvesting met intensieve nazorg door Blijf Groep (het aanbod CTI). In het dossier is zichtbaar dat beide partners stelselmatig ontkenden dat er sprake was geweest van huiselijk geweld. Zij wijzen begeleiding door Blijf Groep en hulp daarbij af. De ex-partner zegt bij herhaling dat hij zelf huisvesting voor vervolg zal regelen. Dit wordt uiteindelijk niet gerealiseerd. Mevrouw wordt na intensief overleg tussen Blijf Groep en de gemeente Haarlem overgedragen aan het Centraal Loket in de gemeente Haarlem. Deze overdracht wordt begeleid door medewerkers van Blijf Groep. Huisvesting en begeleiding in de vervolgoopvang worden vanuit dit Centraal Loket geregeld. In deze situatie is geen sprake van een noodzaak tot nazorg vanuit Blijf Groep.

Inzage in het dossier van melder2 bevestigt de gang van zaken, zoals vermeld in bovenstaande reactie van Blijf Groep.

Een andere ex-cliënte verklaart dat zij geen nazorg heeft gekregen. Uit het interview komt tevens naar voren dat deze cliënte de locatie op eigen initiatief voortijdig heeft verlaten en aan de telefoon heeft aangegeven dat zij niet meer wilde dat Blijf Groep contact met haar opnam. Toen de betreffende medewerker na dit vertrek bleef bellen heeft de ex-cliënte haar nieuwe vriend aan Blijf Groep duidelijk laten maken dat zij de situatie zat was en niet meer wilde dat de medewerker contact met haar opnam.

Uit interviews met overige ex-cliënten blijkt dat nazorg is aangeboden, maar dat sommige cliënten zelf aangeven geen extra begeleiding meer nodig te hebben na hun verblijf, waarmee de nazorg stopt. In andere gevallen zijn medewerkers in het kader van nazorg in de nieuwe woning van ex-cliënten langsgelopen en zijn tevens meerdere (telefoon)gesprekken gevoerd.

Een onderwerp dat ook naar voren komt met betrekking tot nazorg in de interviews, is de verhuizing wanneer cliënten de locatie IJmond verlaten. Verschillende ex-cliënten, inclusief melder1, geven aan dat zij hun verhuizing zelf moesten regelen en dat zij hier onvoldoende ondersteuning van Blijf Groep bij hebben ervaren, zowel in het logistieke proces (verplaatsen van eigendommen) als bij de inrichting van de nieuwe woning.

Ook ten aanzien van een interne verhuizing binnen Blijf Groep is door een van de (ex-)cliënten een klacht geuit. Deze (ex-)cliënte geeft aan dat zij op een dag moest verhuizen van de groepslocatie naar een dependance van de locatie IJmond. Zij verklaart dat zij die dag een afspraak in het ziekenhuis had voor een ruggenprik en om deze reden op een andere dag wilde verhuizen. De (ex-)cliënte verklaart dat dit niet mocht van de medewerkers. De (ex-)cliënte verklaart dat er al wel een tijdje eerder was gezegd op welke datum zij moest verhuizen. Vanwege de ziekenhuisafspraak heeft zij twee dagen voor de verhuisdatum aangegeven dat zij een afspraak had en dus niet kon verhuizen. De verhuizing moest echter toch

plaatsvinden op deze dag, waardoor de (ex-)cliënte vervolgens met een boodschappenkarretje met haar spullen door de regen naar de dependance liep, terwijl zij rugpijn had. De (ex-)cliënte verklaart dat zij aankwam bij de dependance maar dat zij de sleutel nog niet had, waardoor zij haar spullen buiten moest achterlaten. Met de telefoon van een bewoonster van de dependance heeft zij naar een medewerker gebeld en om hulp gevraagd. De (ex-)cliënte verklaart dat zij naar de medewerker is gegaan om de sleutel te halen en dat deze medewerker toen op een vervelende manier zei *hier is je sleutel!* Na de ziekenhuisafpraak belde de medewerker de (ex-)cliënte om te zeggen dat er nog een deel van haar spullen op de groepslocatie lag. Toen de (ex-)cliënte de spullen kwam halen, zag zij dat deze op de gang lagen. De (ex-)cliënte verklaart dat zij toen heeft gezegd dat zij niet goed werd geholpen. De (ex-)cliënte verklaart dat melder1 uiteindelijk voor een auto heeft gezorgd en dat zij de avond van de geplande verhuisdatum is verhuisd. Melder 1 heeft bevestigd dat zij de bewuste (ex-)cliënte met behulp van een auto heeft verhuisd. Volgens de (ex-)cliënte zijn haar spullen die zij buiten de dependance had achtergelaten gestolen, zoals haar sieraden, kledingstukken en haar portemonnee. De (ex-)cliënte verklaart dat Blijf Groep haar niet heeft geholpen toen zij aangaf bestolen te zijn.

Blijf Groep heeft, in reactie op voorgaande passages, na raadpleging van het dossier van de betreffende (ex-)cliënte, het volgende opgemerkt:

De maatschappelijk werker heeft met deze cliënt de voorbereiding op de interne verhuizing meerdere malen besproken in de weken voorafgaand aan het moment van verhuizen. Er is een stappenplan met haar gemaakt en doorgenomen. Praktisch is dit haar op de dag zelf blijkbaar niet goed afgegaan. Daarvoor heeft zij hulp gevraagd en gekregen. In het dossier is niet terug te vinden dat cliënte op de dag van verhuizing een afspraak in het ziekenhuis had voor een ruggenprik. Wel is bekend dat zij een afspraak voor een griepprik volgens eigen zeggen had afgezegd.

Inzage in het dossier van de betreffende (ex-)cliënte wijst uit dat de verhuizing voorafgaand aan de verhuisdatum ten minste twee maal is besproken met de (ex-)cliënte en dat een stappenplan voor deze verhuizing met haar is doorgenomen. De dependance bevindt zich op loopafstand van de groepslocatie. Voor de verhuizing heeft de (ex-)cliënte blijkens haar dossier gebruik gemaakt van de op de locatie IJmond aanwezige bolderkar. Twee dagen na de verhuizing is met de (ex-)cliënte besproken hoe de verhuizing is gegaan. Hierbij heeft zij niet gemeld dat spullen zouden zijn gestolen, althans daarvan blijkt niet uit het dossier.

In het dossier is niet opgenomen dat de betreffende (ex-)cliënte een ziekenhuisafpraak had vanwege een ruggenprik, wel is genoteerd dat zij een afspraak voor een griepprik heeft afgezegd omdat zij hier geen behoefte aan had.

Vermeend gebrek aan begeleiding hoogzwangere cliënte

Melder2 verklaart dat de medewerkers haar slecht hebben behandeld. Volgens melder2 hadden de medewerkers geen aandacht of belangstelling voor haar en haar kinderen. Melder2 benoemt dat zij niet is geholpen bij haar bevalling. Aan het begin van ditzelfde interview heeft melder2 benoemd dat haar maatschappelijk werker het steeds wilde hebben over de bevalling en de wijze waarop dit zou worden georganiseerd. Melder2 verklaart hierover dat zij daarop aangaf hier geen behoefte aan te hebben aangezien zij al moeder van drie kinderen was en het baren van een kind haar naar eigen zeggen niet onbekend was. In reactie op het interviewverslag is op dit punt het volgende aangevuld:

Dit is niet waar. Ik vroeg steeds om een verloskundige en uitte mijn zorgen over mijn ongeboren kind en het gebrek aan levensmiddelen en vitaminen. Een kind baren is makkelijk maar een zwangere vrouw heeft een verloskundige/medische hulp nodig.

Uit een door melder1 aan BING overgelegde geluidsopname van 14 augustus 2015 van een gesprek tussen melder2 en een medewerker, blijkt dat de medewerker, met behulp van een telefonische tolk, (opnieuw) benoemt dat er al contact is met de verloskundige sinds melder2 arriveerde in IJmond en dat er samen met melder2 een zwangerschapsplan is gemaakt. Tevens neemt de medewerker door wat de afgesproken stappen zijn wanneer de bevalling gaat beginnen: de daarvoor aangewezen medecliënte belt

de verloskundige, de verloskundige belt de ambulance. De ambulance brengt melder2 van de locatie IJmond naar het ziekenhuis en de ambulancerit wordt vergoed.

Inzage in het dossier van melder2 wijst uit dat dat er een bevallingsplan was voor melder2, met daarin genoteerd wat de stappen zijn wanneer de bevalling begint (zoals genoemd door de medewerker in de geluidsopname). Hierin staan tevens de contactgegevens van de verloskundige. Dit plan is tenminste drie maal met melder2 besproken; voor het eerst op 17 juli 2015 (ruim een maand voor de bevalling).

Uit het dossier blijkt dat met melder2 op 11 juni 2015 (tijdens haar verblijf op de locatie Alkmaar) is besproken dat zij haar medisch dossier diende op te vragen bij de verloskundig zorgverlener, zodat zij kon worden begeleid door een verloskundige. Uit het dossier van melder2 van de locatie IJmond blijkt dat in ieder geval vanaf 14 juli gesprekken plaatsvonden tussen melder2 en een verloskundige. Vanaf 17 augustus vond een wekelijkse controle plaats.

Melder2 verklaart dat er geen babybedje was geregeld voor de komst van haar nieuwe kindje. Op een foto (zie bijlage 3C) is te zien hoe een reiswiegje (Maxi-Cosi) op twee stoelen is gezet. Melder2 verklaart in eerste instantie in het interview met BING dat zij niet aan de medewerkers heeft gevraagd om een babybedje en dat zij op dit punt actie van Blijf Groep zelf had verwacht. Later, in reactie op het conceptinterviewverslag wordt dit standpunt bijgesteld. Aan het interviewverslag is op dit punt toegevoegd:

Dit is niet waar. Ik heb ze steeds om hulp gevraagd, maar ze deden niets. Ze wisten wanneer ik zou bevallen en ook toen ik bevallen was heb ik om een bed gevraagd, maar die heb ik niet gekregen. Ik raakte daarom in paniek en ben weggelopen. Ik kan een pasgeboren baby toch niet in een maxi cosi laten slapen? Of ik met [naam dochter] en [naam dochter] in een bed? Slaapt u met 3 kinderen in een 1persoonsbed?

(õ) en ik raakte helemaal in paniek toen ik van de harteloze mensen van Blijf geen babybed kreeg en met mijn beide dochters in de smerige kamer met beesten moest slapenq

Managers en medewerkers verklaren dat de situatie dat er geen babybedje beschikbaar zou zijn geweest, onzin is. De pas bevallen vrouw zou volgens de media bij gebrek aan beter hebben moeten improviseren met een reiswiegje op twee stoelen. Een medewerker verklaart dat Blijf Groep een bedje heeft aangeboden aan melder2 maar dat zij dit bedje niet wilde, aangezien haar ex-partner/vriend al een mooi bedje voor de baby had. Een manager voegt toe dat elke zwangere vrouw, zo ook melder2, een bevallingsplan heeft met alles wat moet gebeuren voor de bevalling. In dit plan was ook opgenomen welke twee cliënten haar zouden helpen. Een beleidsmedewerker van de gemeente Haarlem die de locatie op 31 augustus 2015 heeft bezocht verklaart tevens dat meerdere babybedjes beschikbaar waren op de locatie. Een (ex-)cliënte heeft in dit verband verklaard dat sprake was van een miscommunicatie tussen de medewerkers en melder2.

Melder2 verklaart dat zij pas een grotere kamer kreeg toen er publieke commotie was ontstaan over Blijf Groep, een of twee dagen voor de bevalling. Melder2 verklaart dat zij deze grotere kamer heeft geweigerd. Melder2 vond het naar eigen zeggen verdacht; er waren al eerder grotere kamers vrij, maar die kreeg zij toen nooit aangeboden. Overigens is melder2 bevallen op 23 augustus 2015, is zij tezamen met de directeur van FFF en twee andere melders op 28 augustus 2015 bij de wethouder geweest en zijn de eerste berichten in de media verschenen vanaf 8 september 2015.

Een (ex-)cliënte vertelt dat melder2 haar kamer te klein vond omdat zij zou gaan bevallen. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij zelf de grootste kamer had en met melder2 zou ruilen van kamer, dat was met de maatschappelijk werkers afgesproken. De (ex-)cliënte vertelt dat zij haar kamer had opgeruimd en al haar spullen had ingepakt, maar dat de ruil niet doorging omdat melder2 zei dat zij niet in haar kamer zou gaan en later ineens weg was. Toen melder2 weer terugkwam, ging zij naar de toen vrijgekomen kamer van melder1, aldus deze (ex-)cliënte.

In een statement van Blijf Groep op de website van de organisatie (d.d. 13 november 2015) stelt Blijf Groep het volgende over de genoemde situatie:

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.

Klachten en verwachtingen

Uit interviews met (ex-)cliënten blijkt dat de verwachtingen van de begeleiding die Blijf Groep biedt of zou moeten bieden, uiteenlopen. Het is niet altijd helder voor (ex-)cliënten welke hulp Blijf Groep biedt en wat zij zelf dienen te regelen of te organiseren. Ook vanuit vertegenwoordigers van de cliëntenraad is erop gewezen dat cliënten hun eigen wensen en levensstijl meebrengen naar Blijf Groep. In de optiek van de cliëntenraad kunnen cliënten soms onredelijke of onrealistische dingen vragen, zoals een grotere of mooiere kamer. Sommige cliënten kunnen goed omgaan met de mate van zelfstandigheid die van hen wordt verwacht, andere cliënten hebben daar meer moeite mee.

Enkele cliënten verwijten Blijf Groep bepaalde zaken niet voor hen te hebben geregeld, terwijl deze zaken niet tot de taakstelling van Blijf Groep behoren. Een klacht van enkele (ex-)cliënten met betrekking tot nalatigheid van Blijf Groep, is dat Blijf Groep geen huisvesting voor hen heeft geregeld voor na het verblijf. Een andere klacht van een (ex-)cliënte is dat zij geen financiële bijdrage van Blijf Groep kreeg om een begrafenis van haar moeder in het buitenland te kunnen zoeken, terwijl zij hier zelf geen geld voor had. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij uiteindelijk na drie weken een bedrag van " 400 kreeg, maar dit was volgens haar te laat en te weinig. Blijf Groep stelt hierover, na raadpleging van het dossier van deze cliënte:

In het dossier is zichtbaar dat de cliënt heeft gevraagd of zij hiervoor geld van Blijf Groep kon lenen. Met haar is besproken en door de medewerker toegelicht dat Blijf Groep dit type leningen niet kan verstrekken. In ditzelfde gesprek is met haar besproken of/welke andere oplossingen er mogelijk in haar netwerk zouden kunnen zijn. Dat heeft ertoe geleid dat mevrouw deze oplossing in haar eigen netwerk dezelfde dag heeft gevonden.

Blijf Groep verstrekt in bepaalde gevallen incidentele (kleine) leningen. Een vliegticket van " 400 valt hier niet onder en wordt niet als lening door Blijf Groep aan cliënten verstrekt.

De directeur FFF heeft aangegeven dat zij van melder1 heeft begrepen dat deze medebewoonster, vanwege de dood van haar moeder op enig moment is gestopt met het nemen van insuline. Daardoor viel deze cliënte op momenten bewusteloos neer. Door melder1 werd dit geduid als een zelfmoordpoging, zo stelt de directeur FFF en zij achtte dit niet geschikt voor haar kinderen om te zien. Melder1 heeft zich in soortgelijke bewoordingen geuit over dit voorval.

De betreffende (ex-)cliënte heeft zelf verklaard dat zij erg ziek was gedurende haar verblijf bij Blijf Groep en dat de medewerkers haar erg goed hebben geholpen met betrekking tot ziekenhuisbezoek en afspraken bij de dokter. Dankzij hen is zij naar eigen zeggen weer enigszins op de been. Wel beklagt deze (ex-)cliënte zich, omdat zij haar reiskosten naar de dokter niet vergoed kreeg en daarom moest lopen. Blijf Groep stelt hierover, na raadpleging van het dossier van deze cliënte:

Deze cliënt beschikte over eigen inkomen in de vorm van een bijstandsuitkering. Haar is door de medewerker uitgelegd dat ook reiskosten naar een arts door haar zelf hieruit betaald dienen te worden. Uit onze inzage in het dossier blijkt overigens dat Blijf Groep tenminste eenmaal een uitzondering heeft

gemaakt door haar op 2-10-2014 toch geld te verstrekken voor vervoer naar een belangrijke medische afspraak.

Uit het dossier blijkt ook dat meermaals aandacht is besteed aan het slechten van de kloof tussen de verwachtingen van deze cliënt en dat wat Blijf Groep (en de gemeente als uitkeringsinstantie) voor cliënten kan doen in materieel opzicht.

Beleid van Blijf Groep is dat wanneer cliënten eigen inkomsten hebben (en dus ook een bijstandsuitkering), zij hun eigen reiskosten dienen te betalen. Wanneer Blijf Groep dergelijke bedragen als lening aan cliënten zou uitkeren, resulteert dit in een (nog meer) oplopende schuld voor de cliënte. Blijf Groep tracht dit zo veel mogelijk te beperken.

Enkele (ex-)cliënten noemen in het kader van gebrekkige begeleiding dat medewerkers tegen hen zeiden dat zij zelf zaken moesten (proberen te) regelen. Hierbij noemen zij: Dingen uitzoeken over de school, het consultatiebureau, de tandarts en de huisarts; het regelen van een verhuizing en het zichzelf eigen maken van de Nederlandse taal. Ook benoemen deze (ex-)cliënten dat medewerkers zeiden dat zij zelf hulp moesten vragen aan anderen en hun netwerk moesten uitbreiden.

%k kreeg deze woning, maar ik wilde deze ruimte niet. De slaapkamer heeft namelijk geen ramen. [Medewerker] heeft mij naar de woningbouw gebracht om de sleutels op te halen en de woning te bezichtigen. We gingen kijken, en ik zei: ~~ik~~medewerker], ik wil deze woning niet. Er was niets, ik moest zelf laminaat leggen. Ik wilde deze woning niet. Toen zei [medewerker]: ~~de~~ gemeente zegt dat je deze woning moet accepteren of dat je zelf een andere ruimte moet zoeken. Ik werd dus min of meer gedwongen om deze woning te accepteren.+

Bron: Een (ex-)cliënte

%Naam medewerker] zei dat wij zelf de taal moesten leren en zelf dingen moesten regelen. Ze zei dat we hulp moesten vragen aan anderen.+

Bron: Een (ex-)cliënte

Andere (ex-)cliënten leggen in interviews uit dat sommige van hun medeciënten (te) hoge verwachtingen hadden en dat hierdoor problemen en frustraties ontstonden. Verschillende (ex-)cliënten stellen dat het beleid van Blijf Groep gericht is op zelfredzaamheid en stellen hier ook begrip voor te hebben.

Een (ex-)cliënte geeft aan dat zij zelf erg tevreden is over de kwaliteit van de medewerkers, maar dat soms voorkwam dat medeciënten andere verwachtingen hadden van de medewerkers. Ter illustratie noemt deze (ex-)cliënte dat medewerkers de eerste keer meegaan om de weg naar het gemeentehuis te wijzen, maar dat cliënten de volgende keer worden geacht om zelf de juiste weg te vinden. Sommige cliënten hadden daar volgens haar moeite mee en wilden niet zonder assistentie van een medewerker naar de gemeente toe.

