

EINDRAPPORT

Ervaringsonderzoek Vrouwenopvang

Gemeente Haarlem

september 2019



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doelstelling	1
1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	1
1.3 Opzet van het onderzoek	1
1.4 Opbouw rapport.....	2
2 Bevindingen	4
2.1 De toegang tot vrouwenopvang.....	4
2.2 Begeleiding in de vrouwenopvang	6
2.3 Resultaat van de ondersteuning	9
2.4 Succesfactoren	10
2.5 Verbeterpunten.....	11
3 Conclusies	12

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doelstelling

De gemeente Haarlem is voor de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer als centrumgemeente verantwoordelijk voor de vrouwenopvang. De vrouwenopvang wordt door de Blijf Groep georganiseerd. De centrumgemeente verstrekt subsidie aan de Blijf Groep om opvang en ondersteuning te kunnen bieden aan slachtoffers van huiselijk geweld.

De afgelopen jaren zijn meerdere onderzoeken uitgevoerd binnen de vrouwenopvang, waaronder de Consumer Quality Index (CQI) opvang in 2016. De uitkomsten van de uitgevoerde onderzoeken gaf de gemeente onvoldoende inzicht in hoe begeleiding wordt ervaren. De gemeente heeft daarom onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd een verdiepend kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de vrouwenopvang. De gemeente had daarnaast ook behoefte om inzicht te krijgen in hoe haar dienstverlening met betrekking tot de vrouwenopvang wordt ervaren.

Het doel van het onderzoek is om inzichtelijk te maken wat de ervaringen van cliënten zijn met de begeleiding en de ondersteuning van de Blijf Groep in de centrumgemeente Haarlem. Daarnaast wordt in kaart gebracht hoe het contact en de dienstverlening met de gemeente door zowel cliënten als door zorgverleners van de Blijf Groep wordt ervaren.

1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen

Met de gemeente zijn twee sessies gehouden om de informatiebehoeften te verhelderen, de onderzoeksvraag te formuleren en het plan van aanpak op te stellen. De volgende hoofd- en deelvragen zijn opgesteld:

Hoofdvraag:

Hoe ervaren cliënten de ondersteuning vanuit de vrouwenopvang in de gemeente Haarlem?

Deelvragen:

Hoe verloopt de toegang naar de vrouwenopvang bij de gemeente en hoe wordt deze ervaren?

Hoe wordt de begeleiding ervaren en beoordeeld door cliënten en zorgverleners van de Blijf Groep?

- *Wat zijn succesfactoren van de begeleiding?*
 - *Wat zijn verbeterpunten van de begeleiding?*
-

1.3 Opzet van het onderzoek

Om antwoord te krijgen op bovenstaande vragen is in dit onderzoek gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews.

1.3.1 Interviews met cliënten

De nadruk in het onderzoek ligt op de huidige cliënten van de Blijf Groep in Haarlem. Vrouwelijke onderzoekers van ZorgfocuZ hebben bij de huidige cliënten die vrijwillig wilden deelnemen interviews afgenomen. In totaal zijn veertien cliënten geïnterviewd.

De Blijf Groep Haarlem heeft zelf cliënten gevraagd of zij willen deelnemen aan het onderzoek. Cliënten die gedurende het onderzoek verbleven in de opvang, zijn face-to-face op de locatie geïnterviewd. Dit gebeurde voor zover mogelijk in een afgesloten ruimte, zodat er voldoende privacy en rust voor de gesprekken was. In de opvang wonen ook vrouwen met hun kind(eren). De kinderen zelf zijn niet meegenomen in dit onderzoek; aan cliënten met kinderen in de opvang is wel gevraagd naar de ervaringen van hun kinderen met de opvang. In totaal zijn zeven cliënten (opvang) geïnterviewd.

De Blijf Groep heeft daarnaast aan alle ambulante cliënten gevraagd of zij wilden deelnemen aan een kort telefonisch interview. Veertien cliënten hebben zich aangemeld en toestemming gegeven dat ZorgfocuZ hun telefoonnummer mocht ontvangen. Een aantal van de cliënten heeft zich alsnog afgemeld voor het onderzoek, of was telefonisch niet te bereiken. Uiteindelijk zijn zeven cliënten (ambulant) telefonisch geïnterviewd.

