



**Gemeente  
Haarlem**

# **Actieplan keten Maatschappelijke Opvang**

27 februari 2020

Maatschappelijke Ondersteuning

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding actieplan verbeterpunten keten maatschappelijke opvang	3
1.1.1 Ervaringsonderzoeken	3
1.1.2 Onderzoek naar de kwaliteit van de MO locatie RIBW K/AM	3
1.1.3 Onderzoek naar de kwaliteit op de Velserpoort	4
1.1.4 Ambulantisering en Regionalisering van MO en BW in de regio's Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer	4
1.2 Afbakening en doel van het actieplan	4
1.3 Landelijke problemen dak-thuislozen	4
<b>Preventie</b>	<b>5</b>
<b>Toegang</b>	<b>8</b>
<b>Organisatie dag- en nachtopvang</b>	<b>9</b>
<b>Sancties</b>	<b>12</b>
<b>Uit- en doorstroom</b>	<b>13</b>
<b>Informatievoorziening en inzicht</b>	<b>15</b>
<b>Ketensamenwerking</b>	<b>17</b>

# Inleiding

Voor de maatschappelijke opvang(MO) en beschermd wonen(BW) is Haarlem centrumgemeente, wat betekent dat Haarlem budgethouder en opdrachtgever is voor de maatschappelijke opvang in de regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer. Dit betreft de maatschappelijke opvang voor Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Het beleid voor de maatschappelijke opvang maakt samen met het beleid voor beschermd wonen onderdeel uit van het regionale Beleidskader Opvang, Wonen en Herstel 2017-2020. Drie ambities staan binnen dit beleidskader centraal:

1. Een preventie-offensief
2. Iedereen een hersteltraject op maat
3. Zelfstandig thuis wonen versterkt

## 1.1 Aanleiding actieplan verbeterpunten keten maatschappelijke opvang

De gemeente Haarlem is als centrumgemeente regisseur van het beleid rondom maatschappelijke opvang. Zij monitort en bewaakt de kwaliteit, de huidige afspraken met ketenpartners en zorgt waar nodig voor het bijstellen en verbeteren van beleid. Vanuit deze taak is de gemeente Haarlem continu bezig met het bijstellen van de afspraken met ketenpartners en zo nodig bijstellen van het beleid.

Het monitoren en bewaken van de gemaakte afspraken doet de gemeente op verschillende manieren. In de aanbesteding en bij de subsidievaststelling zijn afspraken gemaakt over de kwaliteit en de verantwoording. De contract en accountmanagers en de account-beleidsmedewerkers bewaken of de partijen voldoen aan de verplichtingen. Alle aanbieders zijn verplicht om meerdere keren per jaar verantwoordelijkheid af te leggen over financiële gegevens en over de uitvoering. Ook wordt de aanbieders gevraagd om periodiek de clienttevredenheid te meten. Daarnaast is er vanuit de gemeentelijke organisatie regelmatig contact met regiegemeenten en de ketenpartners. Ervaringen en signalen vanuit deze samenwerking geven een beeld over de kwaliteit van de dienstverlening en kunnen aanleiding zijn om te toetsen of de uitvoering van de dienstverlening volgens de

gemaakte afspraken verloopt of dat er aanpassingen nodig is. Ten slotte is de GGD door het college aangewezen als toezichthouder kwaliteit Wmo (o.b.v. van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning). Jaarlijks bepaalt de gemeente samen met de toezichthouder welke Wmo gecontracteerde aanbieders worden onderzocht.

Om het vastgestelde beleid opvang wonen en herstel en de huidige kwaliteit te evalueren zijn er in de periode 2017 tot met 2019 in opdracht van de gemeente vijf verschillende onderzoeken uitgevoerd naar het beleid, de kwaliteit en de uitvoering van de maatschappelijk opvang:

1. Ontwikkelingen rond dakloosheid en opvangvoorzieningen in Haarlem (Bureau Berg 2018).
2. Proactief onderzoek RIBW K/AM locatie Haarlemmermeer (GGD, 2018)<sup>1</sup>.
3. Ambulantisering en Regionalisering van MO en BW in de regio Zuid-Kennemerland<sup>2</sup>. IJmond en Haarlemmermeer (Universiteit Utrecht, 2018- 2022).
4. Trajectbegeleiding maatschappelijke opvang' en 'monitoring trajectbegeleiding' (ZorgfocuZ, augustus 2019).
5. Signaalgestuurd onderzoek HVO-Querido locatie Velserspoort (GGD, december 2019).