Een andere (ex-)cliënte wijst erop dat de vrouwen uit een onveilige situatie komen en vervolgens bij Blijf Groep in een opvang terecht denken te komen waarin alles voor hen wordt geregeld. Die verwachtingen kloppen echter niet volgens deze (ex-)cliënte; Blijf Groep veronderstelt een zekere mate van zelfredzaamheid van de vrouwen gelijk hun leven buiten de muren van Blijf Groep. In de praktijk blijken veel vrouwen hier moeilijk mee om te kunnen gaan. Veel cliënten verwachten volgens haar dat zij bij Blijf Groep met allerhande zaken worden geholpen (~~ze~~ *verwachten dat ze gepamperd worden*), maar dit verwachtingspatroon strookt niet met de (huidige) opzet van Blijf Groep. Dit leidt volgens haar tot veel frustratie bij cliënten, die hun chagrijn afreageren op hun medebewoonsters.

Een andere (ex-)cliënte geeft aan dat voor sommige . met name buitenlandse . vrouwen geldt dat soms wat meer hulp noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als zij hulp moeten inroepen van het Juridisch Loket, of zaken met de Belastingdienst moeten regelen. Dergelijke zaken zijn voor buitenlanders moeilijk te doorgronden; daar hadden medewerkers beter in kunnen ondersteunen, aldus deze (ex-)cliënte.

De informatieachterstand valt volgens een (ex-)cliënte ook Blijf Groep aan te rekenen; Blijf Groep zou beter moeten communiceren waarvoor zij wel en waarvoor zij geen ondersteuning bieden. Zij legt uit dat zij persoonlijk prima is opgevangen door Blijf Groep, maar wijst erop dat andere dames het moeilijker hadden . niet alleen vanwege taalproblemen, maar ook omdat sommige dames weinig geschoold zijn en niet goed begrijpen welke wegen zij in Nederland dienen te bewandelen.

%le komt uit een onveilige situatie, en vervolgens krijg je te maken met al die mensen die veel te veel verwachten. Blijf Groep moet beter uitleggen wat de cliënten wel en niet mogen verwachten, wat ze wel en niet voor hen doen.+

Bron: Een (ex-)cliënte

11.1.3 Bevindingen bejegening

Algemeen

In interviews met (ex-)cliënten hebben wij getracht de meldingen en aantijgingen te objectiveren. Met de (ex-)cliënten is besproken hoe zij de bejegening door medewerkers in algemene zin hebben ervaren, alsook of zij zich geïntimideerd of bedreigd hebben gevoeld, of zij hebben gehoord dat medewerkers hebben geschreeuwd, c.q. met stemverheffing tegen cliënten hebben gesproken, of medewerkers hebben gedreigd met het betrekken van Jeugdbescherming c.q. het afpakken van kinderen en of een medewerker zichzelf heeft verwond (tegen een muur gegooid).

Van de negentien geïnterviewde (ex-)cliënten hebben zeventien (ex-)cliënten verklaart zich nooit geïntimideerd te hebben gevoeld door medewerkers. Twee (ex-)cliënten hebben aangegeven zich wel eens geïntimideerd te hebben gevoeld. Ook melder1 heeft aangegeven zich geïntimideerd te hebben gevoeld. In onderstaand schema is weergegeven wat de (ex-)cliënten hebben verklaard over hetgeen bij hen bekend is:

| Cliënt | Geïntimideerd gevoeld | Schreeuwen c.q. stemverheffing | Zelfverwonding door medewerker | Dreigen met afpakken kinderen |
|---------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Melder1 | x | x | x | x |
| Melder2 | - | - | - | x |
| 1 | - | - | - | - |
| 2 | x | - | - | - |
| 3 | - | - | - | - |
| 4 | - | - | - | - |
| 5 | - | - | - | - |
| 6 | x | - | - | - |
| 7 | - | - | - | - |
| 8 | - | - | - | - |
| 9 | - | - | - | - |
| 10 | - | - | - | - |
| 11 | - | - | - | - |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 12 | - | - | - | - |
| 13 | - | - | - | - |
| 14 | - | - | - | - |
| 15 | - | - | - | - |
| 16 | - | x | - | - |
| 17 | - | - | - | - |
| 18 | - | x | - | - |
| 19 | - | - | - | - |

Melder1, melder2 en enkele (ex-)cliënten benoemen een aantal voorvallen c.q. situaties waarvan zij vinden dat zij op vervelende of onterechte wijze zijn bejegend door medewerkers van Blijf Groep.

Niet serieus genomen

Melder1 heeft toegelicht dat zij in 2014 voor de vierde keer bij Blijf Groep terecht is gekomen (in eerste instantie in Alkmaar) en dat zij zich niet serieus genomen voelde. Volgens haar leefde bij de medewerkers van de Blijf Groep de overtuiging dat zij uiteindelijk toch weer terug zou gaan naar haar ex-partner. Melder1 werd te verstaan gegeven dat zij moest vertrekken. Hierop heeft zij zich gewend tot een priester en een televisieprogramma. Uiteindelijk kreeg melder1 toch een plek. Melder1 vertelt dat zij uiteindelijk in juli 2014 in IJmond terecht is gekomen.

In reactie op bovenstaande, verklaart Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder1, het volgende:

Volgens onze gegevens is melder drie maal opgevangen bij Blijf Groep. In het dossier is geen aanwijzing voor dit gevoel [BING: het gevoel niet serieus te worden genomen]. Uit het dossier blijkt niet dat medewerkers dachten dat mw. terug zou gaan naar haar ex-partner.

Net als bij iedere cliënt is na binnenkomst de noodzaak van opvang vanwege de veiligheid onderzocht. Op dit punt was de situatie niet direct overtuigend en duidelijk. Uit het dossier blijkt dat andere problematiek dan veiligheid overheerste, vandaar dat ook gezocht is naar opvang binnen de Maatschappelijke Opvang als alternatief. Opname in de Maatschappelijke Opvang kon op dat moment niet gerealiseerd worden. Reden voor opname en doorplaatsing is uiteindelijk gelegen in het feit dat mevrouw de beschermende omgeving van de opvang nodig heeft om vooruitgang te kunnen boeken bij de aanpak van haar problematiek.

Uit het dossier blijkt dat mw. de pers wilde inschakelen vanwege een eventueel besluit van Blijf Groep om haar geen verder verblijf aan te bieden. Uit het dossier blijkt geen verband tussen dit dreigement van melder1 en de geconstateerde reden voor opname. Zoals gezegd was de reden voor opname en doorplaatsing gelegen in het feit dat mevrouw de beschermende omgeving van de opvang nodig heeft om vooruitgang te kunnen boeken bij de aanpak van haar problematiek.

Onrechtvaardige c.q. onterechte waarschuwingen

Melder1 stelt dat zij het onrechtvaardig vindt dat zij twee keer een officiële waarschuwing heeft gekregen, terwijl anderen volgens haar nooit werden bestraft. In dit verband benoemt melder1 drie medebewoonsters die volgens melder1 meermaals ongeoorloofd bezoek hebben binnengelaten, maar hiervoor niet werden bestraft. Twee van deze drie genoemde cliënten hebben in interviews verklaard dat zij inderdaad bezoek hebben binnengelaten en dat zij als gevolg hiervan een officiële waarschuwing hebben gekregen. De cliënten hebben dus wel degelijk een waarschuwing voor hun handelingen gekregen, echter de gesprekken hierover hebben buiten het gezichtsveld van melder1 plaatsgevonden. De derde door melder1 genoemde cliënte heeft naar eigen zeggen zelf geen bezoek binnen gelaten.

Blijf Groep stelt in reactie op deze bewering van melder1 dat de inhoud van gesprekken tussen medewerkers en cliënten vanwege privacy niet met andere cliënten wordt gedeeld. Melder1 kon dus niet weten of andere cliënten al dan niet waarschuwingen kregen.

Melder1 stelt dat de officiële waarschuwingen die zij kreeg, in haar ogen onterecht waren. Melder1 verklaart dat de aanleiding voor de eerste waarschuwing gelegen was in het feit dat zij een opmerking maakte tegen een (donkere) medebewoonster. De opmerking van melder1 kan als discriminerend worden beschouwd en de betreffende medebewoonster heeft aanstoot genomen aan de opmerking van melder1. Melder1 verklaart dat haar letterlijke woorden waren: *Spring niet als aap om mijn heen*. De betreffende medebewoonster heeft verklaard dat zij van dansen houdt en dat dit haar helpt om haar problemen te vergeten en dat zij samen met andere bewoonsters weleens muziek opzette om op te dansen. Melder1 bestrijdt de inhoud van de opmerking niet en verklaart dat het een misplaatste opmerking betrof, maar dat zij geen discriminerende bedoelingen had. Melder1 voegt toe dat zij haar excuses heeft aangeboden. Van Blijf Groep kreeg melder1 vervolgens een officiële waarschuwing en moest zij tekenen voor akkoord. Melder1 verklaart dat zij dit onterecht vond, dat zij heeft geweigerd om te tekenen en dat zij haar advocaat en de vertrouwenspersoon heeft ingeschakeld met als resultaat dat melder1 de officiële waarschuwing niet heeft ondertekend. Omstanders, zowel (ex-)cliënten als medewerkers, geven aan dat de opmerking wel degelijk als discriminerend, c.q. aanstootgevend kan worden opgevat. De officiële waarschuwing die melder1 kreeg naar aanleiding van haar opmerking jegens de medebewoonster, is volgens hen goed te plaatsen.

Melder1 stelt dat ook de tweede waarschuwing onterecht was. Deze waarschuwing is gegeven omdat melder1 tegen de regels in een man zou hebben binnengelaten. Melder1 stelt dat deze man haar hielp met verhuizen en het optillen van spullen, samen met een andere vrouw, omdat melder1 dit niet alleen af kon. Melder1 stelt zich daarbij op het standpunt dat andere cliënten mannen binnenlieten om, in haar eigen woorden, te hoereren, hetgeen volgens haar door medewerkers van Blijf Groep door de vingers werd gezien.

Eén (ex-)cliënte stelt ook dat zij vindt dat zij onterecht werd aangesproken door een van de managers. Dit ging een keer over een ruzie die zij had met melder1, waarbij deze (ex-)cliënte zich onheus bejegend voelde door een van de managers. De (ex-)cliënte verklaart:

Ik had een keer ruzie met [melder1] omdat zij [naam (ex-)cliënte] had geslagen bij het schoolplein waar hun kinderen naar school gaan. (ō) Ik heb haar toen ook uitgescholden, en wilde haar wel slaan. Dat deed ik niet. Later moest ik bij [naam manager] komen om mijn excuses aan [melder1] aan te bieden. [Naam manager] dreigde dat ik anders mijn spullen moest pakken en om 17.00 uit de locatie moest vertrekken. [Naam manager] was niet eens bij de ruzie aanwezig, zij wist niet wat er aan de hand was. Maar [melder1] was snel naar [naam manager] gegaan om haar kant van het verhaal te vertellen. Ik wilde alleen voor [naam (ex-)cliënte] opkomen maar ik werd weggezet als agressief en moest sorry zeggen tegen [melder1].+

Blijf Groep stelt hierover:

Het beschreven incident kwam voort uit langer durende onderlinge conflicten tussen deze cliënt en melder 1. Hier is de teammanager bij betrokken. De teammanager heeft geprobeerd beide partijen te bewegen tot oplossingen in het samenwonen te komen. Doel hiervan was verbetering van de omgang met elkaar en het bereiken van de benodigde veiligheid en leefbaarheid voor alle vrouwen en kinderen die op dat moment verbleven in de vestiging. Dit gesprek was niet vrijblijvend, er is druk uitgeoefend op het maken van een plan om de veiligheid binnen de locatie te verbeteren en de schade in de onderlinge verhoudingen te herstellen. De cliënt heeft vervolgens dit plan gemaakt. De achtergrond is de volgende: Blijf Groep stelt eisen aan het gedrag van cliënten ter wille van de veiligheid van ieder en vanwege de leefbaarheid in de opvang. In het dossier van deze cliënt is hierover genoteerd: "Een uitzetting zal vooralsnog niet volgen, echter er dient een plan te komen van de cliënt om de schade in de onderlinge verhoudingen te herstellen"+q

Inzage in het dossier van de betreffende (ex-)cliënte bevestigt bovenstaande reactie van Blijf Groep. Van de ruzies alsook de waarschuwing en het besluit dat een uitzetting vooralsnog niet zal volgen, zijn aantekeningen gemaakt in het dossier.

De (ex-)cliënte verklaart dat zij ook twee keer door de manager is aangesproken op haar kleding (korte pyjamabroek en een hemdje). De (ex-)cliënte stelt zich op het standpunt dat zij deze kleding mocht dragen aangezien zij op de locatie woonde en vindt dat zij derhalve onterecht werd aangesproken. Blijf Groep heeft in reactie op deze verklaring opgemerkt:

Dit incident heeft betrekking op een afspraak met de teammanager op het kantoor, en dus niet in de eigen woning. Betreffende teammanager heeft hiermee willen aangeven dat de cliënt er goed aan doet om bij formele afspraken (ook met instanties extern) zichzelf passend te kleden.

Inzage in het dossier van de betreffende (ex-)cliënte wijst uit dat geen aantekening is gemaakt van de opmerking(en) van de teammanager over de kleding van de (ex-)cliënte. De afspraak binnen Blijf Groep is evenwel dat cliënten zich tijdens afspraken en op de kantoren van de medewerkers, gepast dienen te kleden, gelijk dit ook in de maatschappij van hen wordt verwacht. Een manager van Blijf Groep geeft aan dat deze afspraak op locaties waarin de scheiding tussen verblijf en hulpverlening duidelijker is (zoals het Oranje Huis in Amsterdam en Alkmaar) automatisch wordt gevolgd. Op een locatie als IJmond blijkt het soms lastiger voor cliënten te zijn om zich aan deze kledingafpraak te houden.

Beëindigen telefoongesprek

Melder1 geeft aan dat er op de locatie IJmond een medewerker was waarmee het direct niet klikte. Melder1 verklaart dat er een voorval plaatsvond, vlak voordat een belangrijke rechtszitting over de omgang met haar kinderen zou plaatsvinden. Melder1 verklaart dat zij telefonisch overleg moest voeren en dat een medewerker aanbood dat zij de telefoon van Blijf Groep mocht gebruiken. Melder1 verklaart dat zij tien minuten in gesprek was, toen de medewerker met haar vingers gebaarde dat melder1 het gesprek moest beëindigen. Melder1 verklaart dat zij toen te kennen gaf dat de medewerker niet zo met haar vingers moest zwaaien. Volgens melder1 gaf de medewerker toen aan dat zij ~~even~~ moest dimmen vroeg zij haar om het telefoongesprek te beëindigen. Melder1 heeft verklaard dat zij deze situatie kleinerend vond en dat het haar deed denken aan haar verleden met haar ex-partner.

Melder1 verklaart daarop dat zij naar de manager is gegaan en merkte dat de manager al met de medewerker had gesproken waardoor zij een bevooroordeeld beeld van de situatie had. Volgens melder1 spande de manager samen met de medewerker. De manager heeft dit beeld in het gesprek met melder1 bijgesteld, aldus melder1. Volgens melder1 heeft de medewerker aangegeven dat het haar fout was geweest en dat zij melder1 een andere telefoon had moeten aanbieden om mee te bellen. Melder1 verklaart dat zij de medewerker daarna een tweede kans heeft gegeven.

De betreffende medewerker geeft aan dat dit voorval plaatsvond op de eerste dag dat melder1 op de locatie arriveerde. Melder1 wilde een telefoongesprek voeren met de werktelefoon op het kantoor van de medewerker, wat niet in lijn is met de methodiek die voorschrijft dat cliënten dergelijke zaken zelf dienen te regelen (gelijk het leven buiten de opvang). De medewerker geeft aan dat zij in dit geval (bij wijze van uitzondering) toestond dat melder1 met haar werktelefoon zou bellen, omdat het haar eerste dag op de locatie was. De medewerker geeft aan dat zij daarna zelf een afspraak op haar kantoor had en op een gegeven moment naar melder1 gebaarde dat zij het telefoongesprek met haar werktelefoon moest afronden. De medewerker geeft aan dat melder1 hier heel boos om werd en schreeuwde, wat zij heel heftig vond. De medewerker geeft aan dat zij op dat moment heeft getracht de situatie te de-escaleren. De medewerker geeft aan dat zij na dit voorval met de manager heeft gebeld, die haar op dat moment adviseerde buiten een rondje te lopen.

De betreffende manager geeft over dit voorval aan dat melder1 heel boos is geworden op een medewerker toen deze aangaf dat melder1 een telefoongesprek moest afronden in verband met een volgende afspraak op het kantoor. De manager geeft aan dat zij de situatie goed met de medewerker heeft doorgesproken en

dat zij van mening is dat de medewerker goed heeft gehandeld volgens de methodiek en grenzen heeft aangegeven.

Naar aanleiding van dit incident, in combinatie met het feit dat melder1 zonder het aan Blijf Groep te melden op vakantie is gegaan naar het buitenland, is een incidentenformulier ingevuld. Op het incidentenformulier is ingevuld dat melder1 een aantal verwijten naar de medewerker heeft geschreeuwd (onder andere dat de medewerker volgens melder1 raar zou reageren met haar gezicht en arrogant zou doen en dat melder1 geen beginneling als begeleider wenst). Uiteindelijk heeft hierover in augustus (na de vakantie) een gesprek tussen melder1, de medewerker en de manager plaatsgevonden.

Lijstje met afspraken

Melder1 benoemt nog een situatie die zij als zeer vervelend heeft ervaren. Op een gegeven moment wisselde melder1 op haar verzoek van maatschappelijk werker. Toen melder1 een nieuwe maatschappelijk werker kreeg, veronderstelde zij dat deze een neutrale houding zou aannemen, echter er werd een lijstje met afspraken opgesteld waar melder1 zich aan diende te houden. Volgens melder1 stond er onder meer op dit lijstje dat zij niet op eigen houtje naar de manager mocht stappen en dat de kinderen verplicht naar het kinderprogramma Tijd voor Toontjeq moesten. Melder1 noemt dit lijstje intimiderend, omdat het afspraken bevatte die normaal niet gelden: voor haar werden andere afspraken gehanteerd.

Een manager legt uit dat het niet gebruikelijk is dat cliënten een-op-eengesprekken met de manager voeren: in principe vindt een dergelijk gesprek alleen plaats als een cliënt er met de eigen maatschappelijk werker niet uitkomt. De afspraak dat melder1 niet op eigen houtje naar de manager mocht stappen was dus in feite niet anders dan wat voor andere cliënten gold.

In interviews is uitgelegd dat het niet gebruikelijk is dat cliënten van maatschappelijk werker wisselen en dat in dit geval een uitzondering is gemaakt (dit was een keuze van de manager). Medewerkers hebben verklaard dat de keuze tot ontevredenheid binnen het team heeft geleid omdat medewerkers zich hierdoor onzeker en onveilig voelden. Een medewerker geeft aan dat door de keuze om te wisselen, in feite aan melder1 werd bevestigd dat de eerste maatschappelijk werker haar werk niet goed deed. De problematiek tussen melder1 en haar nieuwe maatschappelijk werker veranderde niet na de wisseling, aldus enkele medewerkers.

Treiterijen bij zoektocht woning

Melder1 verklaart dat er sprake was van treiterijen door Blijf Groep bij haar zoektocht naar een woning. Melder1 verklaart dat zij na drie maanden verblijf in Alkmaar, zou worden doorgestuurd naar Groningen. Haar ex-partner heeft daarop zijn advocaat ingeschakeld om te voorkomen dat melder1 en de kinderen zo ver weg zouden worden geplaatst. Volgens melder1 is sprake van favoritisme en zouden de levelingetjes bij Blijf Groep wel worden geplaatst op de door hen gewenste locatie. Melder1 vertelt dat zij uiteindelijk in juli 2014 in IJmond terecht is gekomen.