In de interviews met alle cliënten zijn de volgende thema's aan bod gekomen:

- Toegang/aanmelding
- Begeleiding/ondersteuning
- Resultaat

1.3.2 Interviews met medewerkers

Om inzicht te krijgen in hoe de toegang naar de vrouwenopvang verloopt bij de gemeente Haarlem en hoe de dienstverlening van de gemeente wordt ervaren, zijn daarnaast ook zorgverleners (vanaf hier medewerkers) van de Blijf Groep geïnterviewd. Onderzoekers van ZorgfocuZ hebben vier medewerkers op de locatie geïnterviewd; het betrof uitvoerende medewerkers. In deze interviews zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Toegang/aanmelding
- Samenwerking gemeente
- Begeleiding/ondersteuning
- Resultaten
- Succesfactoren

1.4 Opbouw rapport

Het rapport geeft in het volgende hoofdstuk allereerst inzicht in hoe de toegang naar de vrouwenopvang verloopt. Dit wordt beschreven vanuit het perspectief van de cliënten en aangevuld met de bevindingen van de medewerkers. Het hoofdstuk gaat daarnaast in op de ervaringen van cliënten met de begeleiding die zij van de

Blijf Groep ontvangen. Het rapport sluit af met een concluderend hoofdstuk over hoe de vrouwenopvang in de gemeente Haarlem wordt ervaren en wat cliënten en medewerkers aan aanbevelingen geven.

2 | Bevindingen

Dit hoofdstuk begint met een omschrijving van de toegang tot vrouwenopvang. Hierbij gaat het om de toegang naar de Blijf Groep locatie in Haarlem en om de ambulante begeleiding die zij biedt aan cliënten. Vervolgens gaan we in dit hoofdstuk in op de ervaringen van zowel cliënten als medewerkers met de opvang en de ondersteuning.

2.1 De toegang tot vrouwenopvang

De Blijf Groep in Haarlem biedt zowel opvang op locatie als ambulante begeleiding. De meeste cliënten die in de opvang verblijven (vanaf hier cliënten opvang) zijn via de crisisopvang van Veilig Thuis bij de Blijf Groep gekomen. Medewerkers omschrijven Veilig thuis als een voorportaal van de cliënten die zij krijgen.

Uit de gesprekken met cliënten die ambulante begeleiding krijgen (vanaf hier cliënten ambulant) blijkt dat zij op verschillende manieren terecht zijn gekomen bij de Blijf Groep. Zij geven aan via een advocaat, de huisarts, maatschappelijk werk, HVO-Querido en Veilig Thuis naar de vrouwenopvang te zijn verwezen. Twee cliënten ambulant hebben op basis van dit advies zelf contact opgenomen met de Blijf Groep. Eén cliënt gaf aan dat ze erg op zichzelf aangewezen werd om dingen uit te zoeken.

“Niemand heeft een idee hoe ze jou verder kunnen helpen en eigenlijk merk ik ook dat je dan gewoon heel vaak buiten bepaalde regelingen valt en dan [als je net boven de inkomensgrens ligt], zelf de kosten moeten betalen.”

De stap om Veilig Thuis in te schakelen is volgens cliënten erg groot doordat een gevoel van schaamte heerst en het onbekend is wat voor hulp mogelijk is. Daarnaast komt naar voren dat eerdere negatieve ervaringen met hulporganisaties, instanties en gemeenten bij het aanvragen van hulp, een drempel vormt om contact te zoeken.

2.1.1 Overdracht

Voordat een cliënt opvang doorstroomt naar de locatie van de Blijf Groep, vindt een overdrachtsgesprek plaats. Een warme overdracht is volgens medewerkers noodzakelijk om continuïteit in de ondersteuning te behouden. Indien mogelijk wordt de overdracht op locatie van de Blijf Groep gehouden, zodat de cliënt een eerste kennismaking krijgt met de opvang. Echter, medewerkers lopen ertegenaan dat zo'n overdracht veel tijd kost en soms onpraktisch is wat betreft het inplannen. De praktijk leert dan ook dat overdracht telefonisch plaatsvindt.

Medewerkers van de Blijf Groep benadrukken dat het belangrijk is om de overdracht op locatie te doen. De paar keer dat één van de medewerkers telefonisch de overdracht moest doen, werd de informatie over de cliënt niet goed doorgegeven.

“Soms kan de overdracht niet op locatie plaatsvinden, ik merk dat er dan snel ruis komt in de informatieoverdracht. Het is vervelend dat je de informatie over de cliënt niet goed doorkrijgt.”

Tijdens het verblijf bij Veilig Thuis is één van de cliënten per whatsapp al benaderd door de maatschappelijk werker van de Blijf Groep. Deze cliënt geeft aan het prettig te vinden dat vooraf contact is met de nieuwe opvang.

“Ik kreeg een appje waarin ze zeiden dat ze op mijn komst wachtten, dit vond ik erg prettig, het voelde als een warm welkom.”

Deze cliënt noemt als suggestie dat de Blijf Groep foto's zou kunnen opsturen van de locatie. Zo kan de cliënt en haar eventuele kinderen al een voorstelling maken van de plek waar ze naar toe gaan. Dit helpt, volgens deze cliënt, bij het omgaan met en het voorbereiden op weer een verhuizing naar een nieuwe omgeving.

