

## **Bijlage 2**

### **Beschrijving onderzoeksproces op hoofdlijnen**

In dit document beschrijven wij het onderzoeksproces op hoofdlijnen.

Naar dit document wordt verwezen in hoofdstuk 4 Onderzoeksproces (p.10).

## Bijlage 2 – Beschrijving onderzoeksproces op hoofdlijnen

Beschrijving van het onderzoeksproces op hoofdlijnen (bron: BING)

### Uitnodigingen en deelname interviews

Het proces van uitnodiging en de deelname aan de interviews door (ex-)cliënten, de melders en de directeur van FFF, lichten wij hierna toe.

#### ***(Ex-)cliënten***

Conform een van de doelstellingen van onderhavig onderzoek, hebben wij ons ingespannen om zoveel mogelijk (ex-)cliënten uit de relevante onderzoeksperiode te interviewen.

Op 19 april jl. hebben wij uitnodigingsbrieven voor deelname aan het onderzoek opgesteld voor (ex-)cliënten van de locatie IJmond, zowel in het Nederlands als in het Engels. Blijf Groep heeft deze brieven ter instemming voorgelegd aan de cliëntenraad.

Blijf Groep heeft aangegeven dat het in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy) hen niet is toegestaan om de contactgegevens van (ex-)cliënten aan derden, zoals BING, te verstrekken. In overleg tussen Blijf Groep, de opdrachtgever en BING zijn om die reden de brieven per post door Blijf Groep verstuurd, en wel op 26 april jl. Via de brief konden (ex-)cliënten rechtstreeks in contact treden met BING. Op 4 mei en 6 mei jl. heeft een medewerker van Blijf Groep de (ex-)cliënten (na)gebeld met de vraag of zij bereid zijn deel te nemen aan het onderzoek van BING. In totaal zijn, naast de drie melders, 32 (ex-)cliënten uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

Zestien (ex-)cliënten (naast de twee melders) hebben aan deze oproep gehoor gegeven en zijn door ons geïnterviewd. Indien door de (ex-)cliënte gewenst, werden deze interviews gevoerd in aanwezigheid van een beëdigd tolk-vertaler. Daarnaast hebben twee (ex-)cliënten ons te kennen gegeven dat zij niet willen meewerken aan het onderzoek.

Gebleken is dat Blijf Groep niet in alle gevallen meer beschikt over de juiste adres- en contactgegevens van ex-cliënten. In de contacten met de melders en andere cliënten, en ook in het contact met de directeur van FFF, hebben wij daarom verzocht om ons in contact te brengen met (ex-)cliënten die bereid zijn om mee te werken aan het onderzoek. Dit heeft geleid tot drie interviews met ex-cliënten, naast de eerder vermelde zestien. Twee van deze drie ex-cliënten hebben ons daarbij te kennen gegeven dat Blijf Groep ook niet (meer) over hun contact- of adresgegevens beschikt. In totaal zijn dus negentien (ex-)cliënten en twee melders geïnterviewd.

De interviews hebben plaatsgevonden tussen 2 mei en 8 augustus jl. De interviews met (ex-)cliënten hebben plaatsgevonden op de door hen gekozen locaties, meestal op hun woonadres. De (ex-)cliënten hebben . indien zij daar prijs op stelden voor hun deelname aan het onderzoek een vergoeding van vijftiengint euro plus eventuele reiskosten ontvangen, ter compensatie van de tijd en moeite die zij steken in het onderzoek.

#### ***Drie melders en directeur FFF***

De drie melders zijn eveneens per brief uitgenodigd voor het interview (via Blijf Groep verstuurd op 26 april jl.). Ook zijn zij per e-mail benaderd, voor zover een e-mailadres bekend was. De directeur van FFF is door ons per e-mail benaderd voor een interview.

#### ***Directeur FFF***

De directeur van FFF is per e-mail van 26 april jl. uitgenodigd. Na enige correspondentie over de locatie van het interview en de onderzoeksopdracht, heeft het interview vervolgens ten kantore van FFF plaatsgevonden op 10 juni jl.

De directeur van FFF heeft zich op 13 juni jl. beklagd over de toon en de aard van de vraagstelling van de onderzoekers. Kort gezegd herkennen wij ons niet in de door haar geuite grieven. Een uitputtende beschrijving van dit dispuut laten wij hier achterwege, maar wij hebben onze opdrachtgever hierover separaat geïnformeerd en inzage verschaft.

Het interviewverslag is in concept op 24 juni jl. per e-mail aan de directeur van FFF voorgelegd ter verificatie. Dezelfde dag heeft de directeur van FFF een lijst met namen aangeleverd van personen met wie BING zou moeten spreken (zie ook paragraaf ~~Overig~~ in dit hoofdstuk).