Melder1 benoemt voorts dat zij werd geacht een woning te bezichtigen tegenover de woning van haar ex-partner. In reactie op het verslag voegt zij toe dat zij werd geacht een woning te bezichtigen in een wijk in Haarlem, waarvandaan zij juist is gevlucht. Melder1 verklaart tevens dat het haar wens was om naar Amsterdam te verhuizen. Uit overgelegde medische verklaringen blijkt dat ook specialisten adviseerden dat het beter was voor melder1 als zij in Amsterdam zou komen te wonen. Volgens melder1 wist Blijf Groep dat zij, om voor urgentie in Amsterdam in aanmerking te kunnen komen, naar Blijf Groep in Amsterdam moest verhuizen, maar heeft Blijf Groep dit tegengewerkt, onder meer door te stellen dat er geen plek was. Volgens melder1 was er wel degelijk plek.

De Huisvestingswet is sinds 1 januari 2015 gewijzigd, waardoor de vrouwen die van een opvang naar regulier wonen over willen, per definitie *landelijk* urgentie krijgen. Gemeenten hebben tot 1 juli 2015 de tijd gekregen om hun huisvestingsverordening hier op aan te passen. Het is sinds deze wijziging niet meer noodzakelijk dat een cliënt in een opvanglocatie in de regio woont, waarvoor zij urgentie wil krijgen. Van de zijde van de gemeente Haarlem hebben wij begrepen dat gemeenten wel eisen kunnen stellen aan het afgeven van een urgentieverklaring.

Meer woonrechten voor bewoners vrouwenopvang

Alle gemeenten in Nederland die een urgentieregeling hebben, moeten sinds deze maand [BING: 1 juli 2015] urgentie verlenen aan slachtoffers van huiselijk geweld die in de opvang verblijven. Dit staat in artikel 12 van de nieuwe Huisvestingswet.

De nieuwe Huisvestingswet is in op 1 januari 2015 ingegaan. De gemeenten hebben tot 1 juli 2015 de tijd gekregen om hun huisvestingsverordening hierop aan te passen. De huisvestingswet biedt bewoners van de vrouwenopvang de mogelijkheid om na hun verblijf in de opvang terug te keren naar hun vertrouwde omgeving of juist ergens anders te gaan wonen waar ze veilig is.

Goede bescherming

Voor slachtoffers van huiselijk geweld is het van groot belang dat zij zelf kunnen kiezen in welke gemeente ze na de opvang gaan wonen. Zo kunnen ze gaan wonen waar ze een netwerk hebben dat hen een goede bescherming biedt tegen herhaling van geweld. Via het landelijk stelsel van de vrouwenopvang kunnen vrouwen buiten hun eigen regio in de opvang komen om veiligheidsredenen, specifieke problematiek of capaciteitsredenen.

Urgentiesysteem

Alle gemeenten in Nederland moeten de slachtoffers van huiselijk geweld uit de opvang de mogelijkheid geven om zich voor een woning in te schrijven. Gemeenten mogen hier niet van afwijken en geen bindingseisen stellen. Als gemeenten een urgentiesysteem hebben moeten ze slachtoffers van huiselijk geweld voorrang geven.

(Bron: Huiselijkgeweld.nl, website van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport)

De directeur van FFF heeft diverse e-mails overgelegd betreffende de situatie omtrent de nieuwe woning van melder1 en het huurcontract (uit de periode juli-augustus 2015). De e-mailwisselingen vinden plaats tussen diverse personen, te weten melder1 zelf, meerdere medewerkers en de manager van locatie IJmond, de advocaat van melder1, de directeur van FFF, de woonmakelaar en de bewindvoerder van melder1. Melder1 stelt in een van deze mails het gevoel te hebben dat zij van het kastje naar de muur werd gestuurd.

Uit deze mailwisselingen komt het beeld naar voren dat de communicatie over de woning c.q. het huurcontract van melder1 op een wat rommelige en daardoor verwarrende manier is verlopen. Dit heeft er deels mee te maken dat diverse personen zich in de discussies hierover mengen. Uit deze e-mails komt niet naar voren dat Blijf Groep of medewerkers van Blijf Groep onwelwillend waren om melder1 te helpen of haar hebben tegengewerkt bij het verkrijgen van een woning.

%k ging [een] woning in Hoofddorp bezichtigen, [naam medewerker] kwam 10 minuten later, ik vroeg wat kom jij hier doen, ik had eerder ruzie met haar gehad. Ik was samen met [naam medewerker] in Blijf Groep, zij had niet met mij overlegt, zij had mij niet verteld dat zij ook zou komen bezichtigen, plotseling stond zij ook in de woning, Ik raakte helemaal van slag, [naam (ex-)cliënte] en haar kinderen waren er bij. Ik belde mijn advocaat, zij vroeg mij om rustig te blijven. Ik huilde in de tuin, deze woning had mijn leuke woning moeten zijn, zij had dit verpest. De oude bewoner stond er bij en schrok, hij zei %kames niet elkaar in de haren vliegen+ de mevrouw van de woningbouwvereniging zei %k sta hier buiten+ Ook werd het mij moeilijk gemaakt omdat ik spullen moest overkopen terwijl ik geen geld had, de medewerkster van [de woningbouwvereniging] vertelde zelfs dat ik geen geld had en de oude bewoners moest mij niet vertrouwen. Dit is mij achteraf door de oude bewoner verteld.+

(Bron: melder1)

In reactie op de aantijging van melder1 dat Blijf Groep haar zou hebben tegengewerkt bij het vinden van een woning, meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van melder1, het volgende:

Uit het dossier blijkt dat de verklaring deels onjuist en deels door onvolledigheid misleidend is en gezamenlijk genomen derhalve een verkeerde voorstelling van zaken geeft. Uit het dossier blijkt dat er verschillende sporen voor het verkrijgen van een urgentieaanvraag voor vervolghuisvesting zijn doorlopen:

1. 25 juli 2014 geeft mevrouw aan in Beverwijk te willen wonen. Er is uitgelegd dat Blijf Groep afspraken heeft in de regio IJmond voor wat betreft versnelde woningtoewijzing, maar dat geen voorkeur opgegeven kan worden. Binnen deze regeling krijgt mevrouw in maart 2015 een woning aangeboden in Velsen. Mevrouw wijst deze woning af.

2. 10 maart 2015 is een urgentieaanvraag bij de gemeente Amsterdam opgestart. Deze aanvraag is ondersteund door huisarts en Humanitas (schuldhulpverlening). De aanvraag voor urgentie is door de gemeente Amsterdam afgewezen op 6 mei 2015. Mevrouw voldoet niet aan de voorwaarden die de gemeente Amsterdam stelt. Deze brief is in het dossier aanwezig. Doorplaatsing naar een opvanglocatie van Blijf Groep in Amsterdam had geen verschil gemaakt vanwege de voorwaarden die de gemeente Amsterdam hanteert. Namelijk dat iemand rechtstreeks vanuit Amsterdam is gevlucht naar een opvanglocatie in Amsterdam, of noodgedwongen vanuit Amsterdam is opgevangen in een instelling buiten Amsterdam.

3. Eind maart is tevens in overleg met mevrouw een urgentieaanvraag opgestart in Haarlem. Op 19 mei wordt de urgentie toegekend en vindt een intake plaats bij de corporatie Elan. Er worden drie wijken geselecteerd waar een woning aangeboden zou kunnen worden. Elan meldt na contact met mevrouw dat zij woningen wil die niet in bezit zijn van de corporatie. Er is geen woning aangeboden.

4. Op 16 maart 2015 geeft mevrouw aan ook in Hoofddorp te willen wonen. Urgentieaanvraag wordt opgestart en resulteert in een woningtoewijzing (21 juli 2015).q

Discussie over tolk met melder2

Melder1 verklaart dat een medewerker tegen melder2 is uitgevallen, op een kleinerende, intimiderende manier. De medewerker zou volgens melder1 schreeuwen in dit gesprek en melder2 beschuldigen van liegen. Melder2 was volgens melder1 door het gesprek helemaal van slag. Melder1 was overigens zelf niet aanwezig bij het gesprek. Wel heeft melder2 in afstemming met melder1, een geluidsopname van het gesprek gemaakt.

Melder2 stelt niet dat er tegen haar is geschreeuwd, maar dat er een onsympathiek gesprek heeft plaatsgevonden tussen haarzelf en een medewerker. Melder2 verklaart dat het gesprek ging over de beschikbaarheid van een tolk. Volgens melder2 zei een medewerker steeds tegen haar dat een tolk te duur was, alsof melder2 de tolk uit eigen zak moest betalen. In het gesprek heeft de medewerker volgens melder2 aangegeven dat zij indien nodig altijd voor een tolk zorgde en noemde zij melder2 een leugenaar. Melder2 verklaart dat zij in dit gesprek ook vroeg of zij een grotere kamer mocht, maar werd zij afgewimpeld; zij moest zelf maar twee bedden regelen om in te slapen. Melder2 verklaart dat zij haar ongenoegen over dit gesprek kenbaar heeft gemaakt bij de medewerker, maar negeerde de medewerker haar.

Een van de managers verklaart dat zij heeft begrepen dat er in dit gesprek met stemverheffing werd gesproken. Zij verklaart dat er een discussie was tussen een medewerker en een cliënt, waarbij de cliënte zei dat zij nooit een tolk kreeg bij gesprekken. De medewerker wilde laten zien dat dit wel was gebeurd. Volgens de manager praatten de twee toen heel hard tegen elkaar, maar heeft de medewerker hiervoor haar excuses aangeboden. De desbetreffende medewerker is niet langer in dienst bij Blijf Groep en heeft aan BING aangegeven niet de behoefte te hebben om deel te nemen aan een interview.

Geluidsopname

BING heeft van het gesprek dat heeft plaatsgevonden tussen de medewerker en melder2, een geluidsopname van melder1 ontvangen. Uit het beluisteren van de opname komt het volgende naar voren.

In het gesprek tussen melder2 en de medewerker, vraagt de medewerker allereerst (in het Engels) aan melder2 wat er aan de hand is en waarom zij zo boos is. De medewerker begrijpt deze houding niet en vraagt of melder2 wil vertellen wat er speelt. Melder2 reageert niet op deze vraag, maar vraagt om een tolk. De medewerker vraagt of zij antwoord geeft zonder tolk en benoemt dat zij weet dat melder2 dit ook zonder tolk kan. Melder2 zegt van niet. Vervolgens vraagt de medewerker waarom melder2 leugens verspreid, namelijk dat er geen gebruik zou worden gemaakt van de tolkendienst. De medewerker noemt diverse voorbeelden van gesprekken waarbij volgens haar gebruik is gemaakt van een tolk en legt uit dat Blijf Groep de tolkendienst steeds betaalde en dat zij hier de rekeningen van kan laten zien. Melder2 geeft aan dat zij het niet begrijpt. De medewerker geeft aan dat zij weet dat melder2 het heus wel begrijpt en zegt dat melder2 liegt en dat liegen slecht is. De medewerker zegt dat zij niet had verwacht dat melder2 over zoiets dwaas zou liegen, omdat zij kan laten zien aan melder2 en haar advocaten dat er wel tolken worden gebruikt. De medewerker zegt tegen melder2 dat als zij wil liegen, dit haar eigen probleem is. De medewerker zegt dat zijzelf geen leugens vertelt, dat zij een eerlijk persoon is en eerlijk zal blijven.

if you want to tell lies, that is your problem. I don't tell lies. I am an honest person and I will be honest till the day Jesus comes. I will not lie. Because my integrity, [naam melder2], who I am in this life, is more important than what you think about me. If you are trying to make people believe that I am not honest with you, that is because you are not yourself honest. And that is your problem. You keep telling lies about me but you have to stop, ok?#

Bron: Geluidsopname, een medewerker tegen melder2

De medewerker vraagt melder2 te stoppen met het vertellen van leugens. Zij zegt dat als melder2 tegen haar advocaten zegt dat zij niet via een tolk mag praten, dit niet de waarheid is. De medewerker benoemt nog meer voorbeelden van gesprekken waarbij een tolk werd gebruikt en geeft aan dat toen er een afspraak met de ex-partner van melder2 en Jeugdbescherming plaatsvond, Blijf Groep de tolk heeft betaald terwijl de ex-partner veel te laat kwam. De medewerker vraagt aan melder2 of dit waar is. Melder2 mompelt iets in haar eigen taal en blijft stil als de medewerker de vraag herhaalt. De medewerker zegt tegen melder2 dat als zij tegen iedereen vertelt dat Blijf Groep dingen niet doet, zij nu ook antwoord moet geven op de vraag of het waar is of niet. Melder2 vraagt waarom er nu geen tolk wordt gebruikt. De medewerker zegt dat melder2 nog steeds geen antwoord geeft. Melder2 vraagt opnieuw waarom er nu geen tolk wordt gebruikt. De medewerker noemt nog twee voorbeelden van gesprekken waarbij er een tolk werd gebruikt. Melder2 zegt dat zij het niet begrijpt en vraagt om een tolk. De medewerker zegt dat als melder2 liegt dat er geen tolken worden gebruikt, het geen zin heeft om nu wel een tolk te gebruiken. De medewerker noemt weer voorbeelden van gesprekken waarbij een tolk werd gebruikt. De medewerker geeft aan dat Blijf Groep de tolken heeft betaald en zegt dat als melder2 zegt dat er slechts één keer een tolk is gebruikt, zij liegt. De medewerker zegt dat zij niet wil praten met mensen die liegen. Zij zegt dat melder2 doet alsof zij het niet begrijpt, maar geeft aan dat zij weet dat melder2 het heus wel begrijpt. Melder2 zegt dat zij in Alkmaar wel tolken kreeg, ook bij gesprekken van vijf of tien minuten, maar dat zij bij deze medewerker nooit een tolk krijgt. De medewerker zegt dat zij het niet normaal vindt dat melder2 liegt, dat zij het ook niet begrijpt en dat zij niet houdt van mensen die liegen. Daarna belt zij de tolkendienst (de medewerker en melder2 hebben dan ongeveer 10 minuten gepraat). Het gesprek gaat verder in de moedertaal van melder2 en in het Nederlands (over andere onderwerpen, zoals de aanstaande bevalling van melder2).

In het gesprek dat plaatsvindt, van een uur en vijf minuten, wordt niet geschreeuwd en niet met stemverheffing gesproken door de medewerker. De medewerker benadrukt wel herhaaldelijk dat melder2 liegt, vraagt herhaaldelijk waarom zij liegt en geeft meermaals aan dat liegen verkeerd is. Zij hamert gedurende ongeveer tien minuten op dit punt. Melder2 spreekt zelf wel meermaals met stemverheffing, c.q. roept. De medewerker benoemt op deze momenten dat melder2 even rustig moet doen.

Het verwijt van melder2 dat de medewerker zou zeggen dat tolken te duur zijn en dat melder2 deze uit eigen zak moest betalen, strookt niet met de strekking van het gesprek, waarin de medewerker juist benoemt dat Blijf Groep steeds de tolken betaalt (ter onderbouwing dat wel gebruik is gemaakt van tolken). In dit gesprek is niet, zoals melder2 verklaart, gesproken over een grotere kamer voor melder2.

Praten met stemverheffing tegen cliënten

Ervaringen melder1

Melder1 stelt dat ook zichzelf door een medewerker met stemverheffing werd toegesproken. Melder1 geeft aan dat zij een discussie had met een medebewoonster, omdat haar zoontje door het kindje van deze medebewoonster geslagen was. Volgens melder1 kwam een medewerker op een gegeven moment tussen beide vrouwen, waarbij de medewerker met stemverheffing zou hebben geroepen *de bent geen hotel binnengelopen, het luxe leven is voorbij*. Volgens melder1 was deze medewerker erg boos. Melder1 verklaart dat zij publiekelijk werd vernederd tijdens een huiskamervergadering waarbij bijna dertig vrouwen aanwezig waren, waaronder een manager, enkele medewerkers en de cliëntenvertrouwenspersoon. Melder1 verklaart dat zij niet wil dat er in het openbaar over haar gesproken wordt. Als zij aangesproken moet worden, wil zij dat medewerkers haar daarvoor apart nemen. Melder1 verklaart dat zij dit had aangegeven, maar dat de medewerker haar toch aansprak, waardoor er een ruzie en discussie ontstond tussen melder1 en de medewerker. Volgens melder1 is dit dusdanig geëscaleerd dat de huiskamervergadering werd geschorst door de teammanager. Melder1 verklaart dat zij verdrietig was en zich vernederd voelde, doordat er zo in het openbaar met haar werd omgegaan en omdat er tegen haar werd geschreeuwd en uitgevallen. Melder1 verklaart dat zij tegen de manager heeft gezegd dat zij een trauma achter de rug heeft, zwaar is mishandeld en kan uitvallen, maar dat zij niet begrijpt waarom de medewerker zo op haar reageerde.

De betreffende medewerker heeft in algemene zin verklaard dat het wel eens voorkwam dat melder1 zo tekeer ging, dat medewerkers daar wel eens tussen moesten komen. Zij verklaart dat medewerkers nooit tegen melder1 hebben geschreeuwd of haar hebben vastgepakt.

Overige (ex-)cliënten

De (ex-)cliënten is in interviews gevraagd of zij medewerkers wel eens met stemverheffing horen spreken of hebben horen schreeuwen tegen cliënten. Zeventien cliënten hebben aangegeven dit niet gehoord te hebben. Twee van de geïnterviewde (ex-)cliënten hebben aangegeven dat zij een medewerker hebben horen schreeuwen.

Volgens de eerste (ex-)cliënte begon een andere (ex-)cliënte eerst te schreeuwen, omdat de medewerker haar aansprak omdat zij haar kindje op haar kamer had achtergelaten terwijl zij buiten met een jongen stond te roken. De medewerker heeft deze (ex-)cliënte toen overstemd door terug te schreeuwen. De betreffende (ex-)cliënte geeft zelf aan dat tegen haar niet is geschreeuwd door medewerkers.

De tweede (ex-)cliënte benoemt dezelfde (ex-)cliënte waartegen is geschreeuwd door een medewerker, waarbij zij benoemt dat deze (ex-)cliënte het er zelf naar had gemaakt. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij ook heeft meegemaakt dat een medewerker tegen melder1 schreeuwde, waarvoor volgens haar geen aanleiding was.

(Vermeende) zelfverwonding door medewerker

Melder1 verklaart dat een medewerker zichzelf tegen een muur gooide en later zei dat melder1 haar duwde. Melder1 legt de situatie uit: zij had op dat moment al een tweede waarschuwing gekregen en moest derhalve de opvang verlaten. Zij had op dat moment overigens al een eigen woning. Om deze reden organiseerde melder1 eind augustus/begin september 2015 een afscheidsfeestje voor haar medebewoonsters op de locatie, waarbij ook de bewoonsters van de satellietwoningen aanwezig waren. Melder1 verklaart dat twee medewerkers (medewerker A en B) omstreeks 18.30 uur aanklopten en haar vroegen of zij die nacht op de locatie IJmond zou overnachten. Melder1 antwoordde naar eigen zeggen dat zij dit niet wist. Hierop heeft medewerker A naar de manager gebeld met de mededeling dat melder1 geen antwoord wilde geven, terwijl melder1 naar eigen zeggen wel een antwoord had gegeven. Daarna zette medewerker A haar voet tussen de deur, waarop melder1 de deur open deed. Medewerker A, een stevige

vrouw, kwam toen heel dichtbij melder1 staan. Daarop is melder1 om haar heen gelopen richting de toiletten, waar zij zich wilde verstoppen, omdat medewerker A haar zou intimideren. Medewerker A liet zich toen volgens melder1 tegen de muur vallen, terwijl melder1 haar naar eigen zeggen niet aanraakte. Om de hoek stond ook de politie klaar en die zagen het voorval gebeuren. Volgens melder1 hebben medewerker A en B later in een huiskamervergadering tegen andere cliënten verteld dat melder1 de medewerker zou hebben geduwd.