Met cliënten ambulante is met name gesproken over de stappen die zijzelf moesten zetten om de ondersteuning van de Blijf Groep te krijgen. In een paar gevallen verbleven de cliënten voordat zij ambulante begeleiding kregen, in de opvang zelf. Cliënten die zelfstandig de hulp in gang hebben gezet, hebben wisselende ervaringen met de overgang naar de Blijf Groep. Eén cliënt vond het vervelend dat zij dezelfde dag werd overgeplaatst, waardoor ze overhaast haar spullen moest inpakken. Drie andere cliënten vonden juist dat zij lang moesten wachten op de overdracht naar de Blijf Groep. Volgens hen lag dit aan diverse procedures die zij eerst moesten doorlopen.

2.1.2 Aankomst

Het moment dat de cliënt opvang arriveert bij de Blijf Groep wordt zij onder meer ontvangen door de persoonlijk begeleider en de gastvrouw. Een medewerker vertelt dat de aankomst vrij praktisch van karakter is; de cliënt krijgt een rondleiding en een uitleg over de locatie. Vervolgens wordt vrij snel gekeken naar welke zaken prioriteit hebben.

“Bij de aankomst wordt er teruggegaan naar de basisbehoeftes: bed, bad, brood.”

Met ander woorden, urgente zaken worden alvast opgepakt; zoals het regelen van een huisarts, het zorgen voor kinderen en het in kaart brengen van financiële regelingen die direct opgepakt dienen te worden. Na een periode van rust waarin de cliënt kan wennen aan de nieuwe omgeving, worden verdere praktische zaken afgestemd, waaronder de uitleg van de regels en welke activiteiten er zijn.

Dat er vóór de plaatsing contact is met de toekomstige vaste begeleider en dat die begeleider ook aanwezig is bij aankomst, wordt gewaardeerd door de cliënten (opvang). Cliënten zijn minder te spreken over de informatie over afspraken. Bij aankomst in de opvang dienen cliënten een aantal dingen zelf te regelen of mee te nemen. Cliënten ervaren echter dat afspraken niet consistent worden nageleefd en niet duidelijk zijn afgestemd. In het eerste geval gaat het over het meebrengen van keukenspullen: een cliënt merkt op het vervelend te vinden dat iemand die later in de opvang komt, deze spullen wel krijgt van de Blijf Groep terwijl zij die zelf moest regelen. Dit zorgt bij de cliënt voor onrust en het voelt vervelend. Een andere cliënt mist duidelijke informatie over het gebruik van gezamenlijke ruimtes en over het schoonhouden hiervan.

2.1.3 Rol van en contact met gemeente

De rol van de gemeente binnen de vrouwenopvang wordt door zowel medewerkers alsook cliënten als beperkt gezien. Een medewerker legt uit dat cliënten geen direct contact hebben met de gemeente over de vrouwenopvang. Het contact dat cliënten wel hebben gaat over de hoogte van de huur (dat wordt door de gemeente bepaald), het aanvragen van uitkeringen, het treffen van regelingen en andere praktische zaken. Voor zover de cliënt dit soort zaken zelfstandig kan regelen, laat de Blijf Groep dit door de cliënt doen. Een medewerker geeft aan dat zij het regelen zoveel mogelijk aan de cliënten overlaat; en de cliënten opvang alleen wijzen waar zij heen moeten en welke formulieren zij mee moeten nemen. Het contact dat de meeste medewerkers hebben met de gemeente betreft hetzelfde als de cliënten, zoals het (ondersteunen bij) aanvragen van uitkeringen en het treffen van regelingen. Hierover geven medewerkers aan prettig contact te hebben met de gemeente.

Aan medewerkers is tevens gevraagd in hoeverre zij contact hebben met Haarlem als centrumgemeente. Over het algemeen wordt de samenwerking en het contact met de gemeente prettig gevonden. De samenwerking met andere ketenpartners verloopt soms moeizaam. Zo geeft een medewerker aan het gevoel te hebben dat ketenpartners niet voldoende samenwerken en met name zelfstandig te werk gaan. Er liggen kansen in het verbinden van de verschillende organisaties, maar dat wordt niet direct als rol voor de gemeente gezien.

Medewerkers die aansluiten bij kwartaalrapportageoverleg zijn op de hoogte dat er afspraken zijn over de trajecten, bezetting en cijfers. Zij, en andere collega's die geen zitting hebben in het kwartaalrapportageoverleg, ervaren geen druk van de centrumgemeente om bepaalde doelen te behalen. De gemeente is volgens hen benaderbaar en toegankelijk. Het hebben van een vast contactpersoon wordt daarbij als prettig ervaren.