### 1.1.1 Ervaringsonderzoeken

Het Bureau Berg rapport en het ZorgfocuZ onderzoek zijn beide ervaringsonderzoeken. Beide onderzoeken waren bedoeld om op basis van de ervaringen van professionals en cliënten het beleid en de uitvoering verder vorm te geven. De onderzoeken geven inzicht in welke verbeteringen de ketenpartners en de gemeente kunnen doorvoeren vanuit het perspectief van de client en/of de professional. De onderzoeken zijn grotendeels gebaseerd op meningen en uitingen van een selecte groep. De inzichten zijn hierdoor niet representatief en kunnen hierdoor ook niet gebruikt worden als objectieve waarheden. Maar de inzichten zijn wel van belang, omdat de signalen wel gebruikt kunnen worden voor de doorontwikkeling van het beleid van de maatschappelijke opvang. De aanbevelingen van het Bureau Berg rapport en het ZorgfocuZ rapport zijn verwerkt in de hoofdstukken: Preventie, Toegang, Organisatie dag-nachtopvang, Uit- en Doorstroom, Informatievoorziening en Ketensamenwerking.

1 De nota over de doorontwikkeling Toezicht en Handhaving Kwaliteit en rechtmatig Wmo (nr20190963414 BAZ lijst, gepland voor 20-04-2020) zal ook voorstellen bevatten over een kader voor openbaarmaking van toezichtrapportages.

2 Zie <https://onderzoekmobw.sites.uu.nl/wp-content/uploads/sites/364/2019/12/Rapportage-MO-BW-2018-Regio-Zuid-Kennemerland-IJmond-en-de-Haarlemmermeer.pdf> voor het eerste gedeelte van het onderzoek.

### 1.1.2 Onderzoek naar de kwaliteit van de MO locatie RIBW K/AM

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. De toezichthouder heeft geconstateerd op basis van het uitgevoerde onderzoek dat er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van RIBW K/AM. Op basis van de gesprekken die gevoerd zijn, het locatiebezoek en de aangeleverde documenten kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de ondersteuning voldoende wordt gewaarborgd. Het voldoet voor wat betreft de getoetste onderwerpen in voldoende mate aan de daaraan gestelde eisen. De toezichthouder geeft wel een aantal aanbevelingen ten aanzien van de veiligheid van de gezinnen en de medewerkers. De aanbevelingen zijn verwerkt in het hoofdstuk: Organisatie dag- nachtopvang.

### 1.1.3 Onderzoek naar de kwaliteit op de Velservoort

Op 26 september 2019 is door de SP het document 'hoezo zelfredzaamheid' aangeboden aan het college van B&W. Naar aanleiding van dit rapport heeft het college de GGD opdracht gegeven om als toezichthouder WMO te toetsen of de kwaliteit op de locatie Velservoort voldoende is gewaarborgd. De toezichthouder heeft naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek en de bevindingen geen overtredingen geconstateerd die om handhaving zouden vragen. Hoewel de toezichthouder heeft geconstateerd dat de kwaliteit van de Velservoort goed is, geeft zij wel verbeterpunten. De aanbevelingen zijn verwerkt in de hoofdstukken: Organisatie dag- nachtopvang, Sancties en Ketensamenwerking.