Medewerker A is niet langer in dienst bij Blijf Groep en heeft aan BING aangegeven niet de behoefte te hebben om mee te werken aan het onderhavige onderzoek. Medewerker B verklaart wat haar weergave is van deze situatie: melder1 zou op enig moment vertrekken bij Blijf Groep. Het afscheid van melder1 was uitgelopen en collega A klopte rond 16.00 uur op de deur van melder1, in aanwezigheid van twee agenten. Volgens medewerker B smet melder1 de deur open en schreeuwde zij dat zij haar advocaat ging bellen. Medewerker B vond deze reactie wat overdreven. Medewerker B verklaart dat zij van het sluw-verhaalq niets heeft gezien en dat zij hier nooit iets over heeft beweerd in een huiskamervergadering, of ergens anders.

Geen van de medewerkers en managers heeft bevestigd dat deze situatie, waarbij medewerker A zichzelf opzettelijk tegen een muur zou hebben laten vallen, heeft plaatsgevonden. Geen van de geïnterviewde cliënten heeft gezien of gehoord dat een medewerker zichzelf verwondde door zich tegen een muur te laten vallen. Geen van de geïnterviewden, anders dan melder1, heeft bevestigd dat de medewerker heeft beweerd dat melder1 haar heeft geduwd.

Dreigen met Jeugdbescherming

Uithuisplaatsing kinderen melder2

Melder1 verklaart dat bij melder2 is gedreigd dat haar kinderen zouden worden afgenomen. Volgens melder1 baseert Jeugdbescherming zich op informatie van Blijf Groep bij het nemen van beslissingen. Zij stelt dat Blijf Groep onjuiste informatie aan Jeugdbescherming heeft doorgegeven, waardoor verkeerde beslissingen werden genomen. De directeur FFF heeft zich in soortgelijke bewoordingen uitgelaten. Melder1 verklaart dat een medewerker bij wijze van statement zei dat zij netwerken had bij Jeugdbescherming.

Melder2 verklaart dat Blijf Groep ervoor heeft gezorgd dat haar kinderen werden afgenomen. Zij geeft aan dat zij bij haar komst naar Blijf Groep direct te horen kreeg dat zodra haar baby zou worden geboren, haar beide kinderen van haar zouden worden afgenomen. Zij verklaart dat de locatie volgens een medewerker geen goede locatie voor kinderen was. Melder2 verklaart tevens dat zij later is weggelopen uit de locatie IJmond, wat heeft meegespeeld bij het uit huis plaatsen van haar kinderen. Melder2 stelt dat de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: Kinderbescherming) haar op 26 augustus 2015 heeft gevraagd terug te keren naar Blijf Groep, dat zij anders op straat zou komen te staan en haar kinderen nooit meer zou terugkrijgen. Melder2 stelt dat zij het Blijf Groep kwalijk neemt dat medewerkers Jeugdbescherming hebben verteld dat zij niet wisten waar moeder en kinderen waren en hoe het met hen ging, terwijl via hun advocaat was gecommuniceerd dat alles goed ging en dat er via de advocaat kon worden gecorrespondeerd. Melder2 vermoedt dat haar vluchtqaanleiding was om de kinderen uit huis te plaatsen, maar stelt dat zij juist is gevlucht in het belang van de kinderen.

In reactie op voorgaande passage, meldt Blijf Groep na raadpleging van het dossier van de melder2, het volgende:

Mevrouw is op 6 mei 2015 zelf voor hulp naar het Oranje Huis in Alkmaar gekomen. Eerder was zij twee maal aangemeld, maar bleek zij niet gemotiveerd voor hulp en/of opname. Voorafgaand aan het moment waarop zij een beroep deed op Blijf Groep was er een Ondertoezichtstelling (OTS) uitgesproken ten behoeve van haar dochter. Ook lag er een bevel tot directe uithuisplaatsing van haar dochter. Bij de opname is ter sprake gekomen dat mevrouw bang was voor een uithuisplaatsing bij het zoeken van hulp en angst had voor haar partner. Na opname is er direct contact gelegd met de Jeugdbeschermers en is door hen besloten dat uithuisplaatsing van de dochter niet doorgezet werd omdat mevrouw hulp had gezocht en zij met dochter opgenomen werd in de opvang. Tijdens het verblijf

in de opvang in Alkmaar en IJmond is in nauw contact met de gezinsvoogd steeds samengewerkt. Er is sprake van zorg rondom de opvoeding van dochter.q

Op basis van verklaringen van melder2 en Blijf Groep, enkele sms-berichten en e-mailberichten is in onderstaand overzicht een tijdlijn geschetst van de gebeurtenissen omtrent de uithuisplaatsing van de kinderen van melder2:

Vrijdag 24 juni Melder2 komt vanuit de crisisopvang in Alkmaar, naar de locatie IJmond.

Zaterdag 22 augustus De bevalling begint.

Zondag 23 augustus Melder2 verklaart dat haar baby op 23 augustus 2015 is geboren (in het ziekenhuis).

Maandag 24 augustus Op 24 augustus 2015 is melder2 naar eigen zeggen met haar baby en dochtertje van twee kort teruggekeerd naar IJmond, waarna zij door melder1 en een andere vrouw is opgehaald en naar een logeeradres gebracht in de buurt van Rotterdam. Moeder en kinderen hebben vervolgens gelogeed bij deze meneer. In reactie op het interviewverslag van melder2 is op dit punt aangevuld:

õ) Ik ben weggegaan omdat ik bang was en vreesde voor de veiligheid van mijn dochters. Ik vroeg [melder1] om hulp. Zij belde met [directeur FFF] en vroeg of zij een plek wist voor mij, omdat ik bang was en huilde van de angst. Eerst had [directeur FFF] geen plek, later wel. Ik ben in het huis van de man die [directeur FFF] voor mij geregeld had goed behandeld. Het was daar schoon, ik en mijn kinderen kwamen daar niets tekort. We werden respectvol behandeld. Ook kwam een verloskundige en later een arts naar ons kijken.q

Om 17.42 uur die dag stuurt een medewerker van Blijf Groep een sms-bericht naar melder2. De directeur van FFF heeft een foto van dit bericht aan BING overgelegd. Het sms-bericht luidt als volgt:

Hi [naam melder2], Congratulation with the birth of your daughter [naam baby]. If [naam] is coming with you, she can stay in room nr. 4. See you tomorrow. Have a nice time with your new family. Regards [naam medewerker].q

Blijf Groep meldt hierover dat de afspraak was dat melder2 met baby zou terugkeren naar locatie IJmond. Om 18.00 uur was zij nog niet teruggekeerd, ze was ook niet te bereiken. De medewerker van Blijf Groep (aanwezig tijdens kantooruren) vertrekt van de locatie. Melder2 arriveert hierna.

Dinsdag 25 augustus Blijf Groep heeft aangegeven dat melder2 op 25 augustus niet aanwezig bleek op de locatie. De verloskundige arriveert in de ochtend, maar melder2 is niet aanwezig. Medebewoonsters vertellen dat in de avond van 24 augustus melder2 even aanwezig is geweest, maar is vertrokken. Er wordt door Blijf Groep contact gezocht met melder2, partner en haar oudere dochter (20 jaar). Zij geven aan niet te weten waar mevrouw met baby verblijft. Vanwege de situatie (OTS van de dochter en de pasgeboren baby) wordt de gezinsvoogd door Blijf Groep geïnformeerd. Het ziekenhuis vertelt aan de verloskundige dat mevrouw vermoedelijk met een medebewoonster is meegegaan die de sleutel van een nieuwe woning had.

Om 14.51 uur stuurt de medewerker (wederom) een sms-bericht naar melder2. De directeur van FFF heeft een foto van dit bericht aan BING overgelegd. Het sms-bericht luidt als volgt.

[Naam melder2], Please call me at Blijf Groep [IJmond]. Tel.: [telefoonnummer]. Please at 15.00 hr. Or we have to call the Police 112. [Naam medewerker].q

Het is niet gebleken dat melder2 op 25 augustus contact heeft opgenomen met Blijf Groep. Om 19.00 uur in de avond wordt gebeld met de politie. Vanwege de zorgelijke situatie van het gezin (de pasgeboren baby en een dochter van twee jaar) wordt besloten een melding te maken bij Veilig Thuis. Vanwege de pasgeboren baby is er een medische zorgplicht. De verloskundige neemt contact op met collegaverloskundigen in Hoofddorp.

Woensdag 26 augustus

Op 26 augustus 2015 om 13.08 uur mailt de advocate van melder2 naar de medewerker en een manager van Blijf Groep, dat zij de belangen van melder2 behartigt en dat melder2 is bevallen en samen met haar kinderen op een geheim adres verblijft. *cliënte en kinderen maken het erg goed. cliënte krijgt eveneens kraamzorg.*q Tevens mailt de advocate dat melder2 en de directeur van FFF al op 18 augustus hebben verzocht melder2 over te plaatsen maar dat hier nog niet op is gereageerd.

Melder2 verklaart dat zij deze dag (26 augustus) naar het ziekenhuis moest komen. Melder2 verklaart dat de Kinderbescherming haar op deze dag heeft gevraagd om terug te keren naar Blijf Groep en de aanwijzingen van de medewerkers op te volgen . anders zou zij op straat komen te staan en haar kinderen nooit meer terug krijgen. De Kinderbescherming en de politie hebben toen haar dochter van twee jaar oud meegenomen. Melder2 verklaart dat een week later ook haar baby is afgenomen. In reactie op het interviewverslag van melder2 is op dit punt aangevuld:

Ze zeiden tegen [directeur FFF] dat ze niet wisten waar ik en mijn kinderen waren en dat ze ons alleen wilden zien. Ik was bang dat ze de kinderen zouden weghalen, maar [directeur FFF] zei dat ze de kinderen alleen wilden zien. De Kinderbescherming en de politie hebben toen [naam dochter] meegenomen; een week later is ook [naam baby] door hen meegenomen. Kinderbescherming en Jeugdzorg hadden mij en [naam ex-partner] met een smoes naar Haarlem gelokt. Ze zouden [naam baby] niet weghalen, maar de zaak van [naam dochter] bespreken. Eenmaal daar bij de Kinderbescherming te zijn aangekomen, werd ons verteld dat [naam baby] achter ons rug om uit het ziekenhuis was weggehaald en meegenomen naar een pleegezin. (õ) De Kinderbescherming stelde als eis dat ik terug naar Blijf in [IJmond] moest. Alleen dan zou ik kans maken de kinderen terug te krijgen. Ik ben niet vrijwillig naar [IJmond] gegaan, maar noodgedwongen om mijn dochters terug te krijgen. Ik vergeet deze chantage en leugens en behandeling van Blijf en Jeugdzorg nooit meer. Het is de zwartste bladzijde in mijn leven geweest. Alles staat in mijn dossier. Leest u het alstublieft. Ik heb er ook geen kraamzorg of medische zorg gehad. Mijn dochter [naam volwassen dochter] mocht opeens bij mij komen slapen en te helpen als kraamhulp/ mantelhulp. Later mocht ik 1 keer in de week mijn dochters zien. Ze verbleven bij verschillende gezinnen. (õ)q

In het interviewverslag van melder2 is voorts aangevuld dat haar dochter van twee jaar oud door toedoen van het pleegezin ðont en blauwqzou zijn, zij door

de uithuisplaatsing onhandelbaar is geworden en beschadigd is geraakt.

Via een tweetal verloskundigen is voor de Jeugdbescherming duidelijk geworden waar mevrouw met baby verbleef, zo stelt Blijf Groep. Plaatsing van de baby in een pleeggezin is opgestart door Jeugdbescherming. De precieze tijdslijn van uithuisplaatsing kan door Jeugdbescherming worden gegeven. Dit heeft zich afgespeeld buiten het gezichtsveld van Blijf Groep.

Donderdag 27 augustus Op 27 augustus mailt de directeur van FFF naar de advocaat van melder2:

☺)

Jij hebt gisterochtend Blijf Groep geïnformeerd dat jij [melder2] haar advocaat bent, dat het goed met haar gaat, etc. Vervolgens wordt zij beschuldigd dat zij haar kinderen in gevaar heeft gebracht. [Melder2] heeft in het belang van haar kinderen gehandeld. Zij is voor de opvang gevluucht. (ō) Afgelopen 2 dagen heeft [melder2] de beste medische hulp en voorzieningen van ons gekregen. De artsen en verloskundigen kunnen dit bevestigen.

(ō)q

Blijf Groep ontvangt om 11.19 een e-mailbericht van de psycholoog/therapeut van melder2 dat zij spijt heeft van haar vertrek uit Blijf Groep. Deze e-mail is door BING ingezien. In deze e-mail schrijft de psycholoog/therapeut over melder2:

Ze betreurt heel erg, dat ze zo onverantwoord heeft gehandeld en wil nu alles doen om de situatie te herstellen.q

Vrijdag 28 augustus

Uit een e-mail van 28 augustus 2015 van de advocate van melder2 aan de directeur van FFF blijkt dat de rechtbank Haarlem bij beschikking van **27 augustus 2015** de baby van melder2 voorlopig onder toezicht heeft gesteld voor de duur van drie maanden. Daarnaast is een machtiging tot uithuisplaatsing verleend in een crisisopvang, met ingang van **26 augustus 2015** voor de duur van vier weken. Over de dochter van melder2 schrijft de advocate aan de directeur van FFF dat er al een ondertoezichtstelling (ots)²⁴ lag en dat zij naar aanleiding van een spoedverzoek van De Jeugd & Gezinsbeschermers eveneens bij spoedmachtiging van Rechtbank Haarlem uit huis is geplaatst en bij een pleeggezin is ondergebracht.

Op 28 augustus 2015 zijn melder1, melder2 en melder3 naar de wethouder in Haarlem gegaan om hun beklag te doen over Blijf Groep.

Maandag 31 augustus

Melder2 keert volgens Blijf Groep terug op locatie IJmond. Dit gebeurt onverwacht. Haar partner is hierbij aanwezig. De baby is inmiddels door Jeugdbescherming ook in een pleeggezin geplaatst. Dit is buiten het

²⁴ Ondertoezichtstelling (Ots): *Als de ontwikkeling van een kind bedreigd wordt en vrijwillige hulpverlening is niet (meer) voldoende of als ouders de hulp niet accepteren, dan kan de rechter een ondertoezichtstelling uitspreken. Het kind krijgt dan een gezinsvoogd toegewezen van een Gecertificeerde Instelling. Deze persoon begeleidt het kind en zijn ouders bij het oplossen van de opvoedingsproblemen. De ouders blijven zelf verantwoordelijk voor de opvoeding, maar hun gezag wordt door de maatregel gedeeltelijk ingeperkt. Zowel ouders als kind zijn verplicht de aanwijzingen op te volgen die de gezinsvoogd geeft. In principe blijft het kind thuis wonen. De rechter kan in het belang van het kind ook besluiten om hem (tijdelijk) uit huis te plaatsen, bijvoorbeeld in een pleeggezin.q*

Bron: https://www.kinderbescherming.nl/hoewerktde raad/maatregelen_van_kinderbescherming

gezichtsveld van Blijf Groep gebeurt (in het ziekenhuis) en de exacte reden voor de uithuisplaatsing is niet bekend bij Blijf Groep. Mevrouw zegt op locatie IJmond te willen blijven op advies van haar advocaat en de Kinderbescherming.

Door melders en de directeur van FFF is geïnformeerd dat Blijf Groep ten onrechte aangaf niet te weten waar melder2 verbleef vlak na haar bevalling, terwijl zij juist had laten weten via haar advocaat bereikbaar te zijn. Uit de aan ons overgelegde correspondentie blijkt echter dat de medewerker van Blijf Groep op 25 augustus aan melder2 vroeg contact op te nemen, waarbij zij aangeeft dat zij anders de politie moet bellen. De advocaat van melder2 heeft pas de volgende dag (op 26 augustus om 13.08 uur) per e-mail laten weten dat zij de belangen van melder2 behartigt en dat melder2 op een geheim adres verblijft en het goed maakt. Tussen het bericht van Blijf Groep en de e-mail van de advocaat zit ongeveer een dag (22 uur).

De directeur van FFF heeft foto's overgelegd van een e-mailbericht van de kinderrechter aan de Kinderbescherming en Jeugdbescherming over de uithuisplaatsing van de kinderen van melder2. De datum van dit bericht blijkt niet uit de foto's. Het bericht luidt als volgt.

Hierbij bevestig ik dat ik zojuist t.b.v. [naam dochter van twee], geboren [datum], een spoedmachtiging uithuisplaatsing voor opvang in een pleeggezin heb verleend. Haar veiligheid is niet gewaarborgd, nu zij plotseling met haar moeder is vertrokken uit een Blijfhuis en onduidelijk is waar zij zal verblijven. Uit de informatie die ik heb vernomen in het kader van een spoed-muip [BING: machtiging uithuisplaatsing]²⁵ en vots [BING: voorlopige ondertoezichtstelling] voor haar zusje [naam baby], blijkt dat de moeder onvoorspelbaar en beïnvloedbaar is en nu niet voor zichzelf en de kinderen kan zorgen. Met vriendelijke groet [naam] Kinderrechter (ō)q

Reactie van Blijf Groep

Een manager van Blijf Groep legt uit dat normaal gesproken, als een cliënte ineens weg is, er een dag wordt gewacht voordat Blijf Groep de politie gaat bellen. De manager verklaart dat deze situatie vanwege het pasgeboren kindje anders was en er daarom direct werd gebeld met cliënte, vader en dochter.

Op de vraag of melder2 werd gevraagd om terug te keren naar Blijf Groep en dat zij anders op straat zou komen te staan en zij haar kinderen niet terug zou krijgen, legt een manager van Blijf Groep uit dat als de gemeente opvang voor mensen zoekt, er beperkte mogelijkheden zijn. Vrouwen kunnen, wanneer zij feitelijk dakloos zijn, naar Blijf Groep gaan, of naar de maatschappelijke opvang. Zij geeft aan dat dit geen dreigement is, maar het schetsen van de mogelijkheden die de Nederlandse maatschappij biedt. De maatschappelijke opvang waar de vrouwen naartoe konden gaan, is niet dezelfde opvang als waar ~~zwervers~~naartoe gaan; er is ook speciale opvang voor gezinnen²⁶. De manager geeft aan dat de cliënten (melder2 en melder3) het aanbod hebben gekregen om naar een andere locatie van Blijf Groep te gaan. Blijf Groep kan cliënten echter niet dwingen, het betreffen zelfstandige vrouwen. Maar ze kozen er voor om terug te keren naar IJmond, aldus de manager.

Overige (ex-)cliënten

De (ex-)cliënten is gevraagd te reageren op de algemene aantijging dat Blijf Groep zou dreigen met het betrekken van Jeugdbescherming of het afpakken van kinderen. Geen van de negentien geïnterviewde (ex-)cliënten heeft aangegeven dergelijke dreigementen van medewerkers te hebben gehoord. Wel geven zij aan dat het is voorgekomen dat een kind van een medebewoner (tijdelijk) uit huis werd geplaatst. Hierdoor, zo blijkt uit interviews, ontstonden wel angstgevoelens bij de andere vrouwen om hun kind(eren)

²⁵ *Machtiging uithuisplaatsing: Als een kind acuut gevaar loopt en snel uit huis geplaatst moet worden, kan de Raad de rechter om een voorlopige ondertoezichtstelling met een machtiging uithuisplaatsing verzoeken. Tijdens deze voorlopige ondertoezichtstelling zet de Raad het onderzoek voort. Ouders en kind worden door de gezinsvoogd begeleid.*

Bron: https://www.kinderbescherming.nl/hoewerktde raad/maatregelen_van_kinderbescherming

²⁶ *Maatschappelijke opvang voor gezinnen: De maatschappelijke opvang voor gezinnen is gevestigd in Hoofddorp en is bedoeld voor gezinnen met kinderen die dak- of thuisloos dreigen te raken of het al zijn, of die door psychosociale omstandigheden tijdelijk een andere woonplek nodig hebben. Het pand wordt beheerd door de Regionale Instelling Beschermd Wonen in Kennemerland, Amstelland en de Meerlanden (RIBW K/AM).*

Bron: <http://www.ribw-kam.nl/locaties/haarlemmeer>

kwijt te raken, evenals het beeld dat Blijf Groep hierover beslissingen neemt. Uit een incidentenformulier uit 2014 blijkt dat een (ex-)cliënte bij een medewerker heeft gemeld dat andere cliënten dreigden dat haar kinderen zouden worden afgepakt. Een (ex-)cliënte geeft aan dat zij denkt dat medewerkers een rapport over haar hebben gemaakt voor Jeugdbescherming. Zij verklaart dat zij in een gesprek met Jeugdbescherming dingen hoorde die zij naar eigen zeggen niet had gedaan. De (ex-)cliënte verklaart dat zij hierdoor bang was om haar kinderen kwijt te raken.