2.2 Begeleiding in de vrouwenopvang

2.2.1 Start ondersteuning

De eerste stappen die op het gebied van ondersteuning worden gezet, zijn het op orde krijgen van praktische zaken en het inspelen op algemene dagelijkse behoeften. Medewerkers geven aan dat, afhankelijk van de situatie van een cliënt, eerst wordt gekeken welke financiële zaken prioriteit hebben. In veel gevallen moeten zaken als de uitkering opnieuw worden aangevraagd bij de gemeente. Zoals hiervoor al genoemd wordt de cliënt zoveel mogelijk zelfstandig erop uit gestuurd om dit soort zaken te regelen.

Cliënten die verblijven in de opvang zijn over het algemeen erg te spreken over deze eerste praktische vormen van ondersteuning. In de eerst periode wordt volgens een cliënt veel rust en orde gecreëerd doordat je leven op een rijtje wordt gezet. Een aantal mist echter informatie en transparantie aan het begin van de ondersteuning over hun uitstroom. Zij zien graag dat meer duidelijkheid wordt gegeven over hoe hun opgestelde doelen zich verhouden tot hun uitstroom. Met name de vraag wanneer zij hun doelen voldoende hebben behaald om uit te kunnen stromen, bespreken cliënten graag consequent vanaf het begin van het traject met de begeleider.

Uit twee interviews met cliënten ambulantly komt naar voren dat het lang duurde totdat de ondersteuning startte. Zij gaven aan lang te moeten wachten voordat hulp geboden werd (twee tot vier maanden).

2.2.2 Ondersteuning (vanuit Krachtwerk)

In de Blijf Groep wordt gewerkt met de methode 'Krachtwerk'. Medewerkers omschrijven het werken met deze methode als volgt. De methode zet de cliënt terug in hun kracht. Er wordt zowel gekeken naar wat de krachten van de cliënt waren vóór het huiselijk geweld en wat de krachten zijn ná het huiselijk geweld. De praktische uitvoering van het werken met de methode lijkt erg persoonsgebonden te zijn per medewerker en per cliënt. Een medewerker vertelt dat zij de methode aanpast naar hoe het contact met de cliënt is en naar waar de cliënt behoefte aan heeft. Er lijkt geen vast stappenplan te zijn en dit is volgens medewerkers ook niet vereist en wenselijk. Er wordt per leefgebied bekeken wat aan ondersteuning nodig is en waar de cliënt behoefte aan heeft.

“De verleende hulp is maatwerk en is altijd persoonsgebonden in haar context.”

Een aantal cliënten die in de opvang verblijft, zijn in zekere zin bekend met de methode 'Krachtwerk'. Ze noemen dat er in de gesprekken die zij voeren met hun begeleiders wordt gekeken naar wat hun krachten waren en zijn. Een deel van de cliënten in de opvang vindt dat zij voldoende ondersteunt worden door de Blijf Groep. Zij werken toe naar de opgestelde doelen, hebben inzicht in hun hulptraject en ontvangen passende ondersteuning voor zichzelf en voor hun kind(eren). Een aantal cliënten merkt op dat de ondersteuning in de opvang te veel gericht is op het praktische vlak; zij missen daarin psychologische begeleiding. Deze cliënten zien liever dat bij aankomst in de opvang snel gekeken wordt of behandeling bij een psycholoog mogelijk is. Ze kampen bijvoorbeeld met depressieve gevoelens, angsten of trauma's. Vanuit medewerkers lijkt deze wens er ook te zijn.

“Je leven wordt op een rijtje gezet. Maar er wordt te weinig ondersteuning geboden op psychologisch gebied.”

Ondersteuning vindt volgens cliënten ambulante plaats in de vorm van praatsessies (individueel en in groepen) om cliënten in hun kracht te zetten. Daarnaast nemen deze cliënten deel aan cursussen (Nederlands, economie, solliciteren), workshops (weerbaarheid, assertiviteit, muziek, yoga) en georganiseerde activiteiten (zwembad, samen eten, koffie drinken, (bord)spelletjes doen). Eén cliënt gaat naar een psycholoog die door de Blijf Groep is geregeld. Ook krijgen cliënten hulp bij het vinden van een huis/werk of bij de financiën (toeslagen, belastingen, zorgverzekering). Cliënten zijn tevreden over de hulp (die goed geregeld is) en zijn met name te spreken over de individuele begeleiding/coaching. De individuele begeleiding wordt goed ingespeeld op wat de cliënt zelf wil aanpakken. Tevens hechten de cliënten waarde aan de praatsessies met lotgenoten, omdat ze elkaar begrijpen en kunnen steunen. Groepsactiviteiten zijn door taalbarrières echter lastig te volgen; bovendien praten cliënten onderling vaak in hun eigen moedertaal, wat vervelend is voor anderen.

Cliënten zijn te spreken over de hulp voor kinderen; er wordt passende zorg ingezet en ingeschakeld; er worden voldoende activiteiten georganiseerd; en kinderen voelen zich veilig. Een cliënt die ambulante begeleiding ontvangt, merkt op dat de Blijf Groep er alles aan doet om te kijken wat ze voor de kinderen kunnen betekenen maar daarnaast óók kijkt naar de cliënt.