### 1.1.4 Ambulantisering en Regionalisering van MO en BW in de regio's Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer

Voor de hele regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer is in 2016 het Beleidskader Opvang, Wonen en Herstel opgesteld. Dit kader geeft aan dat onze regio de uitvoering van 'het op maat inzetten van huisvesting en herstelondersteuning voor herstel naar zelfredzaamheid en participatie', samen ter hand nemen. In 2017 heeft de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aangekondigd om de taken maatschappelijke opvang en beschermd wonen door te decentraliseren naar alle gemeenten. Het rijk heeft de intentie om deze middelen vanaf 2022 uit te keren aan alle gemeenten met als doel dat gemeenten meer ruimte krijgen om, op basis van hun lokale situatie, zorg op maat en dichtbij hun inwoners te organiseren. De gemeenten in Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer moeten gezamenlijk komen tot praktische en financiële afspraken over deze taken (wat blijven we regionaal doen en wat doen we lokaal). De verantwoordelijke portefeuillehouders van de 8

regiogemeenten hebben gezamenlijk besloten om een langdurig onderzoek te doen in onze regio. De doelstelling van dit onderzoek is om, samen met cliënten en ervaringsdeskundigen om wiens kwaliteit van leven het gaat, en andere relevante stakeholders de voorbereiding op deze decentralisatie en het verbeteren van deze randvoorwaarden in gemeenten te volgen. Dit lokale onderzoek maakt onderdeel uit van overkoepelend, landelijke onderzoek waar op het moment van deze rapportage vijf regio's aan deelnemen. Dit overkoepelende onderzoek kent een looptijd van vijf jaar (2018-2022).

## 1.2 Afbakening en doel van het actieplan

In de afgelopen jaren zijn doorlopend verbeteringen doorgevoerd, onder andere op basis van contact met de keten en de bovengenoemde onderzoeken. Het actieplan is bedoeld om de aanbevelingen van de eerste vier onderzoeken samen te vatten in één overzicht. Het onderzoek over Ambulantisering en Regionalisering loopt nog en pakken we in gezamenlijkheid met de andere 7 gemeenten (Beverwijk, Bloemendaal, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort) op.

Het actieplan maakt inzichtelijk wat de gemeente- in samenwerking met de ketenpartners- tot nu toe heeft gedaan en welke stappen nog gezet moeten worden. Het actieplan is hiermee onderdeel van het 'continu verbeteren' en is een belangrijk uitgangspunt voor het leveren van kwaliteit. Het actieplan richt zich met name op de acties die vanuit de gemeente zijn ingezet. Voor het bieden van de best passende ondersteuning is alleen dit actieplan niet voldoende, de samenwerking met de regiogemeenten en ketenpartners is hierin essentieel. Het actieplan richt zich daarom niet enkel op HVO-Querido als aanbieder van de maatschappelijke opvang, maar op de hele keten van de maatschappelijke opvang in onze regio. Het nader uitwerken van de aanbevelingen gebeurt in samenwerking met de ketenpartners.

## 1.3 Landelijke problemen dak-thuislozen

Een aantal aanbevelingen uit de onderzoeken hebben niet alleen betrekking op onze regio, maar zijn ook het gevolg van de landelijke problemen. Net zoals veel andere regio's is er een tekort aan passende voorzieningen om dakloze mensen een nieuwe start te geven en zijn de huidige financiële middelen voor maatschappelijke opvang ontoereikend. De oplossing van deze problemen ligt voor een deel buiten de regionale

invloedsfeer. Om het aantal dakloze mensen af te laten nemen en het voorzieningen niveau te verbeteren is er meer geld van het Rijk nodig.

## Preventie

Preventie is het voorkomen van verergering of opstapeling van problemen en het voorkomen van sociale of maatschappelijke uitval. Met name in het rapport van Bureau Berg zijn aanbevelingen gedaan die betrekking hebben op preventie. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de aanbevelingen in het rapport en de huidige stand van zaken. In de laatste kolom is inzichtelijk gemaakt welke stappen er nog volgen per actiepunten.