Enkele (ex-)cliënten geven aan dat zij weten dat Blijf Groep geen kinderen kan afpakken en hierin geen beslissingsbevoegdheid heeft. Zij benoemen dat Blijf Groep wel een melding kan maken, maar niet de keuze maakt om kinderen al dan niet uit huis te plaatsen. Daarbij noemen zij dat medewerkers van Blijf Groep niet dreigen, maar wel waarschuwen of wijzen op de gevolgen van bepaald gedrag van cliënten.

Een van de (ex-)cliënten vertelt dat het haar is overkomen dat haar kind (tijdelijk) uit huis werd geplaatst. Hierbij geeft zij zelf aan dat medewerkers niet degenen zijn die deze beslissing hebben genomen. Zij verklaart:

Mijn dochter is afgepakt door Jeugdzorg, zij werd bij mijn ouders geplaatst. Als ik er op terugkijk is dat terecht, maar in die tijd was ik alleen maar heel erg verdrietig. Ik was de hele dag aan het huilen, het was zo erg dat de begeleiding op avonds speciaal voor mij bleef. Medewerkers kunnen geen kinderen afpakken. Als het nodig is kunnen zij een melding doen, maar zij bepalen niet of een kind wel of niet mag blijven. Kinderen kunnen ook echt niet zomaar worden afgepakt. Ik weet wel dat er ook een baby van een vrouw is afgenomen. Maar ook dat was terecht, want zij dronk iedere dag alcohol.

Deze (ex-)cliënte geeft aan dat zij in de zomer van 2015 over deze situatie heeft gesproken met een journaliste van de Volkskrant, op verzoek van melder1. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij in die periode heel verdrietig was omdat haar dochtertje bij haar ouders werd geplaatst en dat zij dit verhaal aan de journaliste heeft verteld. Nu zij er op terugkijkt, kan zij de beslissing om haar dochter uit huis te plaatsen begrijpen, echter ten tijde van het gesprek was zij hier naar eigen zeggen vanwege haar verdriet minder goed toe in staat.

Een andere (ex-)cliënte verklaart dat Blijf Groep een keer heeft gezegd dat er een melding bij het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling zou worden gemaakt als zij weer terug zou gaan naar haar (gewelddadige) ex-partner. Zij geeft aan dat zij toch naar haar ex-partner ging, dat de melding vervolgens inderdaad werd gedaan, maar dat zij diezelfde avond weer terugkeerde bij Blijf Groep, waardoor de melding werd ingetrokken. De (ex-)cliënte benoemt dat zij niet het gevoel had dat er echt werd bedreigd met het afpakken van kinderen, maar dat medewerkers wel duidelijk op de gevolgen wezen. Zij ziet dit eerder als een waarschuwing of levensles, dan als een dreigement.

Dreigen met uitzetten

Ervaringen melder2

Melder2 verklaart tijdens het interview dat zij een plek bij Blijf Groep Haarlem kreeg aangeboden in de periode na de vlucht. Melder2 verklaart dat zij dit heeft geweigerd. In reactie op het interviewverslag is op dit punt het volgende aangevuld:

Ze wilden dat ik naar Blijf Haarlem ging en ik wilde dit niet omdat ik er geen goede dingen over Blijf Haarlem heb gehoord. Van Blijf moest ik [naam volwassen dochter] om hulp vragen en ik was steeds op [naam ex-partner] en [naam volwassen dochter] aangewezen en afhankelijk. Zij woonden in IJmuiden. Ik zei tegen Blijf [IJmond] dat ik niet naar Haarlem kon anders was zou ik geen hulp meer hebben en kunnen vragen. Want wie moest mij dan helpen?

Melder2 verklaart dat zij terugkeerde naar de locatie IJmond, maar dat zij er op enig moment uit werd gezet. Een medewerker heeft op 27 oktober 2015 tegen haar gezegd dat zij weg moest aangezien haar contract van drie maanden zou zijn afgelopen. Daarop heeft melder2 haar contract laten zien aan de medewerker, waarin staat dat zij zes maanden bij Blijf Groep verblijft. Melder2 zegt hierover: *Ik las in haar blik dat zij van mij af wilde.* In reactie op het interviewverslag is op dit punt het volgende aangevuld.

Melder2 werd verteld dat zij moest vertrekken uit de opvang omdat zij regels zou hebben overtreden en hulp zou hebben geweigerd, wat volgens haar niet het geval was. Melder2 verklaart dat zij op grond van valse en gelogen argumenten uit de opvang werd gezet. Melder2 verklaart dat zij zich later die dag op de locatie Alkmaar van Blijf Groep moest melden en dat zij dezelfde dag met haar twee kinderen en zonder spullen op straat werd gezet. De directeur van FFF heeft een hotel geregeld voor melder2 en haar kinderen. De volgende dag heeft de advocaat van melder2 (die de directeur van FFF heeft geregeld) met een rechtszaak gedreigd. Ook het raadslid van SP heeft geholpen. Toen mocht melder2 naar Blijf Groep Alkmaar. Melder2 verklaart dat zij werd gedwongen een brief te tekenen en geeft aan dat zij haar spullen niet terugkreeg. Melder2 verklaart dat Blijf Groep haar luiers, kleding en Maxi-Cosi wilde verrekenen met haar schulden. Volgens melder2 is haar ex-partner toen flink tekeer gegaan tegen Blijf Groep waardoor zij alsnog haar spullen heeft teruggekregen.

Volgens melder2 is door inzet van een raadslid van SP en de directeur FFF, uiteindelijk een bungalow geregeld waar melder2 drie maanden heeft gewoond, maar eerst heeft melder2 nog zeven dagen in het Oranje Huis in Alkmaar gezeten. Melder2 geeft aan dat zij niet precies weet waarom zij Blijf Groep moest verlaten, maar geeft aan dat dit wellicht te maken heeft met haar weigering om naar Blijf Groep Haarlem te verhuizen. Van niet-naleving van (huis)regels is haar naar eigen zeggen niets bekend.

In reactie op het interviewverslag is op dit punt aangevuld dat het ook te maken heeft met de gewoonte van intimidatie van Blijf Groep

Reactie Blijf Groep

In reactie op voorgaande passages, geeft Blijf Groep, na raadpleging van het dossier van melder2 aan:

Eind oktober wordt besloten tot overplaatsing van mevrouw van IJmond naar Alkmaar in afwachting van haar vertrek naar eigen huisvesting. In het dossier is te zien dat mevrouw bij deze overplaatsing toestemming vraagt aan de gezinsvoogd om één nacht bij een vriendin te verblijven voordat zij van IJmond naar Alkmaar gaat. Mevrouw is derhalve niet op straat gezet.

Inzage dossier

Inzage in het cliëntdossier van melder2 wijst uit dat melder2 niet uit de opvang is gezet. Zowel melder2 als haar (ex-)partner stelden dat er geen sprake was van huiselijk geweld, opvang bij Blijf Groep was derhalve niet (meer) noodzakelijk. Melder2 werd overgedragen aan het Centraal Loket van de gemeente Haarlem. In overleg wordt zij overgeplaatst naar alternatieve huisvesting, te weten maatschappelijke opvang. Dit betreft de eerder genoemde bungalow. In afwachting van deze huisvesting heeft zij tijdelijk verbleven op de locatie Alkmaar. Op zaterdag 14 november is er contact geweest tussen melder2 en de maatschappelijk werker met weekenddienst, over de verhuizing van melder2 naar haar nieuwe woning; de verhuizing vond plaats op de maandag hierna (16 november).

Zoals genoemd blijkt tevens uit het dossier van melder2 dat zij inderdaad een schuld had opgebouwd bij Blijf Groep, deze is deels kwijtgescholden en niet verrekend met spullen van melder2, zoals zij stelt.

Overige (ex-)cliënten

In de interviews met overige (ex-)cliënten is eveneens stilgestaan bij de wijze waarop met uitzetting werd bedreigd of daadwerkelijk plaatsvond.

Een (ex-)cliënte verklaart in het interview met BING dat zij uit de locatie IJmond is gezet. De (ex-)cliënte vertelt dat zij heeft begrepen dat deze keuze werd gemaakt omdat zij mannenbezoek zou hebben toegelaten en omdat zij een medewerker zou hebben gestalkt. Volgens de (ex-)cliënte zijn beide beschuldigingen onterecht. Volgens de (ex-)cliënte heeft een van haar huisgenoten in de dependance tegen medewerkers gezegd dat zij mannelijke bezoekers toeliet, terwijl dit niet het geval was. Volgens de (ex-)cliënte heeft Blijf Groep een undercover klusjesman naar de dependance gestuurd, die zou hebben gecontroleerd of er op dat moment mannen aanwezig zouden zijn en constateerde dat de (ex-)cliënte inderdaad een mannelijke bezoeker had. De (ex-)cliënte vertelt dat een vriend van haar wel eens op bezoek kwam, maar dat deze vriend niet aanwezig was toen de klusjesman gecontroleerde. Uit de interviews

met andere (ex-)cliënten, waaronder melder1, komt overigens naar voren dat de bewuste (ex-)cliënte wel degelijk mannen binnenliet in de dependance.

De (ex-)cliënte vertelt dat de tweede reden voor haar uitzetting was dat een medewerker dacht dat zij haar stalkte. Volgens de (ex-)cliënte arriveerde zij een keer bij de bibliotheek om documenten te printen, toen de medewerker bij het gemeentehuis op dezelfde locatie was voor een andere cliënte. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij de medewerker normaal begroette en naar binnen ging. Nadat zij haar documenten had geprint, fietste zij terug. Volgens de (ex-)cliënte heeft de medewerker haar toen weer gezien, waarna zij de conclusie trok te worden gestalkt. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij diezelfde dag, in gesprek met de teamleider, om 18.00 uur hoorde dat zij werd beschuldigd van het stalken van de medewerker en dat zij de volgende dag om 10.00 uur uit de locatie moest vertrekken. Samen met een andere maatschappelijk werker heeft zij naar andere opvanglocaties gebeld om te verblijven; uiteindelijk is zij drie maanden bij haar vader gaan wonen. De (ex-)cliënte geeft aan dat zij deze gang van zaken heel vreemd vond. In haar ogen was de band met de medewerker heel goed (zij was echt een topvrouw) en was er geen reden voor de plotselinge omslag en geen aanleiding voor de medewerker om bang voor haar te zijn.

Naar aanleiding van deze gebeurtenissen is een incidentenformulier ingevuld door de medewerker. Het incident (de incidenten) is (zijn) ondergebracht in de rubriek grensoverschrijdend gedrag cliënten naar medewerkers. De gebeurtenissen worden als volgt beschreven op het incidentenformulier:

Mevrouw is afspraken nav de eerste waarschuwing niet nagekomen. Mevrouw heeft mannelijk bezoek ontvangen om 23.30 uur. Mevrouw ontkent en is van mening dat BG met bewijzen moet komen. Mevrouw verscheurt de verblijfsovereenkomst waarin een coulance regeling zou worden getroffen met een einddatum.

Mevrouw is ondermijnd in haar communicatie naar mw²⁷. Jij moet research doen, jij voert ook alleen maar uit wat er van je gevraagd wordt, heb je inmiddels al uitgezocht hoe het zit. Mevrouw zegt dingen als: geef jij jezelf eens feedback, en weet je wat ik onrespectvol vind hoe je met je ogen en wenkbrauwen beweegt.

Mevrouw dient later op de middag een aan elkaar gelijkde overeenkomst n de schoot van mw. Met de woorden: dit is toch wat je wilt. Mw heeft mevrouw aangesproken op haar gedrag. Mevrouw dient met een verhaal te gaan komen waaruit blijkt dat er nog een samenwerking mogelijk is met mw.

Mw is de volgende dag voor andere cliënt bij de gemeente. Precies op dat moment verschijnt ook [naam (ex-)cliënte] bij de gemeente. [Naam (ex-)cliënte] loopt naar de bibliotheek en mw wacht bij de receptie. Terwijl mw daar zit te wachten loopt mevrouw de bibliotheek uit, kijkt naar mw en loopt weer naar binnen. Na de afspraak van mw bij de gemeente loopt mw een andere route en even later fietst [naam (ex-)cliënte] langs. Mw kreeg een geïntimideerd gevoel door deze actie hoewel er feitelijk niks gebeurde. Later op de dag is mevrouw door TM uitgezet, obv het opnemen van gesprekken, haar vriend aan de telefoon geven en het op tafel gooien van haar geplakte overeenkomst.

Een andere (ex-)cliënte geeft aan dat zij vanwege haar jonge leeftijd nog niet in aanmerking kwam voor een urgentieaanvraag voor een woning en daarom zelf iets moest zoeken. Zij geeft aan dat een medewerker hierbij hulp aanbood maar dat zij zelf aangaf geen hulp te willen. De (ex-)cliënte geeft aan dat de medewerker toen zei dat zij wel moest opschieten omdat zij op straat zou komen te staan als zij niet snel iets zou vinden (Cliënten gaan contracten voor bepaalde tijd aan voor verblijf en begeleiding). De (ex-)cliënte geeft aan dat zij dit een vervelende opmerking vond.

Een andere (ex-)cliënte geeft aan dat zij het heel goed heeft gehad bij Blijf Groep, dat zij blij is en geen reden tot klagen heeft. Zij geeft aan dat medewerkers haar goed hebben geholpen en dat ze dat niet zal vergeten. Slechts een keer had zij problemen met een maatschappelijk werker. Deze medewerker zou tegen haar hebben gezegd dat zij binnen een week de opvang moest verlaten. Deze medewerker zou tegen haar hebben gezegd dat zij een eigen woning moest zoeken en dat zij vrienden of kennissen moest zoeken. Deze (ex-)cliënte raakte hierdoor ongerust, want zij wist niet waar zij heen moest. Dit was in de

²⁷ Maatschappelijk werker.

periode dat er ook onzekerheid was over haar verblijfsvergunning. De (ex-)cliënte was hierdoor heel erg overstuur en radeloos. Het was volgens haar een zeer slecht dreigement. Uiteindelijk is door tussenkomst van de vertrouwenspersoon alles teruggedraaid, aldus de (ex-)cliënte. Na tussenkomst van de manager is de (ex-)cliënte langer in Blijf Groep gebleven en nadat zij duidelijkheid had over haar verblijfsvergunning, is zij verhuisd.

Dreigen met contact ex-partner of familie

De (ex-)cliënten is gevraagd te reageren op de aantijging dat Blijf Groep zou dreigen met het betrekken van de ex-partner of familieleden. Twee van de zeventien geïnterviewde (ex-)cliënten geven aan dat medewerkers in hun ogen enigszins dwingend probeerden te sturen op contact met de ex-partner of familie, terwijl zij er naar eigen zeggen nog niet aan toe waren om contact te leggen. Een van hen geeft aan dat een medewerker de voordelen van dit contact bleef uitleggen en dat zijzelf daarop emotioneel werd en ruchtloos werd.

Een (ex-)cliënte verklaart dat de medewerkers in haar ogen erg graag willen dat de band tussen de moeder en de vader van het kind wordt verbeterd. Zij verklaart dat een medewerker om deze reden ook wel eens met haar ex-partner heeft gebeld terwijl zij zelf niet bij het telefoongesprek aanwezig was. Dit voelde voor haar niet prettig. De (ex-)cliënte geeft aan dat de medewerker na een aantal pogingen om het contact te herstellen, het heeft opgegeven. De ex-partner van de (ex-)cliënte kwam niet opdagen op afspraken. Uiteindelijk is om deze reden geen omgangsregeling voor haar kind tot stand gekomen.

Blijf Groep heeft in haar statement op de website van 13 november 2015 onder mee gereageerd op de aantijging dat bedreigd wordt ex-partners of familieleden te betrekken:

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.

11.2 B. De Rol Blijf Groep

Begeleiding

Zowel de Oranje Huis-methodiek, als de methodiek Krachtwerk, heeft (zoals genoemd) als uitgangspunt dat de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënte wordt vergroot en dat de cliënte zo veel mogelijk zelf de regie behoudt. Principe 6 van Krachtwerk is:

De hulpverlener heeft in principe een bescheiden rol. Vrouwen, en voor hen belangrijke anderen, moeten het toch vooral hebben van de bronnen en relaties in hun eigen omgeving. Die bronnen en relaties moeten optimaal gebruikt worden.

De geïnterviewde cliënten (naast de melders) die aangeven dat zij onvoldoende zijn geholpen door de medewerkers, noemen dat er geen huisvesting voor na verblijf is geregeld, dat zij zelf dingen moesten uitzoeken (zoals onder meer tandarts en huisarts), dat er door Blijf Groep geen geldbedrag beschikbaar is gesteld voor een vliegticket naar het buitenland om een begrafenis bij te wonen en dat zij werden geacht hun netwerk uit te breiden.

Dit zijn klachten die lijken voort te komen uit de verwachting dat Blijf Groep deze zaken voor de cliënten uit zou moeten voeren, terwijl deze niet passen binnen de huidige taakopvatting van Blijf Groep. De methodieken van Blijf Groep zijn, zoals genoemd, gericht op het ontwikkelen van zelfstandigheid en zelfredzaamheid door cliënten. Cliënten worden op deze manier voorbereid om na de opvangperiode weer zelfstandig te kunnen wonen en leven. In de Nederlandse maatschappij worden kwetsbare groepen buiten de opvang niet zonder meer geholpen of begeleid bij het organiseren van eigen zorg (tandarts, huisarts), laat staan bij het kopen van vliegtickets.

Uit het voorgaande blijkt evenwel dat het voor verschillende cliënten niet (geheel) duidelijk is wat zij mogen en kunnen verwachten van Blijf Groep en wat tot hun eigen verantwoordelijkheid wordt gerekend.

Bejegening

Medewerkers en managers zijn in interviews gevraagd te reageren op de aantijging dat er sprake zou zijn van intimidatie van cliënten door medewerkers. De medewerkers en managers verklaren unaniem dat volgens hen geen sprake is geweest van intimidatie in objectieve zin. Enkele medewerkers voegen toe dat zij zich wel kunnen voorstellen dat (ex-)cliënten bepaalde situaties als intimiderend hebben opgevat. De vertegenwoordigers van de cliëntenraad hebben aangegeven dat zij van mening zijn dat sommige medewerkers op de locatie IJmond wat autoritair kunnen doen.

De geïnterviewde medewerkers en managers verklaren dat zij nooit hebben meegemaakt dat medewerkers tegen cliënten schreeuwden of dat er sprake was van fysieke gedragingen. Enkele medewerkers verklaren dat het wel eens is voorgekomen dat medewerkers met stemverheffing tegen cliënten hebben gesproken. Een medewerker benoemt hierbij dat dit met name gebeurde in het geval van melder1. Geen van de geïnterviewde medewerkers heeft meegemaakt dat een medewerker zichzelf verwondde door tegen een muur te lopen, om vervolgens een cliënte daarvan te beschuldigen.