“De Blijf Groep is de enige die mij als persoon steunt en hoort, bij de rest gaat het allemaal alleen om de kinderen.”

Cliënten geven twee concrete tips om de ondersteuning aan te vullen:

- Cursus of voorlichting over beschikbare opleidingen en over het beschermen van kinderen.
- Cursus over het voeren van telefoongesprekken in geval van nood (ambulance, politie, brandweer) of met de huisarts, tandarts.

2.2.3 Contact met de begeleider

Iedere cliënt, zowel in de opvang als ambulant, krijgt een persoonlijk begeleider. De bejegening en het contact dat cliënten met hun begeleider hebben, wordt over het algemeen als prettig ervaren. Volgens cliënten heerst een prettige sfeer en zijn de medewerkers vriendelijk, aardig, meelevend, meedenkend en betrokken. Daarnaast hebben cliënten het gevoel dat medewerkers de tijd nemen voor hun en bereikbaar zijn als het nodig is, ook buiten werktijd.

Een aantal cliënten opvang vindt dat het contact met de persoonlijk begeleider voornamelijk over praktische dingen gaat. Zij geven aan een vertrouwensband te missen met hun begeleider. De begeleider is volgens deze cliënten te weinig aanwezig op de locatie; hierdoor is weinig ruimte voor informele, spontane gesprekken.

“Zij is er maar weinig, mede daardoor ga ik niet echt met haar over heel persoonlijke dingen praten.”

Een cliënt opvang laat weten wel de behoefte te hebben aan een sterkere vertrouwensband met de begeleider om met de begeleider te praten over gevoelens. Aan haar is gevraagd wat nodig is om dit voor elkaar te krijgen.

“Door vaker aanwezig te zijn en daardoor benaderbaar te zijn voor kleine gesprekken, zo bouw je die vertrouwensband op.”

Cliënten geven daarnaast nog andere verbeterpunten wat betreft het contact met hun persoonlijk begeleider:

- Als medewerker een schriftelijke terugkoppeling geven van gemaakte afspraken en besproken zaken.
- Als medewerker vertrouwen uitstralen in de keuzes die cliënten maken.
- Passende vervanging tijdens ziekte of vakantie regelen en dit goed communiceren naar de cliënten.
- Medewerkers inzetten die zelf eenzelfde soort situatie hebben meegemaakt (ervaringsdeskundigen).
- Cliënten positief benaderen in plaats van negatieve uitlatingen doen over fouten of vergeten afspraken.
- Medewerkers meer laten verdiepen in de ernst van de individuele situaties; en minder wantrouwig zijn.

Cliënten benoemen dat zij het idee hebben dat medewerkers hun situatie niet goed (kunnen) begrijpen, omdat ze het zelf niet hebben meegemaakt of nog jong zijn, of omdat ze zich weinig inleven in de situatie. Medewerkers kijken met een andere blik naar een situatie en doen ‘hun werk’ volgens de procedures.

“Ik kreeg iemand die het zelf niet had meegemaakt, maar die vervolgens wel zegt hoe ik het moet doen, omdat ze dat uit een boekje hadden geleerd.”

2.2.4 Faciliteiten

Cliënten opvang schetsen een wisselend beeld wat betreft de faciliteiten en de inrichting van de locatie. Enerzijds zijn ze positief over de locatie omdat de inrichting tot veel sociaal contact tussen cliënten onderling leidt. Er zijn voldoende gemeenschappelijke ruimten zoals gedeelde keuken, woonkamer en tuin waar door cliënten gebruik van wordt gemaakt. Het goede onderlinge contact heeft volgens een aantal cliënten bovendien effect op hun resultaat van de vrouwenopvang.

“Met name het intensieve contact met de andere dames heeft mij heel erg geholpen, ik voel mij een stuk minder eenzaam en depressief.”

Anderzijds is door meerdere cliënten kritiek geuit over het gebrek aan privacy in de vrouwenopvang. De locatie biedt volgens cliënten te weinig privacy en voelt voor een aantal aan als een crisislocatie. Hoofdzakelijk vinden ze het delen van de badkamer onprettig. Om de gezelligheid te behouden en om privacy te geven aan cliënten, zou iedereen een eigen slaapkamer en badkamer moeten krijgen. De gemeenschappelijke ruimten moeten wel behouden blijven om het onderlinge contact tussen cliënten in stand te houden en te stimuleren. Gedurende dit onderzoek is er al sprake dat de vrouwenopvang naar een andere locatie zal gaan.