Aanbeveling en actie	Betrokken partijen	Huidige stand van zaken	vervolg
<p><i>a. Jeugdzorg:</i> In kaart brengen in hoeverre jeugdzorg in Haarlem voldoende is toegerust om in een vroeg stadium de problematiek te signaleren.</p> <p>Er dient in kaart te worden gebracht in hoeverre en in welke vorm er behoefte is aan aanvullende woonvoorzieningen voor jongeren en hoe er kan worden voldaan aan deze behoeftes.</p>	<p>Gemeente afd. Jeugd Onderwijs en Sport (JOS), Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en Sociaal Wijkteam (SWT)</p>	<p>Actieprogramma Dak-en Thuisloze jongeren 2019-2021. Het doel van deelname aan het Actieprogramma is het verminderen van het aantal dak- en thuisloze jongeren en het verkorten van het verblijf in de maatschappelijke opvang. Het uitgangspunt is hierbij dat jongeren binnen uiterlijk 3 maanden uitstromen.</p> <p>Er wordt een extra uitstroom voorziening gerealiseerd voor deze doelgroep onder de naam Perron 18. Middels kamerverhuur met 16 kamers kan met het project Perron18 de uitstroom uit de jongerenopvang (22 plekken) worden versneld.</p> <p>Daarnaast zal een project in Schalkwijk worden gerealiseerd voor jongeren rond de 18 jaar. Deze nieuwe locatie biedt in totaal 12 plekken. Waarvan er 8 plekken bedoeld zijn voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar en 4 plekken voor jongeren boven de 18 jaar.</p>	<p>De commissie samenleving is op 5 maart geïnformeerd over de voortgang van de verschillende projecten. De projecten dragen bij aan de realisatie van de speerpunten van het Landelijk Actieprogramma.</p> <p>Medio 2020 gaat dit project van start.</p> <p>Begin 2020 zal dit project volgens planning van start gaan.</p>
<p><i>b. GGZ-voorzieningen:</i> Om te voorkomen dat mensen met psychiatrische problematiek bij de MO terecht komen dient er te worden geïnvesteerd in ondersteuning van mensen die problemen ervaren met de geestelijke gezondheid en dienen er waar nodig beschermde woonvormen beschikbaar te zijn.</p>	<p>Politie, verslavingszorg, GGZ, GGD</p>	<p>In het vroegsignaleringsoverleg (VSO) leiden via een integraal overleg politie, verslavingszorg, ggz en GGD mensen die hulp nodig hebben maar niet in zorg zijn naar zorg toe. Na een succesvolle pilot is het VSO met ingang van 2018 structureel ingevoerd.</p> <p>Al enige tijd is er een wachtlijst voor beschermd wonen, daarom wordt er gestart met de aanpak wachtlijsten en wachttijden beschermd wonen (onder meer uitwerking monitoring wachtlijsten, onderzoek naar beheer wachtlijst). Door de wachtlijsten bij beschermd wonen te verkorten kunnen mensen uit de maatschappelijke</p>	<p>Afgerond en doorlopend monitoren</p> <p>Q3</p>