Op 13 juli jl. heeft de directeur van FFF ten kantore van BING aan de onderzoekers relevante documenten, foto's en een geluidsopname overgelegd. Nadien zijn per e-mail ook nog andere gegevens aangeleverd.

Op 27 juli jl. is aan de directeur van FFF verzocht of zij haar reactie op het conceptinterviewverslag, omwille van de voortgang van het onderzoek, uiterlijk op 5 augustus jl. aan BING kenbaar wil maken. Dezelfde dag heeft de directeur van FFF per e-mail toegezegd dat zij voor 5 augustus jl. zal reageren. Ondanks deze toezegging ontvangen wij geen reactie op het verslag, waar zij sinds 24 juni jl. over beschikt.

Nadat haar op 8 augustus jl. het definitieve verslag is toegezonden, reageert de directeur van FFF voor het eerst met de stelling dat de kwaliteit van het verslag beneden alle peil is en doet zij per e-mail wederom beklag over de onderzoekers bij de directeur van BING, waarbij zij dreigt met juridische stappen. Zij stuurt de directeur van BING tevens een aangepaste versie van het verslag.

Op 7 september jl. zijn enkele passages uit het conceptrapport, in het kader van wederhoor, voorgelegd aan de directeur van FFF met de mededeling dat haar reactie in het rapport wordt meegenomen wanneer zij binnen de gestelde termijn (uiterlijk op 16 september) reageert. Op 15 september schrijft de directeur van FFF dat zij vanwege omstandigheden niet in de gelegenheid is geweest te reageren. Op 20 september jl. stuurt de directeur van FFF alsnog een schriftelijke reactie op de aan haar voorgelegde passages. Deze reactie is verwerkt in de rapportage.

#### *Melder1*

Melder1 is na de uitnodigingsbrief op 4 mei en 6 mei jl. gebeld door een medewerker van Blijf Groep met de vraag of zij bereid is deel te nemen aan het onderzoek van BING. De telefoon werd niet opgenomen en beide keren is een voicemailbericht ingesproken. Tevens hebben wij de directeur van FFF verzocht contact op te nemen met melder1, om te vragen of zij bereid is deel te nemen aan het onderzoek.

Op 12 mei jl. heeft melder1 contact met BING opgenomen om een interview te plannen. Deze afspraak werd op verzoek van melder1 aanvankelijk gepland op 7 juni jl. Melder1 gaf aan de afspraak nog te zullen bevestigen vanwege de door haar gewenste aanwezigheid van een vriend/vertrouwenspersoon. Tevens diende de locatie voor het interview nog te worden vastgesteld. In de week voorafgaand aan deze afspraak hebben medewerkers van BING en van Blijf Groep diverse pogingen gedaan om met melder1 in contact te treden.

Op 7 juni jl., op de dag van het geplande interview, heeft melder1 naar de receptie van het Oranje Huis te Alkmaar gebeld met de mededeling dat het interview niet door zou gaan ~~en dat zij telefonisch niet bereikbaar was.~~

BING en Blijf Groep hebben vervolgens diverse pogingen ondernomen om in contact te treden met melder1 om alsnog te komen tot een interview. Op 9 juni jl. reageert melder1 en wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Het interview wordt op verzoek van melder1 gepland op 15 juli jl.

Het interview op 15 juli jl. vindt doorgang en krijgt een vervolg op 20 juli jl., omdat meer tijd nodig blijkt. Beide interviews nemen ongeveer drie uur in beslag. Gedurende de afspraak op 20 juli jl. heeft melder1 tevens documenten en foto's aan BING aangereikt, conform afspraak. Ook wordt afgesproken dat een of meer geluidsopnamen nog zullen worden toegestuurd.

Het verslag van de interviews van 15 en 20 juli jl. is in concept op 22 juli jl. per e-mail aan melder1 voorgelegd ter verificatie. Op 27 juli jl. is aan melder1 verzocht of zij haar reactie, omwille van de voortgang van het onderzoek, uiterlijk op 5 augustus 2016 aan BING kenbaar wil maken. Bij de tussentijdse contactmomenten geeft melder1 telkens aan zich bewust te zijn van deze deadline. In de ochtend van 4 augustus jl. treft een medewerker van BING melder1 in haar woonplaats, voor de overdracht van enkele geluidsopnamen en foto's. Melder1 laat wederom weten zich bewust te zijn van de deadline en zegt toe op het verslag te zullen reageren.