2.3 Resultaat van de ondersteuning

2.3.1 Uitstroom en nazorg

Een cliënt stroomt uit de vrouwenopvang als de vooraf bepaalde doelen behaald zijn en als er een uitstroommogelijkheid is. Cliënten verblijven volgens medewerkers onder andere langer in de opvang omdat er geen geschikte woonvoorziening is. Hierdoor wordt het termijn van zes tot negen maand in de vrouwenopvang regelmatig overschreden. In andere gevallen zijn cliënten nog niet klaar voor uitstroom uit de locatie. Het aanvragen van urgentieverklaringen bij de gemeente, waar een cliënt na de vrouwenopvang naartoe verhuisd, ligt regelmatig ten grondslag aan de vertraging.

“Het is vervelend om te zien dat mensen die na je in de opvang zijn gekomen, eerder weg kunnen doordat zij hun urgentieverklaring wel snel krijgen.”

Het proces van nazorg en zicht houden op de ontwikkelingen is cliëntafhankelijk. Door een medewerker wordt geschetst dat het lastig is om te bepalen of iemand klaar is om uit te stromen. Deze onduidelijkheid heeft bij een cliënt voor veel frustratie gezorgd. Bij het behalen van doelen gaat de cliënt ervan uit dat zij kan uitstromen; op het moment dat de begeleiding dan aangeeft dat uitstromen nog niet kan, creëert dit frustratie. De cliënt ziet liever dat hier tijdig over gecommuniceerd wordt, zodat verwachtingen aangepast kunnen worden. Op het gebied van nazorg benoemen medewerkers van de Blijf Groep een aantal mogelijkheden. Uitgestroomde cliënten kunnen op een intensievere basis worden gevolgd middels de methode: Critical time intervention. dit is afhankelijk van de behoeften van de cliënten op nazorg. Een andere vorm van nazorg dat wordt ingezet is het afnemen van de Zelfredzaamheidsmatrix. Dit gebeurt telefonisch, maar is volgens medewerkers lastig te

gebruiken doordat veel cliënten niet (of nauwelijks) meer bereikbaar zijn. Een medewerker vraagt zich dan ook af of zij op dit moment voldoende nazorg (kunnen) bieden aan voormalige cliënten.

2.3.2 Beoogde effect van hulpverlening

De hulpverlening in de vrouwenopvang is gericht op zelfredzaamheid van de cliënten. Met de methode probeert de Blijf Groep cliënten hun kracht te laten (her)-ontdekken. Het beoogde effect van de hulpverlening is dat cliënten hun patronen leren doorbreken, leren hoe ze zelfstandig kunnen leven en een netwerk opbouwen.

2.3.3 Behaalde effect van hulpverlening

Het daadwerkelijk behaalde effect van de hulpverlening vinden medewerkers moeilijk te bepalen. De meesten vragen zich af in hoeverre het beoogde effect wordt behaald. Als begeleider hopen zij dat de ingezette hulp beklijft en leidt tot veranderingen in de patronen van (oud)-cliënten. De realiteit is dat zij veel cliënten zien terugvallen in hun oude patronen of dat patronen niet doorbroken worden. Medewerkers maken hierbij de kanttekening dat er uiteraard ook succesverhalen zijn van cliënten die door de begeleiding zelfstandig kunnen leven. Over het algemeen spreken de medewerkers over het behalen van kleine successen die zij op individueel niveau bij een cliënt zien en niet over de 'grote succesverhalen'.

Zowel ambulante cliënten als cliënten die verblijven in de opvang geven aan effecten te merken van de hulp in de vrouwenopvang:

- Gevoel van veiligheid.
- Rust.
- Verminderde depressieve klachten.

Door de Blijf Groep pakken cliënten hun leven weer op, voelen ze zich veiliger, zijn ze positiever, ervaren ze minder stress en zijn ze zelfverzekerder. Drie van deze cliënten die ook in de opvang hebben gezeten, vinden het fijn dat de hulp na de opvang beschikbaar blijft.

“Als zij [Blijf Groep] er niet waren, zat ik nu in een groot gat.”

“Zonder de Blijf Groep had ik het niet zover kunnen schoppen.”

2.4 Succesfactoren

Aan zowel cliënten als medewerkers is gevraagd wat volgens hun succesfactoren zijn van de vrouwenopvang in centrumgemeente Haarlem. De meeste factoren die zij aandragen, zijn voorbeelden die op dit moment al goed verlopen en die volgens hen behouden dienen te blijven.

Over de gemeente

- Korte lijnen binnen de gemeente om praktische zaken met en voor cliënten te regelen.

- Goede samenwerking met en vertrouwen (ervaren geen druk) van de gemeente in het werk dat de Blijf Groep doet.

Samenwerking

- Goede samenwerking met Veilig Thuis.
- Goede overdracht tussen Veilig Thuis en Blijf Groep.