		sneller doorstromen naar de juiste plek	
<p><i>c. Rol Sociaal wijkteams:</i> Het verdient de aanbeveling om er in Haarlem voor te zorgen dat er voldoende capaciteit en kennis in de sociale wijkteams is om niet alleen curatief, maar ook preventief te werken</p>	<p>SWT/ RIBW K/AM/ Leger des Heils</p> <p>SWT/ Schulddienstverlening/ woningbouwcorporaties</p> <p>Schulddienstverlening/ SWT</p>	<p>In 2017 en 2018 is expertise op het gebied van psychische en psychiatrische kwetsbaarheid toegevoegd in de sociaal wijkteams in Haarlem en Zandvoort door o.a. de inzet van medewerkers van RIBW K/AM en Leger des Heils.</p> <p>Het Convenant Preventie Huisuitzettingen is in 2019 geactualiseerd. In het Convenant zijn afspraken gemaakt over het vroegtijdig melden van huurachterstanden. Het gaat hierbij niet meer alleen om kwetsbare doelgroepen, maar alle huurders met een huurschuld maken nu onderdeel uit van de aanpak.</p> <p>In het voorjaar 2020 start de pilot vroegsignalering schuldning. Deze pilot is aanvullend op afspraken in het Convenant Preventie Huisuitzettingen. In deze pilot worden aangeleverde achterstanden vroegtijdig opgepakt, zoals de zorgverzekering, energie, water, en/of gemeentelijke belastingen. Op deze manier kunnen we voorkomen dat deze achterstanden tot problematische schulden gaan leiden.</p>	<p>Afgerond en doorlopende monitoring</p> <p>Doorlopende monitoring</p>
<p><i>d. Reclassering</i> Er is geconstateerd dat hulpverlening voor ex-gedetineerden in de regio in sommige gevallen tekort schiet. Er dient door de reclassering meer aandacht te worden besteed aan re-integratie, huisvesting en nazorg voor ex-gedetineerden om terugval te voorkomen.</p>	<p>Gemeente, Coördinatiepunt Ex-gedetineerden, het Zorg &amp; Veiligheidshuis Kennemerland (ZVH)</p>	<p>In Haarlem is in 2018 een plan van aanpak opgesteld dat onder andere toeziet op een versterking van de re-integratie mogelijkheden en een versnelling van woningaanbod voor ex-gedetineerde Haarlemmers. Speciaal voor deze doelgroep is trajectbegeleiding aangesteld om hen hierbij te begeleiden.</p>	<p>De stand van zaken voor Haarlem wordt jaarlijks gemonitord in het Actieprogramma Veiligheid en Handhaving.</p>
<p><i>e. Ruimte voor uitzonderingen op kostendelersnorm.</i> Verken de mogelijkheden om uitzonderingen te maken op de kostendelersnorm. Er kan worden gedacht aan (tijdelijke) uitzonderingen bij opvang binnen het eigen netwerk. Er kan ook gedacht worden aan een soortgelijke woonregeling als het project 'Onder de Pannen' in Amsterdam.</p>	<p>Gemeente, afd. Werk en Inkomen en afd. Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)</p>	<p>In 2017 is gestart met een pilot waarbij medewerkers van Werk en Inkomen werkzaam zijn op de locatie van de Brede Centrale Toegang. Uit de pilot blijkt dat het aanvragen van een uitkering en een briefadres sneller en soepeler verlopen. De medewerkers van Werk en inkomen bekijken alle situaties individueel en maken een individuele beoordeling (maatwerk). Omdat de uitkomsten van de pilot positief waren, is de</p>	<p>Afgerond en doorlopende monitoring</p>

		<p>pilot in 2018 omgezet naar een structurele werkwijze.</p> <p>Ook is er een stroomschema voor het aanvragen van een briefadres opgesteld en breed gedeeld in de keten. Hiermee zijn de lijnen korter geworden en weet men elkaar beter te vinden.</p> <p>In november 2019 is het project 'Onder de Pannen van start gegaan'.</p>	<p>Afgerond</p> <p>De Pilot loopt tot 31 oktober 2020.</p>
<i>f. Zelfredzaamheid overvraagd</i>	Alle ketenpartners	<p>Met ingang van 1 juli 2018 is voor alle cliënten in de maatschappelijke opvang -met uitzondering van de economisch daklozen- via de inkoop trajectbegeleiding beschikbaar. Hierdoor kan er meer begeleiding geboden worden aan de cliënten in de maatschappelijke opvang dan vóór de inkoop het geval was. Dit maakt het mogelijk om beter aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Een trajectplan omvat een inventarisatie van problemen en kwaliteiten op alle leefgebieden, inclusief een risicotaxatie op gedrag. Vóór 1 juli 2018 kregen aanbieders een vast bedrag voor de trajectbegeleiding via een subsidie. Aanvullend op de inkoop van de trajectbegeleiding is in juni 2019 de pilot voor economische daklozen gestart (zie actiepunt 4a).</p> <p>Hiernaast kunnen cliënten gebruik maken van de bestaande mogelijkheden van schulddienstverlening zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelname aan Cursus Grip op geld</li> <li>- Budgetondersteuning op Maat</li> <li>- Schulddienstverlening bij problematische schulden</li> </ul>	<p>Doorlopende monitoring</p> <p>In de eerste helft 2020 gaat Schulddienstverlening onderzoeken of het mogelijk is om de dienstverlening aan te bieden op de locatie Velserspoort.</p>
<i>g. Investeer in sociale weerbaarheid</i> Niet iedereen heeft een gelijke kans om dakloos te raken. Sociale kwetsbaarheid kan worden ge(re)produceerd binnen gezinnen en/of op wijkniveau. Risico op dakloosheid en weerbaarheid hangt samen met sociale structuren. Om te	Alle ketenpartners	<p>In het transformatieprogramma sociaal domein agenda 2018-2020 is de brede ondersteuning aan inwoners vormgegeven. De verschillende programmaonderdelen, de projecten voor de periode 2018 – 2020, zijn gegroepeerd en uitgewerkt rondom de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventie</li> </ul>	<p>Actieprogramma loopt tot en met 2020.</p>