Medewerkers verklaren dat er volgens hen geen dreigementen zijn geuit over het betrekken van Jeugdbescherming of het uitzetten van cliënten, maar benoemen dat cliënten soms wel is geweest op de gevolgen van hun gedrag. Een medewerker schat in dat bepaalde uitingen het midden hielden tussen een waarschuwing voor negatieve gevolgen en een dreigement en geeft aan dat deze uitingen konden leiden tot gevoelens van onveiligheid van bewoonsters.

Medewerkers leggen uit dat de intimidatie van cliënten door medewerkers, een perceptie van een cliënte kan zijn. De manier van werken op de locatie is veranderd sinds de invoering van de Oranje Huis-methodiek (2009). De nieuwe manier van werken kan wellicht als intimiderend worden ervaren. Waar cliënten eerder op ieder moment naar een maatschappelijk werker of andere medewerker konden gaan om hulp te vragen, is later conform de Oranje Huis-methode van Blijf Groep besloten dat cliënten hiervoor eerst een afspraak moeten maken. Cliënten kunnen de medewerkers niet op ieder moment aanschieten met hulpvragen, tenzij de situatie acuut is. Een medewerker benoemt hierbij dat sommige cliënten al hun eigen vragen als zeer acuut beschouwen. Buiten het opvanghuis, in de maatschappij, moeten mensen ook eerst een afspraak maken met maatschappelijk werkers, huisartsen, tandartsen, etc. Het is volgens medewerkers voorstelbaar dat deze manier van werken als hard of kortaf werd ervaren door bewoonsters.

Daarnaast kunnen gesprekken over bepaalde gevoelige onderwerpen als heel confronterend worden ervaren. Een van de managers verklaart:

Wen-op-een gesprekken met cliënten zijn soms confronterend, zeker waar het gaat over het aanspreken op na te komen afspraken, taken en verantwoordelijkheden. Als iemand haar taken niet doet, moet je haar daar wel op aanspreken. Dat is lastig. Ook kan het confronterend zijn als wordt aangestuurd op het oppakken van het contact met de vader. (ō) Dat kan heel ongemakkelijk voelen voor cliënten. Maar van feitelijke intimidatie door medewerkers is zeker geen sprake.+

Blijf Groep stelt in haar statement op de website van 13 november 2015 dat er in 2015 geen klachten zijn gemeld over medewerkers van de locatie IJmond:

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.q

Jeugdbescherming

Medewerkers en managers is in interviews gevraagd te reageren op de aantijging dat medewerkers zouden dreigen met het betrekken van de Kinderbescherming/Jeugdbescherming of het afpakken van kinderen. Volgens de geïnterviewde medewerkers en managers is er van dergelijke dreigementen geen sprake

geweest, maar is het wel voorgekomen dat cliënten zijn geweest op de gevolgen van hun gedrag. Zoals genoemd, heeft een medewerker verklaard dat sommige uitingen het midden hielden tussen een waarschuwing voor de gevolgen en een dreigement.

Het is enkele keren voorgekomen dat kinderen van cliënten van de locatie IJmond (tijdelijk) uit huis werden geplaatst of onder toezicht gesteld. Medewerkers leggen uit dat hier altijd duidelijke redenen voor waren en dat deze beslissingen bovendien buiten Blijf Groep om worden gemaakt. Redenen voor dergelijke beslissingen gaan bijvoorbeeld over alcoholmisbruik, het steeds weer opnieuw in een onveilige situatie brengen van de kinderen en zware problemen bij de opvoeding.

Wanneer een situatie plaatsvindt waarbij de kinderen bij de moeder worden weggehaald, ontstaat de zorg bij andere cliënten dat ook hun kinderen kunnen worden afgepakt. De cliënten beschikken vaak niet over de volledige informatie of zijn verkeerd geïnformeerd (verhalen van horen zeggen). Medewerkers van Blijf Groep kunnen in verband met privacy van de betreffende cliënte, niet volledig aan de andere cliënten uitleggen wat de redenen voor de genomen beslissing zijn. Hierdoor komt het voor dat dergelijke casussen een beeld tot stand doen komen, waardoor cliënten zich onveilig voelen. Dit beeld wordt mogelijk versterkt door de locatie IJmond, waarbij cliënten . meer dan op andere locaties . met elkaar samenleven.

Een manager verklaart dat medewerkers verplicht zijn melding te maken wanneer er zorgen bestaan over de veiligheid van kinderen. Zij legt uit dat beslissingen hierover buiten de bevoegdheid van Blijf Groep liggen:

“Een kind van de moeder scheiden is echt het allerlaatste dat je wilt. Als er daadwerkelijk zorgen zijn, moeten wij deze wel delen. Soms zijn er kinderen met een ondertoezichtstelling. Problemen zijn dan vaak veel complexer dan alleen geweld tussen twee partners. Als er grote zorgen zijn omtrent de kinderen, moeten wij dit wel melden bij Jeugdbescherming. Wij hebben een signaleringsopgave. Dat wordt wellicht gevoeld als het afpakken. Het komt inderdaad wel eens voor dat kinderen niet bij hun ouders mogen blijven. Maar dat is niet aan ons om te beslissen, die bevoegdheid heeft Blijf Groep helemaal niet. Wij kunnen alleen problemen signaleren. De krant heeft wel gesteld dat Blijf Groep verantwoordelijk is voor de uithuisplaatsing van kinderen. Maar dat is echt onjuist. Dat gaat via hele andere kanalen.”

De directeur-bestuurder geeft in een interview aan dat Blijf Groep nooit ofte nimmer kinderen bij hun ouders weghaalt of kan halen. Voor dergelijke maatregelen is er een wettelijk kader van kindbescherming. Volgens de directeur-bestuurder is de zorg voor de veiligheid van kinderen een hoge prioriteit en kan het voorkomen dat kinderen door een andere instantie, te weten Jeugdbescherming, onder toezicht worden geplaatst of (tijdelijk) uit huis worden geplaatst. Zij legt uit dat er een meldcode is die voorschrijft dat zorgprofessionals risico's voor de veiligheid van kinderen eerst met de betreffende cliënte moeten bespreken en daarna een melding moeten maken bij Veilig Thuis. De directeur-bestuurder geeft aan dat als medewerkers hun zorgen uiten over de kinderen van cliënten, dit door cliënten vaak wordt opgevat als ‘joe, ze gaan mijn kinderen afpakken’. De directeur-bestuurder voegt toe dat veel cliënten vanwege hun eigen geschiedenis en ervaringen, vaak wantrouwend zijn. Zij benadrukt dat het weghalen van kinderen bij de ouders buiten de macht van Blijf Groep staat.

Contact ex-partner of familie

Medewerkers en managers is in interviews gevraagd te reageren op de aantijging dat medewerkers zouden dreigen met het betrekken van ex-partners of familieleden, als cliënten niet willen meewerken. Medewerkers en managers leggen uit dat nooit sprake is van het dreigen met dit contact, maar benoemen dat gesprekken over contact met de ex-partner of familieleden, wel confronterend of bedreigend kunnen overkomen op cliënten. Een medewerker legt uit dat veel vrouwen vinden dat het hun recht is om geen contact meer met de vader te hebben en hun kinderen bij de vader weg te houden, terwijl dit juridisch niet het geval is. Het recht op omgang met de vader is een recht van het kind, dat slechts bij hoge uitzondering wordt ontnomen.

Een medewerker legt uit dat hoewel gesprekken over dit contact soms confronterend konden zijn, het nooit de bedoeling was dat dit respectloos gebeurde. Zij noemt als voorbeeld dat zij voor een cliënte wel eens een cirkel van geweldtekende en de cliënte vroeg wat haar rol hierbij was. Dit ervaren sommige cliënten als heel erg heftig, aldus de medewerker.

Een andere medewerker verklaart:

Ik kan mij wel voorstellen dat er dingen besproken moesten worden, die de vrouwen liever niet wilden bespreken. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de rechten van de vader van de kinderen. Een gesprek daarover kan natuurlijk heel intimiderend voelen. Maar er zijn altijd twee kanten aan het verhaal en we proberen vanaf de crisisopvang al te praten over beide kanten.+

Een manager legt uit over het betrekken van de vaders (ex-partners):

Rechters zeggen tegenwoordig dat de vaders wel betrokken moeten worden. Dan moeten we naar systeemgesprekken toewerken. Het komt vaak voor dat het lang duurt voordat het eerste systeemgesprek plaatsvindt, vaak komt het nooit tot stand. Niet alle cliënten staan er voor open, maar het is in het belang van het kind en de vader om dit wel te doen.+

11.3 C. Ë Rol Gemeente Haarlem

Algemeen

De gemeente Haarlem monitort de cliënttevredenheidsonderzoeken van Blijf Groep. Hieruit zijn geen klachten voortgekomen. De cliënttevredenheid is steeds goed geweest. Nadat de drie melders naar de gemeente Haarlem zijn gegaan om de vermeende misstanden aan te kaarten, hebben medewerkers van de gemeente Haarlem de locatie IJmond bezocht. Deze medewerkers van de gemeente Haarlem hebben tijdens dit bezoek ook gesproken met cliënten die op de locatie woonden. Uit de gesprekken met cliënten kwam naar voren dat er veel spanning was binnen Blijf Groep en dat melder1 de boel opjutte. Uit deze gesprekken kwam niet het beeld naar voren dat sprake was van gebrekkige begeleiding of intimidatie door medewerkers.

Taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot Jeugdbescherming

Vanaf 1 januari 2015 hebben gemeenten als gevolg van de Jeugdwet en de Wmo, een Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) georganiseerd, onder de naam Veilig Thuis. Dit zijn diverse regionale organisaties. De zes gemeenten in de regio Amsterdam-Amstelland (waaronder de gemeente Haarlem) hebben de Advies-, Meld- en Steunpunten Huiselijk geweld en Kindermishandeling samengevoegd tot Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland. Deze Veilig Thuis organisatie is ondergebracht bij GGD. NB: de gemeente Heemskerk valt onder Veilig Thuis Kennemerland. Veilig Thuis is een meldingsorganisatie en biedt geen opvang. Als meldingsorganisatie vervult Veilig Thuis de functie van frontoffice.

Om huiselijk geweld en kindermishandeling op te lossen is samenwerking tussen diverse organisaties noodzakelijk (ketenaanpak). Dit houdt in dat er sprake is van een samenhangende aanpak die de betrokken ketenpartners in samenwerking kunnen leveren (de backoffices). De betrokken ketenpartners zijn: politie, Openbaar Ministerie (OM), reclassering, maatschappelijk werk, vrouwenopvang, Jeugdbescherming, Raad voor de Kinderbescherming, GGD en geestelijke gezondheidszorg (GGZ). De gemeente Haarlem heeft hierbij als centrumgemeente de beleidsregie.

Veilig Thuis is met de inwerkingtreding van de wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling een wettelijk advies- en meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld geworden. Dit betekent dat Veilig Thuis een wettelijke basis heeft om meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling aan te nemen, te registreren, te onderzoeken, te beoordelen of hulp noodzakelijk is en zo nodig de toeleiding naar deze hulp te organiseren. Iedereen die vermoedt dat een kind wordt mishandeld, te maken heeft met huiselijk geweld, of daar zelf slachtoffer van is, kan contact opnemen met Veilig Thuis.

Er kunnen situaties ontstaan waarbij een medewerker van Blijf Groep zich (ernstig) zorgen maakt over de veiligheid van een of meer kinderen van een cliënte. In een dergelijk geval kan de medewerker contact opnemen met Veilig Thuis. Het kan bijvoorbeeld gaan om een situatie waarin het kind verwaarloosd dreigt te worden of wordt of zich in onveilige situatie bevindt. Indien nodig schakelt Veilig Thuis Jeugdbescherming in. Binnen Veilig Thuis worden de volgende functies en bevoegdheden gelegd: Advies en consult; melding; onderzoek; bevoegdheid om gegevens op te vragen over betrokkenen zonder medeweten van betrokkenen; toeleiding tot hulp (indien van toepassing); in kennis stellen van de Raad voor de Kinderbescherming of politie (indien van toepassing); terugkoppelen naar melder over genomen stappen; informeren van gemeente over toeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming.

11.4 Resumé

De diverse klachten van de twee melders met betrekking tot begeleiding en bejegening door Blijf Groep, lopen zowel qua aard als qua ernst zeer uiteen. Ook enkele geïnterviewde (ex-)cliënten die zich beklagen noemen uiteenlopende onderwerpen. Soms komen de klachten voort uit onrealistische verwachtingen/eisen. Uitgangspunten van de methodieken van Blijf Groep zijn dat de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van cliënten dienen te worden vergroot en dat de regie zoveel mogelijk bij de cliënte zelf blijft. Dit wordt door cliënten soms als vervelend ervaren. Ruim twee derde van de geïnterviewde (ex-) cliënten geeft aan wel (zeer) tevreden te zijn over de begeleiding door Blijf Groep.

BING heeft melder1 verzocht om toestemming voor inzage in haar cliëntdossier bij Blijf Groep, met als doel haar verklaringen te kunnen verifiëren en te duiden in de juiste context. Melder1 heeft BING hiervoor geen toestemming willen geven. Diverse beschuldigingen van melder1 aan het adres van Blijf Groep, hebben wij hierdoor niet aan de hand van het dossier op waarheid kunnen controleren.

Melder1 en twee (ex-)cliënten hebben medewerkers horen schreeuwen. Volgens anderen is er niet geschreeuwd, wel is het voorgekomen dat met stemverheffing tegen cliënten is gesproken (bijvoorbeeld om een cliënte die tekeer ging, te overstemmen).

De aantijging dat melder2 niet zou zijn begeleid/ondersteund rondom haar bevalling vindt geen bevestiging in de verklaringen van anderen. Uit een geluidsopname en uit het dossier van melder2 blijkt dat er een zwangerschapsplan was, dat er contact was met een verloskundige en dat de aanstaande bevalling meermaals is besproken.

De aantijging van melder1 dat een medewerker zichzelf tegen een muur gooide en later zei dat melder1 haar duwde, vindt geen bevestiging in de verklaringen van anderen.

Volgens beide melders zouden medewerkers dreigen met het afpakken van kinderen. Wanneer medewerkers zich (ernstig) zorgen maken over de veiligheid van kinderen van cliënten, dienen zij in sommige gevallen melding te maken bij Veilig Thuis. Het kan voorkomen dat kinderen door een andere instantie, te weten Jeugdbescherming, onder toezicht worden geplaatst of (tijdelijk) uit huis geplaatst worden. Blijf Groep heeft geen bevoegdheid om dergelijke beslissingen te nemen. Op de locatie IJmond is het enkele keren voorgekomen dat kinderen van cliënten (tijdelijk) uit huis werden geplaatst of onder toezicht gesteld, zo ook bij melder2. Volgens de geïnterviewde (ex-)cliënten, medewerkers en managers, is er niet bedreigd met het afpakken van kinderen, maar is het wel voorgekomen dat cliënten zijn gewezen op de gevolgen van hun gedrag.

Met betrekking tot het contact opnemen met ex-partners van cliënten, hebben enkele geïnterviewde (ex-) cliënten verklaard dat medewerkers enigszins dwingend sturen op dit contact, maar niet dat er zou zijn bedreigd. Blijf Groep hanteert een systeemgerichte aanpak, die is gericht op het stoppen van geweld in de relatie en het bevorderen dat *beide* ouders actief participeren in de opvoeding en verzorging van hun kinderen. Hoewel cliënten veelal vinden dat het hun recht is om geen contact meer met de vader te hebben en hun kinderen bij de vader weg te houden, is dit juridisch niet het geval en ontnemt de rechter alleen bij hoge uitzondering het recht van omgang voor de vader.

Met betrekking tot het dreigen met het uitzetten van cliënten, verklaren medewerkers dat er volgens hen geen dreigementen zijn geuit over het uitzetten van cliënten, maar zijn cliënten wel gewezen op de gevolgen van hun gedrag. Twee (ex-)cliënten hebben aangegeven een opmerking over deze potentiële gevolgen als vervelend te hebben ervaren. Een ex-cliënte (naast melder2) heeft verklaard uit de locatie te zijn gezet.

De twee melders en enkele (ex-)cliënten hebben geen nazorg gehad. In het geval van melder1 verklaart Blijf Groep dat de reden hiervoor is dat zij na haar vertrek niet meer bereikbaar was voor Blijf Groep en zelf heeft aangegeven alleen via een advocaat te willen communiceren, waardoor nazorg niet mogelijk was. In het geval van melder2 verklaart Blijf Groep dat de reden hiervoor is dat zij was overgedragen naar het Centraal Loket van de gemeente Haarlem en de nazorg derhalve niet meer vanuit Blijf Groep werd georganiseerd. Enkele cliënten hebben zelf aangegeven geen begeleiding van Blijf Groep meer te willen ontvangen.

Een klacht van melder2 is dat zij in de meeste gevallen geen tolk kreeg en dat hierover een onsympathiek gesprek plaatsvond (van het gesprek is een geluidsopname gemaakt). Dossieronderzoek wijst uit dat voor melder2 gedurende haar verblijf op de locatie IJmond van 4,5 maand, dertig maal een telefonische tolk is ingezet (gemiddeld 1,5 keer per week). In het betreffende gesprek is niet geschreeuwd of met stemverheffing gesproken; wel vroeg de medewerker meermaals waarom melder2 liegt over de inzet van tolken.

Een klacht van melder1 is dat Blijf Groep contact heeft gezocht met haar psycholoog zonder dit aan haar te melden. Melder1 heeft een toestemmingsverklaring getekend maar zou naar eigen zeggen mondeling worden ingelicht wanneer dergelijk contact zou plaatsvinden. Het is volgens Blijf Groep eenmaal voorgekomen dat met een externe hulpverlener is gebeld zonder melder1 vooraf in te lichten. Volgens Blijf Groep is deze situatie besproken en zijn heldere vervolgspraken gemaakt.

Melder1 heeft voorts zaken naar voren gebracht met betrekking tot volgens haar gebrekkige begeleiding bij een ruzie, het verkeerd bezorgen van post, het aanspreken tijdens een telefoongesprek, het krijgen van onterechte waarschuwingen, het moeten accepteren van afspraken die niet voor iedereen zouden gelden en de moeilijkheid omtrent het verkrijgen van een woning op de gewenste locatie. Wij hebben deze zaken niet aan de hand van het cliëntdossier van melder1 kunnen controleren, aangezien zij geen toestemming voor dossierinzage heeft willen geven. Het beeld dat ontstaat, is dat er bij deze situaties meer kanten aan het verhaal zijn en dat de beleving van de verschillende partijen verschilt.

De gemeente Haarlem monitort de cliënttevredenheidsonderzoeken van Blijf Groep. Hieruit zijn geen klachten voortgekomen; de cliënttevredenheid is steeds goed geweest. Na de melding op 28 augustus 2015 hebben medewerkers van de gemeente Haarlem, evenals de toenmalig wethouder, de locatie IJmond bezocht, waarbij zij ook met cliënten hebben gesproken. Hieruit kwam niet het beeld naar voren dat sprake was van gebrekkige begeleiding of intimidatie door medewerkers. Wel kwam uit deze gesprekken met cliënten naar voren dat er veel spanning was binnen Blijf Groep en dat melder1 de boel opjutte.

12. Overig

Dit hoofdstuk bevat de beantwoording van enkele onderzoeksvragen zoals geformuleerd door de gemeente Haarlem, alsook opmerkingen die vanwege de structuur van het rapport, niet elders in het rapport konden worden geplaatst. Tevens bevat dit hoofdstuk een algemene reactie van Blijf Groep op de bevindingen in het kader van wederhoor.