Ondersteuning

- Weinig scheiding tussen hulpverlening en verblijf waardoor er veel zicht en contact is met de cliënten.
- Tijdens verblijf aan de slag met hoe cliënten om kunnen gaan met huiselijk geweld.
- Nauwe samenwerking en contact tussen medewerker en cliënt en tussen cliënten onderling.

Cliënten benoemen expliciet dat het onderlinge contact dat zij met elkaar hebben een succesfactor is bij het behalen van resultaat.

2.5 Verbeterpunten

Medewerkers geven de volgende verbeterpunten:

- Meer samenwerking tussen ketenpartners op cliëntniveau.
- Trainingen aanbieden op het gebied van omgaan met huiselijk geweld.
- Weerbaarheidstrainingen aanbieden.
- Screening GGZ (of aanvraag GGZ-indicatie) aan het begin van de ondersteuning opstarten.
- Inzetten van een formulierenbrigade zodat begeleiders meer tijd voor cliëntcontact krijgen.
- Steunpunt voor huiselijk geweld opnieuw implementeren.
- Een andere monitor ontwikkelen/implementeren waarmee het effect van ondersteuning kan worden gemonitord (Zelfredzaamheidsmatrix werkt niet naar behoren).

Cliënten geven de volgende verbeterpunten:

- Meer psychologische ondersteuning beschikbaar stellen.
- Persoonlijk begeleiders moeten vaker aanwezig zijn.
- Terugkoppeling ontvangen van gesprekken en gemaakt afspraken.
- Meer privacy op de locatie.
- Duidelijke afspraken maken over uitstroomrichtlijnen; verwachtingsmanagement wanneer uitstromen mogelijk is.

3 | Conclusies

Met dit onderzoek is inzichtelijk gemaakt hoe de vrouwenopvang wordt ervaren door cliënten. Daarnaast is in dit onderzoek gekeken naar hoe medewerkers aankijken tegen de gegeven begeleiding en de samenwerking met de gemeente. In het schema hieronder wordt op themaniveau de belangrijkste conclusies weergegeven. Tevens staan gegeven suggesties en aanbevelingen van cliënten en medewerkers in het schema vermeld.

Thema	Conclusie	Gegeven aanbeveling(en)
Toegang	Cliënten die in de opvang verblijven, komen voornamelijk via de crisisopvang bij de Blijf Groep. Cliënten die ambulante begeleiding ontvangen, zijn via verschillende wegen bij de vrouwenopvang terecht gekomen, waaronder de huisarts en maatschappelijk werk.	
Aankomst	Een warme overdracht, face-to-face, van Veilig Thuis naar de Blijf Groep wordt door zowel cliënten als medewerkers als zeer belangrijk ervaren.	<ul style="list-style-type: none"> • Houd de overdracht op de locatie van de Blijf Groep, zodat de nieuwe omgeving alvast bekend is voor de cliënt. • Indien dit niet mogelijk is, ontvangt de cliënt graag vooraf foto's van de locatie ter voorbereiding op haar verblijf bij de Blijf Groep Haarlem.
	Het ontvangst op de Blijf Groep wordt door cliënten als erg prettig ervaren. Zij vinden het prettig dat de persoonlijk begeleider hen ontvangt bij binnenkomst en dat praktische zaken worden geregeld zodat zij daarna tot rust kunnen komen.	
	Een tweetal cliënten, die in de opvang verblijft, mist duidelijkheid over de huisregels en de verwachtingen naar hen toe over welke zaken zijzelf moeten regelen. Daarnaast benoemen zij dat afspraken niet consistent worden nageleefd en niet duidelijk zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat (huis)regels voor iedereen hetzelfde gelden; zorg er bijvoorbeeld voor dat er geen onderscheid wordt gemaakt in wie welke spullen ontvangt van de Blijf Groep. • Zorg voor een duidelijke informatieoverdracht van de huisregels bij binnenkomst.
Begeleiding	Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de ondersteuning die zij krijgen. Zij noemen dat zij goede	