Op 5 augustus jl. in de middag geeft melder1 telefonisch te kennen voor het eerst naar het verslag te zullen kijken, en avonds stelt melder1 dat zij meer tijd nodig heeft. Zij krijgt respijt tot 9 augustus. Op 7 en 8 augustus jl. volgen e-mails van melder1 met verwijten, insinuaties en beschuldigingen. Melder1 stelt dat zij de tijd zal nemen om te reageren, ongeacht enige deadline. Voorts stelt melder1 als nieuwe eis dat zij de geluidsopname die van het tweede interview is gemaakt, wil terugluisteren. Hiertoe wordt wederom een afspraak gemaakt, op 9 augustus jl. ten kantore van BING. Melder1 heeft tijdens deze afspraak aanvullingen op het verslag toegevoegd, deze zijn integraal overgenomen en het interviewverslag is op 10 augustus jl. vastgesteld.

Op 14 augustus jl. stuurt melder1 wederom een aangepaste versie van het verslag waaraan zij ditmaal wel haar goedkeuring geeft, met daarin met name aanvullingen die zij niet in de interviews ter sprake heeft gebracht. Haar nieuwe input is desalniettemin meegenomen in onderhavig onderzoek. Die mededeling is op 23 augustus jl. aan melder1 gedaan.

Op 30 augustus wordt melder1 per e-mail gevraagd om schriftelijke toestemming voor inzage in haar cliëntdossier. Op vrijdag 7 september zijn enkele passages uit het conceptrapport, in het kader van wederhoor, voorgelegd aan melder1, met de mededeling dat haar reactie in het rapport wordt meegenomen wanneer zij binnen de gestelde termijn (uiterlijk op 16 september jl.) reageert. Op 19 september reageert melder1 op de e-mails, waarbij zij aangeeft dat zij vanwege omstandigheden niet in de gelegenheid is geweest te reageren op de voorgelegde passages. Voorts geeft zij aan geen toestemming aan BING te willen geven voor inzage in haar cliëntdossier ter verificatie van haar verklaringen. Op 21 september stuurt melder1 alsnog een schriftelijke reactie op de aan haar voorgelegde passages. Deze reactie is verwerkt in de rapportage.

#### *Melder2*

Ook melder2 is na de uitnodigingsbrief op 4 mei en 6 mei gebeld door een medewerker van Blijf Groep. Op 4 mei is haar voicemail ingesproken met de vraag of zij bereid is deel te nemen aan het onderzoek, op 6 mei bleek haar telefoon te zijn afgesloten. Een e-mailadres van melder2 was niet bekend en het door Blijf Groep gebruikte woonadres was, zo bleek, niet correct.

Wij hebben de uitnodigingsbrief daarop op 20 mei jl. naar de advocate van melder2 gestuurd met het verzoek om deze onder de aandacht van haar cliënte te brengen. Daarop heeft deze advocate op 5 juni jl. laten weten dat melder2 geen cliënte meer van haar is, maar dat zij wel contact zal zoeken. Op 13 juni jl. geeft de advocate te kennen dat dit contact niet tot stand is gekomen. Via een raadslid van SP van de gemeente Haarlem hebben wij uiteindelijk de contactgegevens van een hulpverlener van een zorgorganisatie van melder2 ontvangen. Op 14 juni jl. wordt via deze hulpverlener uiteindelijk een afspraak gepland met melder2 op 15 juli jl.

Gedurende het interview op 15 juli jl. is gebruik gemaakt van een beëdigd tolk-vertaler. Op voorstel van melder2 is afgesproken dat zij het in het Nederlands opgestelde interviewverslag zal doornemen met een hulpverlener die zowel Nederlands als haar moedertaal spreekt en leest, voor zover het Nederlands van melder2 ontoereikend mocht blijken. Het interviewverslag is in concept op 26 juli jl. per e-mail aan melder2 voorgelegd ter verificatie.

Op 28 juli jl. heeft het raadslid van SP van de gemeente Haarlem aan BING te kennen gegeven dat melder2 het op prijs stelt om een in haar moedertaal vertaalde versie van het interviewverslag te

ontvangen. Dit is vervolgens toegezegd en op 1 augustus jl. heeft melder2 het interviewverslag in haar moedertaal ontvangen, met het vriendelijke verzoek om hier uiterlijk op 5 augustus jl. te reageren.