12.1 Kritische noten

Kritische noten door cliënten over rol melder1

In het kader van het onderhavige onderzoek naar eventuele misstanden bij Blijf Groep, hebben diverse (ex-)cliënten opmerkingen gemaakt over de rol die met name melder1 heeft ingenomen.

Van de 19 geïnterviewde (ex-)cliënten hebben 10 zich, in hun beantwoording van de vragen over eventuele misstanden, kritisch uitgelaten over melder1. Deze (ex-)cliënten stellen onder andere dat melder1 achterdochtig was en voortdurend conflictueus gedrag vertoonde richting medebewoonsters en medewerkers gedurende haar verblijf, alsook dat melder1 onwaarheden in de media heeft laten optekenen. Sommige zaken zouden zijn overdreven, andere zaken zouden zijn verzonnen.

Enkele (ex-)cliënten hebben laten weten dat hun motivatie om mee te werken aan het onderhavige onderzoek is gelegen in het feit dat zij het onjuiste beeld dat is geschetst over Blijf Groep willen rechtzetten. Dit laat overigens onverlet dat genoemde (ex-)cliënten op onderdelen ook kritisch richting Blijf Groep zijn geweest in de interviews met BING.

Schriftelijke reactie melder1

In reactie op bovenstaande passage, stelt melder1 dat zij blij is dat 10 van de 19 vrouwen een goed verblijf in de vrouwenopvang hebben gehad; zij voegt toe *hadden de andere 9 vrouwen dit ook maar*. Melder1 benoemt dat het feit dat een aantal vrouwen het goed had in de opvang, niets zegt over de juistheid van haar verhaal. Melder1 stelt dat diverse vrouwen haar verhaal hebben bevestigd. Volgens melder1 suggereert het hele onderzoek van BING dat zij heeft overdreven of gelogen; dit is volgens haar pertinent niet waar.

De (bovenstaande) passage waar melder1 op reageert, betreft overigens niet de (on)tevredenheid van de vrouwen over het verblijf. De passage betreft kritische uitlatingen van (ex-)cliënten over melder1.

12.2 Overige vragen

Zijn er drie bewoonsters halsoverkop uit de opvang gevlucht? Zo ja, waarom?

Mediaberichten

Het Noordhollands Dagblad beschrijft in het artikel *Wiever in elkaar gebeukt dan naar het Blijf Huis* (d.d. 24 september 2015) dat de druppel voor de bedreiging en de aanleiding om te vluchten, de bedreiging van het zontje van een van de melders (BING: melder1), door een medebewoonster, was. *Ze dreigde hem in elkaar te slaan als hij nog één keer in de buurt zou komen. Die vrouw ging zo vreselijk tekeer dat mijn zontje in zijn broek plaste van angst. Hij is nog steeds bang. Ik moest daar dus weg. Op 27 augustus ben samen met mijn kinderen gevlucht voor de intimidaties en het kleineren. Ik voelde me daar niet veilig.* Het Noordhollands Dagblad beschrijft dat dit voorbeeld werd gevolgd door twee andere vrouwen. Deze drie melders bezoeken op 28 augustus de wethouder. Een van de melders (BING: melder2) is blijkens het bericht net bevallen in het ziekenhuis en wilde niet terugkeren naar de opvang omdat daar niets voor haar is geregeld en zij geen hulp krijgt. In plaats van een wiegje, krijgt ze twee stoelen waar ze een reiswieg op kan zetten. Blijkens het artikel duikt deze melder onder met behulp van melder1.

In het opiniestuk *Geweld tegen vrouwen: subsidie is echt niet alles* door de directeur van FFF in NRC Handelsblad (4 november 2015) wordt gesteld: *Twee van de drie vrouwen zitten nu noodgedwongen weer in dezelfde opvang, een omdat de gemeente haar . met twee jonge kinderen . dwong te kiezen tussen terug naar deze opvang of de daklozenopvang; de ander omdat de Jeugdbescherming haar kinderen uit huis plaatste en zei dat ze haar kinderen alleen terug zou kunnen krijgen als ze terug zou gaan*

Verklaringen melders

Melder1 verklaart dat het eerder beschreven incident waarbij een medewerker zichzelf volgens haar zou hebben verwond om vervolgens te beweren dat melder1 hier schuld aan had, de druppel voor haar was (anders dan wat in het Noordhollands Dagblad is vermeld).

Melder2 verklaart dat zij is gevlucht in het belang van haar kinderen. Zij verklaart dat zij is weggegaan omdat zij bang was en vreesde voor de veiligheid van haar dochters.

Vervolgens heeft melder1 de directeur van FFF gebeld met de vraag hoe zij bij de wethouder aan tafel konden komen. Melder1 verklaart dat de volgende dag ook melder3 haar belde, met de vraag om haar op te halen. Volgens melder1, zijn melder2 en melder3 bij een met de directeur van FFF bevriende diplomaat gaan slapen en is melder1 naar haar eigen huis gegaan. De volgende dag, op vrijdag 28 augustus, zijn zij allen (melder1, melder2, melder3 en de directeur van FFF) naar de wethouder gestapt. Een journaliste die met de vrouwen is meegegaan, bleef buiten op een terras wachten en was niet bij het gesprek aanwezig. De wethouder beloofde hen te helpen, maar veegde volgens melder1 enkel zijn eigen straatje schoon; de wethouder zou elke bewoonster hebben gevraagd naar haar ervaringen en zou ook melder2 en melder3 onder druk hebben gezet om terug te keren naar Blijf Groep. Tegen melder2 zou Blijf Groep, in opdracht van de wethouder, hebben gezegd dat zij terug moest keren omdat zij anders haar kinderen niet terug zou krijgen.

Melder1 verklaart eveneens dat de wethouder voor melder3 en haar kinderen een hotel heeft geregeld, melder2 sliep in het ziekenhuis bij haar pasgeboren baby. Melder3 heeft de nacht van vrijdag, zaterdag en zondag in het hotel doorgebracht, daarna werd zij door medewerkers van Blijf Groep opgehaald, waarvoor zij volgens melder1 juist was weggevlucht. Melder1 verklaart dat melder3 tegen de wethouder heeft gezegd dat zij niet terug wilde en naar Limburg wilde gaan. Melder1 verklaart dat melder3 en haar kinderen in het hotel aan hun lot werden overgelaten om vervolgens door de beul waarvoor zij zijn weggevlucht opgehaald te worden. Melder1 verklaart dat melder3 niet meteen buiten de regio kon worden opgevangen, omdat zij niet in levensgevaar was. Later is het wel gelukt om melder3 in een opvanglocatie in de regio Limburg onder te brengen. Het is melder1 een raadsel waarom het later ineens wel kon.

Melder1 verklaart dat de wethouder niets voor hen heeft gedaan, behalve het regelen van een hotel voor melder3. Melder1 geeft aan dat de melders met Blijf Groep in gesprek moesten gaan om hun problemen op te lossen. Volgens melder1 was er geen aandacht voor hun angst en het feit dat zij waren weggevlucht.

Verklaringen medewerkers gemeente Haarlem

De drie melders zijn, tezamen met de directeur van FFF, naar de wethouder van de gemeente Haarlem gegaan. Bij dit gesprek waren twee beleidsmedewerkers aanwezig, alsook de woordvoerder van de wethouder. Melder1 bleek volgens de medewerkers al uit de opvang te zijn verhuisd naar een zelfstandige woning en was dus feitelijk niet gevlucht, melder2 was net bevallen en verbleef in het ziekenhuis. Melder3 verbleef op dat moment nog wel op de locatie IJmond.

De beleidsmedewerkers verklaren dat in het gevoerde gesprek eigenlijk alleen melder1 aan het woord was. Zij vertelde volgens hen honderduit over de vermeende misstanden op de locatie IJmond en stelde dat daar echt iets aan moest worden gedaan. De beleidsmedewerkers verklaren dat de wethouder de emoties van melder1 trachtte te kanaliseren en herhaaldelijk vroeg naar de feitelijke onderbouwing van haar verhaal. Vanwege de hoge emoties en adrenaline was het lastig om de feitelijke onderbouwing te achterhalen.

Dit werd tevens bemoeilijkt doordat de andere twee melders geen Nederlands spreken. De beleidsmedewerkers verklaren dat zij niet de indruk hadden dat deze twee vrouwen volledig begrepen waar het gesprek over ging. De beleidsmedewerkers verklaren dat de exacte aanleiding van de melding of vlucht niet duidelijk was, het leek te gaan om een opeenstapeling van klachten en niet om een specifiek incident. De beleidsmedewerkers benoemen dat het verhaal van de drie vrouwen hen overviel en enigszins ongeloofwaardig overkwam, maar dat zij het vanwege het gemelde gevoel van onveiligheid dat kennelijk heerste, wel serieus wilden nemen.

De beleidsmedewerkers verklaren dat het er voor de gemeente Haarlem tijdens het gesprek om ging rust te brengen, zodat de vermeende misstanden daarna rustig konden worden uitgezocht. De beleidsmedewerkers geven aan dat melder3 volgens melder1 niet terug wilde naar de locatie IJmond. De beleidsmedewerkers geven aan dat melder3 in hun ogen beslist niet in paniek was, maar dat zij zich wel liet meeslepen door melder1. Zij verklaren dat de wethouder vervolgens opdracht gaf om een hotel te regelen waar melder3 tijdelijk zou kunnen overnachten. Deze keuze werd volgens de beleidsmedewerkers ook gemaakt om te voorkomen dat de situatie zou exploderen. De beleidsmedewerkers geven aan dat melder1 dreigde dat als de wethouder niet direct zou ingrijpen, zij naar de media zou gaan. De beleidsmedewerkers geven aan dat zij niet overtuigd waren van het verhaal van de melders, maar dat er wel een tussenoplossing gezocht diende te worden. Het doel hiervan was om te de-escaleren, niet als bevestiging van de misstanden, aldus de beleidsmedewerkers. Tijdelijke opvang voor de andere twee vrouwen was niet nodig aangezien melder1 al een eigen woning had en melder2 in het ziekenhuis verbleef vanwege haar bevalling.

Een van de beleidsmedewerkers geeft aan dat hij een taxi probeerde te regelen om melder3 en haar kinderen naar het hotel te brengen. Omdat dit niet snel lukte, besloot hij zijn eigen auto te gebruiken om hen weg te brengen. Over deze rit vertelt hij dat melder1 er op stond mee te rijden. Tijdens de autorit insinueerde melder1 dat Blijf Groep hun telefoons in de auto zou traceren en er daardoor toch achter zou komen waar melder3 zou verblijven. Hij verklaart dat hij het verhaal van melder1 surrealistisch vond. De beleidsmedewerker vertelt dat de kinderen van melder3 op de achterbank zaten en vrij relaxed overkwamen. Hij bracht hen naar het hotel en reserveerde de kamer van vrijdag tot maandag. Dit hotelverblijf is later met één dag verlengd (tot dinsdag), zodat er binnen de gemeente tijd was om het verhaal te verifiëren.

Die maandag . 31 augustus 2015 . is direct een afspraak gemaakt met de directeur van Blijf Groep voor wederhoor om de andere kant van het verhaal te horen, aldus de beleidsmedewerkers.

Schriftelijke reactie melder1

In reactie op voorgaande passages, stelt melder1 het volgende. Melder1 benoemt dat het niet anders kon dan dat zij als enige van de drie melders aan het woord was, omdat zij als enige van hen de Nederlandse taal goed sprak. Melder1 stelt dat de wethouder dan maar tolken had moeten regelen. Melder1 geeft aan dat de wethouder in het Frans met melder3 probeerde te praten. Communicatie met melder2 was volgens haar niet mogelijk.

Melder1 stelt dat zij eerder heeft geprobeerd een afspraak te maken met de wethouder; toen dit niet lukte zijn ze toch bij hem langsgegaan. Melder1 stelt dat ze bij de wethouder is langsgegaan omdat inmiddels drie vrouwen waren weggelopen, waaronder zijzelf. Volgens melder1 reageerde de wethouder heel naar en mocht de directeur van FFF alleen naar binnen omdat melder1 hier naar eigen zeggen op stond.

Melder1 stelt dat voor haar al duidelijk was dat zij niet serieus werd genomen door de ambtenaren en de wethouder; dit was voor haar al duidelijk omdat ze melder3 enkele dagen later uit het hotel lieten ophalen door de beul waar ze voor was weggelopen. Voor melder1 bevestigden voorgaande passages haar gevoel dat zij niet serieus werd genomen.

Vervolg na 28 augustus

Een van de beleidsmedewerkers geeft aan dat zij samen met de wethouder gelijk op maandag 31 augustus op bezoek is gegaan op de locatie IJmond. Zij geeft aan dat zij de locatie IJmond tot dat moment nog niet had gezien. Zij was wel op andere locaties van Blijf Groep geweest. Er waren volgens de beleidsmedewerker tot dan toe geen aanleidingen voor nadere inspectie.

De beleidsmedewerker is van mening dat de locatie IJmond is verouderd, maar dat het er zeker niet zo erg aan toe gaat als de melders stelden. Naar aanleiding van het bezoek in combinatie met de daar gevoerde gesprekken met een aantal andere vrouwen binnen Blijf Groep zag men geen aanleiding tot het direct sluiten van de locatie IJmond. Volgens de beleidsmedewerker was het er niet vies of onbewoonbaar, er waren geen ratten, er was geen schimmel en het stonk er niet.

De beleidsmedewerker verklaart dat cliënten haar tijdens dit bezoek vertelden dat er veel spanning was binnen Blijf Groep en dat melder1 voor onrust zorgde en de boel opjutte. Ook gaven een aantal vrouwen aan dat ze niet helemaal tevreden waren en dat Blijf Groep niet altijd even professioneel handelde. Als voorbeelden gaven cliënten dat de toiletten te lang niet functioneerden en dat cliënten op de gang dingen van medewerkers konden horen die hen niet aangingen.

De beleidsmedewerker geeft aan dat melder2, die bevallen was, inmiddels weer terug bleek te zijn gekeerd naar de locatie. Volgens de beleidsmedewerker had zij als klacht dat haar baby niet in een wiegje kon slapen, dit wiegje zou niet aanwezig zijn. De beleidsmedewerker geeft aan dat zij wel een babybedje heeft gezien, dit was gewoon aanwezig op de locatie. De beleidsmedewerker geeft aan dat zij niet het idee had dat de situatie onveilig was, ook niet na het bezoek aan de locatie. Zij geeft aan dat er geen reden was om direct in te grijpen, laat staan om de locatie te onttruimen.

Schriftelijke reactie oud-wethouder

De oud-wethouder onderschrijft de verklaringen van de beleidsmedewerkers op feitelijkheid waar deze gaan over het eerste gesprek op zijn kamer op het stadhuis en zijn bezoek aan de opvanglocatie op 31 augustus 2015. Hij was niet aanwezig bij de beschreven autorit met melder3. Met betrekking tot de beleving van de beleidsmedewerkers voegt hij toe dat hij iets anders staat in de beleving dat het verhaal van de drie vrouwen enigszins ongeloofwaardig overkwam. Voor hem was de informatie ook zeker nieuw en zeer verrassend. Hij had tot op dat moment ook nooit eerder klachten ontvangen. Hij geeft aan dat hij (en in zijn ervaring ook zijn medewerkers) het signaal en de klachten uiterst serieus hebben genomen en zich door de feiten hebben laten leiden. Hij heeft getracht daarin vanaf het begin zeer objectief te zijn. In zijn reactie benadrukt de oud-wethouder een aantal punten.

Zo verklaart hij dat hij nooit persoonlijk of via ambtenaren, druk of dwang heeft uitgeoefend op de melders en wijst hij er op dat de bewering van melder1 op dit punt niet is onderbouwd. De oud-wethouder legt uit dat hij melder2 en melder3 wel voor een reële keuze heeft moeten stellen, te weten opvang via de Blijf Groep (direct met de keuzemogelijkheid voor een alternatieve locatie) of opvang in de reguliere maatschappelijke opvang. De oud-wethouder maakt de kanttekening dat in de media is gesproken over de daklozenopvang, terwijl door de gemeente is gesproken over de maatschappelijke opvang, een wezenlijk onderscheid.

De oud-wethouder verklaart dat de bewering van melder1 dat melder2 volgens hem moest terugkeren naar Blijf Groep zodat zij haar kinderen terug zou krijgen, onjuist is. De oud-wethouder verklaart dat het aan Jeugdbescherming is om eigenstandige afwegingen te maken en besluiten te nemen. De oud-wethouder verklaart te hebben geprobeerd uit te leggen (dit werd bemoeilijkt door de taalbarrière) dat het terugkeren naar een stabiele(re) situatie wel zou kunnen bijdragen aan hereniging met haar baby.

De oud-wethouder verklaart dat hij het signaal en de klachten uiterst serieus heeft genomen. De oud-wethouder geeft aan dat naar aanleiding van de melding, direct de volgende acties zijn gestart:

- Er is vervangende opvang geregeld voor melder3 in een hotel;
- Er is een afspraak voor wederhoor door de directie van Blijf Groep gemaakt op 31 augustus 2015;
- Er is Blijf Groep opdracht gegeven voor de opvang van twee melders op een alternatieve locatie;
- Er is opdracht gegeven voor een spoedinspectie door GGD op 1 september 2015;
- De wethouder heeft persoonlijk een bezoek gebracht aan de locatie IJmond op 31 augustus 2015 in aanwezigheid van een beleidsmedewerker om met eigen ogen de opvang te kunnen zien en met bewoners te kunnen spreken.

Is een klokkenluider zonder meer op straat gezet?

Een van de sub-onderzoeksvragen betreft de vraag *is een klokkenluider zonder meer op straat gezet?* Melder1 had ten tijde van de vlucht al een eigen woning en is derhalve niet op straat gezet. Melder2 en melder3 zijn na de vlucht teruggekeerd naar de locatie IJmond, alvorens zij verhuisden naar andere opvanglocaties.

Uit interviews met medewerkers van Blijf Groep en de gemeente Haarlem, evenals het interview met melder2, blijkt dat melder2 en melder3 de mogelijkheid is geboden om te worden overgeplaatst naar een andere locatie van Blijf Groep. Beide melders hebben ervoor gekozen dit niet te doen.

Melder2 verklaart dat zij geen goede verhalen over Blijf Groep Haarlem heeft gehoord en derhalve niet naar deze locatie wenste te verhuizen. De casus met betrekking tot het vertrek van melder2 uit de locatie IJmond, is beschreven in paragraaf 11.1.3 (Dreigen met uitzetten).

Een andere sub-onderzoeksvraag betreft *Gebruikte de opvanglocatie druk richting een bewoonster om een briefje te tekenen dat zij vrijwillig terugkeerde?* Deze vraag heeft betrekking op melder3. Melder3 heeft aangegeven niet mee te willen werken aan onderhavig onderzoek. Deze vraag kunnen wij om deze reden alleen beantwoorden op basis van verklaringen van anderen. Omdat deze verklaringen op dit punt uiteenlopen, kunnen wij geen eenduidig antwoord formuleren. Uit diverse interviews blijkt wel dat het haar wens was om in een opvanglocatie in de regio Limburg te verblijven en dat zij er voor koos niet eerst binnen de regio van Blijf Groep te worden overgeplaatst. Zij is, enkele weken later, in de opvang in de regio Limburg terechtgekomen. Een medewerker verklaart dat het even heeft geduurd voordat de opvang in Limburg rond was, aangezien de ex-partner van melder3 in de buurt van de locatie IJmond woonde (in verband met de omgang met de kinderen).