	<p>ondersteuning ontvangen bij het regelen van praktische zaken zoals aanvragen van een uitkering. Ambulante cliënten zijn met name te spreken over individuele begeleiding. Zij vinden het prettig dat de begeleiding gericht is op waar zij zelf behoefte aan hebben.</p>	
	<p>Cliënten vinden de hulp die aan hun kinderen wordt geboden passend.</p>	
	<p>Cliënten en medewerkers geven aan dat er onvoldoende mogelijkheden zijn voor psychologische ondersteuning.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Een aantal medewerkers geven aan ze graag meer aandacht zouden willen zien voor cliënten bij aanvang voor hun psychologische welzijn. Een suggestie zou een screening vanuit GGZ (of aanvraag GGZ-indicatie) kunnen zijn. Een dergelijke GGZ screening blijft een lastig (knel)punt om in de praktijk te verwezenlijken. Cliënten willen graag dat aan het begin van de begeleiding psychologische ondersteuning in gang wordt gezet.
	<p>De begeleiding binnen de Blijf Groep wordt volgens de 'Krachtwerk' methode gegeven. Er lijkt onder medewerkers niet één uniforme manier van werken te zijn. Hoe de methode wordt gebruikt, verschilt per medewerker per cliënt.</p>	
Contact met de begeleider	<p>Contact met de begeleider is prettig. Medewerkers worden als aardig, meelevend en betrokken gezien. Een aantal cliënten mist een vertrouwensband met hun persoonlijk begeleider en ziet liever dat die versterkt wordt.</p>	<p>Cliënten geven de volgende suggesties:</p> <ul style="list-style-type: none"> De vertrouwensband met de persoonlijk begeleider kan volgens cliënten verbeterd worden, als de persoonlijke begeleider vaker (minimaal 3 dagen) op de locatie aanwezig is. Vaker informele gesprekken tussen cliënt en medewerker realiseren. Regel passende vervanging tijdens vakanties van medewerkers. <p>Medewerkers:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> De inzet van een formulierenbrigade zorgt dat er meer tijd is voor daadwerkelijke hulpverlening in plaats van administratieve zaken.
	Een aantal cliënten heeft het gevoel dat medewerkers hun situatie niet voldoende begrijpen.	<p>Cliënten benoemen een aantal verbeter suggesties over de medewerkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> Als medewerker meer vertrouwen hebben in de keuzes van een cliënt en dit naar de cliënt toe uitstralen. Medewerkers inzetten die zelf eenzelfde soort situatie hebben meegemaakt (ervaringsdeskundigen). Cliënten positiever benaderen in plaats van negatieve uitlatingen over fouten of het vergeten van afspraken.
	Zowel cliënten als medewerkers vinden dat er te weinig wordt aangeboden op het gebied van trainingen en cursussen.	<p>Cliënten zien de volgende trainingen graag in het aanbod:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een cursus of voorlichting over beschikbare opleidingen en over het beschermen van kinderen. Een cursus over het voeren van telefoongesprekken in geval van nood (ambulance, politie, brandweer) of met de huisarts, tandarts. <p>Medewerkers noemen de volgende trainingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Weerbaarheidstrainingen (onder andere in groepsverband). Trainingen aanbieden op het gebied van omgaan met huiselijk geweld.
Uitstroom/nazorg	Cliënten stromen regelmatig later uit de opvang dan verwacht. Dit komt met name doordat er geen geschikte woonvoorziening is of dat het lang duurt voordat urgentieverklaringen bij de gemeente gegeven worden.	
	Cliënten missen duidelijkheid over het verwachte uitstroommoment.	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten ontvangen graag regelmatige informatie van de begeleider over wanneer zij verwachten dat de cliënt kan

	Medewerkers geven aan dat het soms lastig in te schatten is of iemand klaar is om uit te stromen.	<p>uitstromen. Dit kan bijvoorbeeld in de begeleidingsmomenten worden besproken.</p> <ul style="list-style-type: none"> Medewerkers ervaren het eigen handelen en communicatie over de uitstroom als transparant en eerlijk.
Resultaat van de ondersteuning	De beoogde effecten van de begeleiding zijn dat cliënten hun patronen leren doorbreken, leren hoe ze zelfstandig kunnen leven en een netwerk opbouwen. De behaalde effecten zijn volgens medewerkers lastig te bepalen. Zij zien dat een gedeelte van de cliënten terugvalt in oude patronen. Cliënten merken dat zij door de ondersteuning meer rust hebben, zich veiliger voelen en prettiger in hun vel zitten.	
	Het monitoren van	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers geven als verbetersuggestie dat er ander instrument moet komen waarmee het resultaat van ondersteuning kan worden gemonitord. (zelfredzaamheidsmatrix werkt niet naar behoren, omdat (telefonisch) contact na begeleiding met de cliënt moeilijk te krijgen is.
Faciliteiten	<p>Cliënten ervaren weinig privacy op de huidige locatie van de Blijf Groep in Haarlem.</p> <p>Gemeenschappelijke ruimtes maken onderling contact met cliënten mogelijk en dit wordt als prettig ervaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten geven als aanbeveling voor de nieuwe huisvesting dat iedereen een privéslaapkamer en badkamer krijgt. Cliënten zien graag dat de nieuwe locaties gemeenschappelijke ruimtes hebben.
Rol van de gemeente	De rol van de gemeente wordt door zowel cliënten als medewerkers van de Blijf Groep omschreven als klein. Medewerkers en cliënten hebben met name contact met de gemeente over het aanvragen van uitkeringen. Dit verloopt volgens hen goed.	

	Medewerkers ervaren geen druk van de gemeente over gemaakte afspraken zoals de bezetting en aantal trajecten. De samenwerking met de gemeente verloopt prettig.	
--	---	--

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersonen

Claire Kos
Maartje Koops