Op 6 augustus jl. ontvangen wij het verslag retour, van het raadslid van SP. Dit is niet het verslag in de moedertaal van melder2, maar het Nederlandse interviewverslag, waarbij tevens in het Nederlands aanvullingen zijn gedaan. Op 31 augustus jl. is de vraag per e-mail (vertaald in haar moedertaal) aan melder2 voorgelegd, of zij op de hoogte is van de wijzigingen in het Nederlandse interviewverslag. Melder2 heeft bevestigd dat zij bekend is met de wijzigingen en heeft tevens toestemming gegeven aan BING voor inzage in haar cliëntdossier. Op 10 september is een aanvullende vraag per e-mail (in haar moedertaal) aan melder2 gesteld in het kader van wederhoor, waarop zij diezelfde dag heeft geantwoord.

#### *Melder3*

Melder3 heeft tevens een uitnodigingsbrief ontvangen via Blijf Groep (op 26 april jl.). Zij heeft op 29 april jl. via een hulpverlener laten weten dat zij niet wenst deel te nemen aan het onderzoek, omdat zij haar verblijf in IJmond graag wil afsluiten en zich op andere dingen wil richten.

#### **Overig**

In het kader van het onderzoek zijn ons door melder1 en de directeur van FFF tevens namen aangereikt van onder meer journalisten, (landelijke en lokale) politici, advocaten van melders en ambtenaren die zich bezighouden met vrouwenopvang, maar niet noodzakelijkerwijs een relatie kennen met Blijf Groep en/of de locatie IJmond.

Wij hebben gemeend dat interviews met dergelijke personen vooral toegevoegde waarde hebben indien en voor zover de personen eigen waarnemingen en ervaringen met de vermeende misstanden op de locatie IJmond kunnen inbrengen, die niet reeds uit andere (oorspronkelijke) bronnen beschikbaar zijn. De toegevoegde waarde van interviews met deze personen is onvoldoende naar voren gebracht. Op voorspraak van melder1 en de directeur van FFF zijn wel interviews gevoerd met (ex-)cliënten, van wie bleek dat de uitnodiging voor deelname aan het onderzoek hen niet bereikt had (zie ook hiervoor).

#### **Schriftelijk wederhoor**

In het kader van wederhoor hebben wij relevante conceptbevindingen voorgelegd aan Blijf Groep, de instantie op wie de meldingen van vermeende misstanden betrekking hebben. Blijf Groep heeft hier op per brief gereageerd. De in het kader van wederhoor op de bevindingen relevante delen uit deze brief, zijn vermeld in paragraaf 12.3. Reacties op specifieke passages hebben wij in de rapportage verwerkt.

Voorts hebben wij melder1, melder2, de directeur van FFF en de voormalige wethouder van de gemeente Haarlem enkele passages voorgelegd, als het ging om verklaringen van anderen over handelingen, c.q. uitspraken van deze personen. Hierbij hebben wij hen de gelegenheid geboden hier schriftelijk op te reageren. De schriftelijke reacties van bovengenoemde personen zijn verwerkt in de rapportage.

#### **Aanlevering documenten, foto's, geluidsopnamen**

Zoals hiervoor aangegeven, hebben wij in het kader van het onderhavige onderzoek kennisgenomen van een groot aantal (ruim 500) documenten, foto's en geluidsopnamen. Deze zijn ons aangereikt door Blijf Groep, de gemeente Haarlem, de gemeente Heemskerk en GGD Kennemerland, alsook door de melders, de directeur van FFF en een raadslid van SP van de gemeente Haarlem.

Wij hebben van de bestanden kennis genomen en deze uitvoerig bestudeerd. De documenten betreffen onder meer het rapport ~~P~~Perspectiefq verslagen van de raadscommissie Samenleving, inspectierapporten, mediaberichten, correspondentie tussen de gemeente Haarlem en Blijf Groep, beschrijvingen van methodieken, jaarverslagen, subsidieafspraken, informatie voor cliënten, documenten over financiële afspraken, cliënttevredenheidsrapportages, halfjaarverslagen van de cliëntenvertrouwenspersoon van Blijf Groep, camerarapporten, werkplannen, etc.

Tevens hebben wij inzage gehad in cliëntdossiers van melder2 en enkele andere cliënten. Hiervoor hebben wij schriftelijke toestemming gekregen. Melder1 heeft geen toestemming willen geven voor inzage door BING in haar cliëntdossier.

Wij hebben tevens enkele geluidsopnamen en correspondentie ontvangen die betrekking hebben op melder3 en een andere (ex-)cliënte. Zowel melder3 als deze (ex-)cliënte hebben te kennen gegeven niet te willen deelnemen aan het onderhavige onderzoek. Naast het feit dat wij deze keuze ten principale willen respecteren, geeft het aangeleverde materiaal een (te) beperkt beeld, dat door ons onmogelijk in de juiste context is te plaatsen c.q. te duiden indien wij melder3 en de betreffende (ex-)cliënte niet zelf kunnen bevragen.