In de mediaberichten wordt geïnsinueerd dat de gemeente/de wethouder de vrouwen dwong te kiezen tussen teruggaan naar Blijf Groep of anders naar de daklozenopvang. Medewerkers van de gemeente Haarlem brengen hierin een nuance aan. Als de melders, die geen eigen woning hadden, zouden besluiten niet terug te keren naar Blijf Groep, zouden zij in feite dakloos zijn. De gemeente heeft de plicht om daklozen op te vangen; de melders zouden dan in de maatschappelijke opvang terecht komen. De wethouder heeft in het gesprek het verhaal van de vrouwen aangehoord, een tijdelijk alternatief geboden en geschetst hoe de situatie is. De keuze van melder2 en melder3 was vrijwillig, echter de realiteit is dat er twee opties zijn binnen de gemeente: terug naar Blijf Groep of naar de maatschappelijke opvang.

Schriftelijke reactie oud-wethouder

De oud-wethouder verklaart (zoals genoemd) dat in de media is gesproken over daklozenopvang, terwijl de gemeente sprak over maatschappelijke opvang. Dit onderscheid is belangrijk aangezien daklozenopvang niet is ingericht op moeders met (pasgeboren) kinderen. De oud-wethouder geeft aan dat hij altijd in een passende maatschappelijke opvang zou hebben voorzien. De oud-wethouder schrijft dat melder2 en melder3 een aanbod voor vervangende opvang op een andere locatie van Blijf Groep hebben ontvangen en geaccepteerd. Vervolgens is door beide melders aangegeven in gesprek te willen met Blijf Groep IJmond om hun verblijf daar alsnog voort te zetten. De optie om gebruik te maken van de mogelijkheid te verhuizen naar een andere locatie van Blijf Groep bleef daarbij te allen tijde gelden.

Zijn de klachten gemeld bij de daartoe ingestelde mogelijkheden? Zo niet, waarom niet?

Voor het melden van klachten, c.q. het uiten van onvrede, bestaan er (zoals beschreven) diverse mogelijkheden binnen Blijf Groep. Een cliënte kan zich wenden tot de CVP, die een luisterend oor biedt en meedenkt. Indien gewenst kan de CVP samen met de cliënte in gesprek gaan met de maatschappelijk werker of manager. De CVP kan de cliënte ook assisteren bij het indienen van een klacht. Een cliënte kan een klachtenformulier invullen en de klacht bespreken met een maatschappelijk werker of manager. Een cliënte kan een formele klacht indienen, door het ingevulde klachtenformulier naar het klachtensecretariaat te sturen, waarbij de manager Primair Proces beslist of de klacht gegrond is en welke maatregelen worden genomen. Een cliënte kan een klacht indienen bij de externe Stedelijke Klachtencommissie POA. Een cliënte kan zich voorts persoonlijk wenden tot de directeur-bestuurder of een manager van Blijf Groep. Tevens kan een cliënte klachten of onvrede kenbaar maken bij de cliëntenraad. Ook tijdens cliëntenparticipaties kunnen cliënten problemen aankaarten.

Melder1

Melder1 vertelt dat zij heeft gesproken met de cliëntenvertrouwenspersoon (telefonisch en gedurende een afspraak). In dit laatste gesprek heeft melder1 naar eigen zeggen in vertrouwen gemeld dat zij voornemens was om de media in te schakelen. Volgens melder1 heeft de vertrouwenspersoon dit vervolgens

doorgespeeld richting Blijf Groep. Melder1 kan dit niet aantonen; maar volgens haar waren uitsluitend de vertrouwenspersoon en de huisarts op de hoogte van haar plannen.

Melder1 heeft geen klacht ingediend, noch bij het klachtensecretariaat van Blijf Groep, noch bij de Stedelijke Klachtencommissie POA. Melder1 verklaart dat zij niet heeft overwogen om een klacht in te dienen. Melder1 wijst erop dat een medeciënte ook op enig moment een klacht heeft ingediend, maar daar zou niks mee zijn gedaan. Volgens melder1 zou het indienen van een klacht de situatie alleen maar laten escaleren. Melder1 verklaart voorts dat zij geen vertrouwen heeft in de klachtenprocedure van Blijf Groep.

Melder1 heeft zich niet tot de directeur-bestuurder van Blijf Groep, of een manager gewend. Melder1 verklaart desgevraagd dat zij dit niet deed omdat zij hier geen vertrouwen in had en zich niet veilig voelde. Dit zou de zaak alleen maar erger hebben gemaakt volgens melder1. Melder1 verklaart dat zij ook bang was voor de maatschappelijk werkers, van wie zij niet zonder toestemming naar het management mocht gaan zonder eerst in overleg te gaan.

De directeur-bestuurder geeft aan dat iedereen haar mag benaderen om een klacht in te dienen en dat er ook een externe onafhankelijke klachtencommissie is als er geen vertrouwen in Blijf Groep is. De directeur-bestuurder betreurt het dat melder1 geen gebruik van deze mogelijkheden heeft gemaakt en direct naar buiten (media) heeft geëscaleerd.

De vertegenwoordigers van de cliëntenraad verklaren in een interview dat geen van de melders zich bij de cliëntenraad heeft gemeld met hun klachten. Zij geven aan ~~flabbergasted~~ te zijn geweest door de aantijgingen, omdat zij dergelijke ernstige signalen zelf nooit hebben gekregen, ook al komen zij regelmatig op de locatie IJmond. De vertegenwoordigers van de cliëntenraad verklaren dat zij op enig moment in de krant lazen dat een van de melders liever in een huiselijk geweldsituatie was gebleven, dan dat zij naar Blijf Groep was gegaan. De cliëntenraad heeft zich toen ernstig zorgen gemaakt, of vrouwen die in een situatie met huiselijk geweld verkeren, zich nog wel geroepen zouden voelen om de stap naar een Blijf Groep te overwegen. De vertegenwoordigers van de cliëntenraad geven aan dat volgens hen met name de media onverantwoordelijk zijn omgesprongen met dit soort interviews. Ook waren media onzorgvuldig, door bijvoorbeeld de locatie niet IJmond te noemen, maar Heemskerk. Dit is in potentie gevaarlijk voor huidige en toekomstige bewoonsters, aldus de vertegenwoordigers van de cliëntenraad.

Melder2

Melder2 verklaart haar ongenoegen kenbaar te hebben gemaakt bij haar maatschappelijk werker, maar geeft aan dat zij hierin niet werd gehoord. Aanwijzingen dat melder2 andere wegen heeft bewandeld om haar klachten over te brengen, zijn niet aangetroffen.

Directeur FFF

De directeur van FFF verklaart dat melder1 de misstanden graag naar buiten wilde brengen, maar dat zij tegen melder1 heeft gezegd dat zij de misstanden pas succesvol naar buiten kan brengen indien de interne wegen zijn bewandeld. De directeur FFF wilde melder1 pas steunen als zij dit had gedaan, anders zou melder1 niet geloofwaardig overkomen en als ~~proer kraai~~ worden weggezet. De directeur van FFF geeft aan dat melder1 tegen haar heeft gezegd dat zij reeds bij de vertrouwenspersoon, de cliëntenraad, bij GGD en de Sociale Dienst ~~heeft aangeklopt~~. De directeur van FFF verklaart dat de vertrouwenspersoon niets met de klacht van melder1 heeft gedaan en bovendien van Blijf Groep zelf was. (BING: de cliëntenvertrouwenspersoon van Blijf Groep is niet in dienst bij Blijf Groep, maar bij Cliëntbelang Amsterdam). Ook de andere genoemde organen/instanties hebben volgens de directeur van FFF niets gedaan. Desgevraagd verklaart de directeur FFF dat zij van melder1 geen bewijsstukken heeft gezien dat alle interne wegen ook daadwerkelijk zijn bewandeld.

De directeur van FFF licht toe dat de genoemde instanties waar melder1 zegt te hebben aangeklopt, voor haar gelden als de interne wegen. De directeur van FFF benoemt bij de interne wegen die zij voor zich ziet, niet de mogelijkheden voor het melden van klachten die Blijf Groep zelf aanbiedt. De directeur van FFF verklaart dat het gaat om getraumatiseerde vrouwen die uit een afhankelijkheidsrelatie komen en vraagt zich af of deze vrouwen conform de papieren route c.q. het boekje van Blijf Groep, moeten handelen. De

directeur van FFF verklaart dat haar ervaring bij universiteiten haar niet sterkt in de overtuiging dat er zeggingskracht uitgaat van vertrouwenspersonen en cliëntenraden. De directeur van FFF heeft echter niet gesproken met de cliëntenraad van Blijf Groep. Ook heeft de directeur van FFF geen vertrouwen in de klachtenprocedure van Blijf Groep; volgens haar zijn er klachten ingediend, waarmee niets werd gedaan.

Op de vraag of de directeur van FFF in gesprek heeft willen gaan met de directeur-bestuurder van Blijf Groep, verklaart zij dat hierover is gecorrespondeerd, maar dat zij zich op het standpunt stelt dat de directeur-bestuurder van Blijf Groep eerst in gesprek zou moeten gaan met de cliënten en daarna pas met haar. De directeur van FFF heeft de e-mails hierover, overhandigd aan BING. Uit deze e-mails blijkt het volgende.

Op vrijdag 4 september 2015 nodigt de directeur-bestuurder van Blijf Groep, de directeur van FFF uit om op korte termijn met het bestuur van Blijf Groep en het management van de locatie IJmond te praten over de geschetste omstandigheden. In de uitnodiging staat: *Wij vernemen graag zoveel mogelijk feiten die ons in staat stellen de door u genoemde problemen vast te stellen en indien nog (?) aanwezig, op te lossen*

De directeur van FFF reageert op zondag 6 september 2015 op de uitnodiging met de mededeling dat zij graag het gesprek zou aangaan, maar dat zij uit de e-mail helaas moet opmaken dat Blijf Groep stelt dat er geen misstanden zijn en dat zij de feiten maar moet aandragen als ik vind dat er misstanden zijn. Zij reageert verder: *Daarvoor hoeft u echter niet met mij te spreken. U had zelf serieus onderzoek kunnen doen en kunnen spreken met de vrouwen die de opvang ontvlucht zijn. In plaats daarvan heeft Blijf Groep deze vrouwen onder druk gezet. Ook probeert Blijf Groep de Volkskrant onder druk te zetten om geen aandacht aan de problemen te besteden. Deze aanpak, waarbij de klokkenluiders onder druk gezet worden, in plaats van te kijken wat er aan de hand is, biedt weinig hoop op verbetering van de situatie. Het lijkt mij daarom dat het op dit moment helaas weinig zin heeft om elkaar te spreken. Op het moment dat Blijf Groep serieus bereid is naar het eigen functioneren te kijken en de belangen van de vrouwen en kinderen voorop te stellen, ben ik natuurlijk graag bereid met u te spreken.*

In reactie op dit bericht van de directeur van FFF, herhaalt de directeur-bestuurder de uitnodiging (op maandag 7 september): *Wellicht wilt u mij laten weten op grond waarvan u meent dat we geen onderzoek zouden hebben verricht, en hoe u uw stelling onderbouwt dat de vrouwen door Blijf Groep onder druk zijn gezet? Ik weet niet beter dan dat hiervan geen sprake is. En ik zou het uiteraard ontoelaatbaar vinden en actie ondernemen wanneer het wel het geval zou blijken te zijn.*

Met betrekking tot de Volkskrant weet ik gelukkig uit eerste hand hoe het contact verloopt. Uw veronderstelling van onze benadering, namelijk dat wij de aandacht voor de situatie proberen te onderdrukken in plaats van de vermeende misstanden aan te pakken, is onjuist. Ik zeg het maar ten overvloede: als wij misstanden constateren, moeten wij deze onmiddellijk beëindigen. Wanneer u daar een bijdrage aan wilt leveren door hetgeen u weet met mij te delen, stel ik dat zeer op prijs. Mede in het belang van onze cliënten wil ik mijn uitnodiging tot een gesprek graag herhalen.

De directeur van FFF is niet ingegaan op deze herhaalde uitnodiging.

12.3 Algemene wederhoorreactie Blijf Groep

In het kader van wederhoor heeft Blijf Groep, als betrokkene / beschuldigde organisatie, gelegenheid gehad om te reageren op de feitelijke bevindingen. Naast de reacties op specifieke onderdelen heeft Blijf Groep een algemene reactie gegeven. Blijf Groep heeft gereageerd middels een brief (d.d. 16 september 2016). De in het kader van wederhoor op de bevindingen relevante delen uit deze brief, zijn hierna vermeld.

Uitkomst van het onderzoek

[ō] Met deze onderzoeksresultaten komt een goed einde aan de langdurige en zeer schadelijke en onaangename vrije val waarin Blijf Groep sinds augustus 2015 terecht was gekomen door een stortvloed van anonieme, niet verifieerbare en/of weerlegbare beschuldigingen (onder meer van prostitutie, uitbuiting, intimidatie, chantage en uithoering). Beschuldigingen die door diverse media en

door enkele politici zonder voorbehoud werden overgenomen, breed in de openbaarheid werden uitgemeten en - aldus de betreffende bronnen in uw rapport - soms ook werden opgeblazen.

Het onderzoek toont niet alleen aan dat de beschuldigingen in nagenoeg alle gevallen uitsluitend door de betreffende melder werden gesteund en soms, louter als bevestiging van de bekendheid met de beschuldiging maar niet met het beweerde feit zelf, slechts door de medemelder en/of door FFF werd 'onderbouwd'. Het laat ook zien dat in alle gevallen waarin andere bronnen konden worden geraadpleegd ter zake van de betreffende beschuldiging, deze bronnen, variërend van medecliënten tot wetenschappelijke bronnen en deskundige derden, deze beschuldigingen niet, of duidelijk onvoldoende werden ondersteund. [...]

Tot slot dient bij alle instemming met betrekking tot de ontlasting van de beschuldigingen aan het adres van Blijf Groep niet onvermeld te blijven dat Blijf Groep oog heeft voor knelpunten en onvolkomenheden die in het rapport soms naar voren komen. Op basis van de aanbevelingen in het rapport *Perspectief* heeft Blijf Groep reeds verbeterpunten vastgesteld en verbeteringen tot stand gebracht.

In het bijzonder komt in uw rapport de noodzaak naar voren van goede communicatie met cliënten over hetgeen zij van Blijf Groep mogen verwachten. Een belangrijk behartigenswaardig punt betreft de voorbereiding van de cliënt op de overgang naar een zelfstandig verblijf na de opvang, aangezien de veiligheidsindicatie waarvoor cliënten zijn opgenomen bij vertrek is verholpen, maar andere, persoonlijke en/of maatschappelijke moeilijkheden, ook na vertrek onverkort bestaan of herleven. Blijf Groep kan die moeilijkheden niet wegnemen, maar kan wel werken aan de voorbereiding op de overgang en aan de verwachtingen van de cliënten. BING concludeert in het rapport terecht dat deze voorbereiding geen gemakkelijk proces is. Noch voor de cliënt, noch voor de hulpverlener.

Blijf Groep werkt hierbij met een basismethodiek die gebaseerd is op het gegeven dat cliënten hun eigen krachten en mogelijkheden moeten vinden en de hulpbronnen in hun omgeving en in de gemeenschap moeten aanspreken. Deze manier van werken, die zonder uitzondering de zelfredzaamheid van cliënten wil stimuleren, is beproefd en kent een zeer breed draagvlak in onze sector.

Opzet en inhoud van het rapport

Blijf Groep is blij met de opzet van het rapport die strookt met de van meet af aan bestaande bedoeling van Blijf Groep dat de feitelijke basis van de beweerde misstanden wordt opgehelderd. Het aanvankelijke motief van Blijf Groep om zo snel mogelijk de details en het realiteitsgehalte van de beschuldigingen te kunnen vaststellen, bestond uit de wens om de misstanden, indien aanwezig, te kunnen wegnemen. De weigeringen van de betreffende bronnen, ondanks herhaald aandringen, om Blijf Groep snel en goed te informeren, deed twijfels opkomen over de motieven van de melders, te meer toen zij wel zeer actief bleken mee te werken aan, c.q. zich in te zetten voor maximale aandacht in de media. Deze discrepantie tussen het alsmat zwaarder (doen) aanzetten van de beschuldigingen en het niet meewerken aan de opsporing en beëindiging van de beweerde ernstige en acute misstanden nam absurde vormen aan toen de melders en FFF elk onderzoek frustreerden door niet mee te werken, met als argument de beschuldiging van de gesprekspartner en/of onderzoeker van intimidatie, partijdigheid en/of onbetrouwbaarheid; een patroon dat zich diverse malen herhaalde.

Door het tijdsverloop en door de deelonderzoeken naar hygiëne en verbetermogelijkheden is het accent van het belang van het onderzoek voor Blijf Groep verschoven van de mogelijke bijdrage aan de onmiddellijke opsporing en beëindiging van misstanden naar de ontzenuwing van de zeer ernstige beschuldigingen aan het adres van Blijf Groep, waardoor zowel slachtoffers van huiselijk geweld die een geschikt verblijf zochten als medewerkers en overheden die zich inzetten voor Blijf Groep afkerig en onzeker werden gemaakt.

[õ]q

Kritische noten

In interviews is door een aanzienlijk deel van de (ex-)cliënten gesteld dat melder1 zelf onrust veroorzaakte gedurende haar verblijf, alsook dat zij onwaarheden in de media heeft laten optekenen.

Zijn er drie bewoonsters halsoverkop uit de opvang gevlucht? Zo ja, waarom?

De reden voor de vlucht van de drie melders lijkt een opeenstapeling van klachten te zijn en geen specifiek incident. Na de melding van de drie melders zijn de wethouder en een beleidsmedewerker op bezoek gegaan op de locatie IJmond. De locatie was volgens hen niet onveilig en er was geen reden om direct in te grijpen.

Is een klokkenluider zonder meer op straat gezet?

Melder1 had ten tijde van de vlucht al een eigen woning. Melder2 en melder3 zijn enkele dagen na de vlucht teruggekeerd naar de locatie IJmond, alvorens zij uiteindelijk verhuisden naar andere opvanglocaties. In de mediaberichten is geïnsinueerd dat de gemeente/de wethouder de vrouwen dwong te kiezen tussen teruggaan naar Blijf Groep of anders naar de daklozenopvang. Hierin dient een nuance te worden aangebracht: dit betreft geen gedwongen keuze, maar de realiteit van de Nederlandse opvangmogelijkheden. De optie van daklozenopvang is tevens onjuist; dit betreft de maatschappelijke opvang.

Zijn de klachten gemeld bij de daartoe ingestelde mogelijkheden? Zo niet, waarom niet?

Melder1 heeft gesproken met de cliëntenvertrouwenspersoon. Melder1 heeft verder geen klacht ingediend, noch bij het klachtensecretariaat van Blijf Groep, noch bij de Stedelijke Klachtencommissie POA. Melder1 heeft dit niet gedaan, omdat zij geen vertrouwen heeft in de klachtenprocedures van Blijf Groep. Melder1 heeft zich niet gewend tot de directeur-bestuurder of een manager, omdat zij ook hier geen vertrouwen in had. Melder1 heeft haar klachten niet gemeld bij de cliëntenraad.

Melder2 verklaart haar ongenoegen kenbaar te hebben gemaakt bij haar maatschappelijk werker, maar geeft aan dat zij hierin niet werd gehoord.

De directeur van FFF vraagt zich af of de getraumatiseerde vrouwen met hun klachten conform de papieren route c.q. het boekje van Blijf Groep, moeten handelen. De directeur van FFF geeft aan dat zij ondanks de herhaalde uitnodigingen heeft besloten niet in gesprek te willen gaan met de directeur-bestuurder van Blijf Groep, omdat zij zich op het standpunt stelt dat de directeur-bestuurder van Blijf Groep eerst in gesprek zou moeten gaan met de cliënten, en daarna pas met haar.