voorkomen dat sociale kwetsbaarheid wordt overgedragen dient er te worden geïnvesteerd in gelijke kansen bijvoorbeeld wat betreft onderwijs, toegang tot de arbeidsmarkt en gezondheid. Ook sociale cohesie op buurtniveau kan preventief werken en dient door de gemeente Haarlem te worden gefaciliteerd.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sociale basis</li> <li>✓ Participatie en arbeid</li> <li>✓ Jeugd (Integrale aanpak)</li> </ul>	
---	--	---	--

## Toegang

Voor de maatschappelijke opvang van dakloze mensen met OGGZ problematiek is de toegang belegd bij de Brede Centrale Toegang (BCT), wat valt onder de GGD Kennemerland. De Brede Centrale Toegang werkt voor de hele regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer. De Brede Centrale Toegang toetst aanvragen voor opvang, doet de verdere intake en besluit over plaatsing in de regionale voorzieningen van de maatschappelijke opvang. Het is dus de “toegangspoort” voor alle regionale maatschappelijke opvang voorzieningen. Ook geeft het BCT-loket informatie en advies over onder andere; verpleegkundige spreekuur, ziektekostenverzekering en schuldhulpverlening.

In onze regio is afgesproken dat de regiogemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor de opvang van economisch daklozen. De Brede Centrale Toegang voert voor de gemeente Haarlem ook de lokale taak uit voor het plaatsen van economische daklozen. Inwoners kunnen zich op werkdagen tot 12.00 uur melden voor een aanvraag maatschappelijke opvang. De opvangende instelling kan in noodgevallen aan daklozen die zich niet hebben gemeld binnen kantoortijden één nacht onderdak bieden in de maatschappelijke opvang. Opvang gebeurt op voorspraak van de politie, zorgaanbieders als ACT, RIBW K/AM, Leger des Heils, GGD, het Sociaal Wijkteam. De aanbevelingen in onderstaande tabel zijn gebaseerd op het ZorgfocuZ rapport.

Aanbeveling	Betrokken partijen	Huidige stand van zaken	vervolg
a. <i>Verschaf duidelijkheid omtrent de toegang tot de maatschappelijke opvang zodat cliënten eerder op de juist plaats belanden. Dit kan door (meer) naamsbekendheid te geven aan de BCT bij zowel inwoners als betrokken instanties als UWV. Dit voorkomt dat inwoners van het kastje naar de muur worden gestuurd.</i>	Alle ketenpartners	<p>In 2019 is er ingezet op het stroomlijnen van de verschillende meldpunten waaronder de BCT. De inventarisatie van verschillende meldpunten heeft geleid tot een flyer met informatie voor burgers en professionals. De flyer is breed verspreid in 2019.</p> <p>Er is aandacht voor de verbetering van communicatie naar cliënten. De beschikkingen voor maatschappelijke opvang worden in 2020 herschreven aan de hand van de B1 norm.</p>	<p>De toegang is ook een vraagstuk in de doordecentralisatie (wat blijven we regionaal doen en wat doen we lokaal). Als er meer duidelijkheid is over de doordecentralisatie wordt dit aspect ook meegenomen. Verwachting is dat hier in de loop van 2020 meer duidelijkheid over komt.</p> <p>Tweede helft 2020</p>



<p><i>b. Inventariseer of het koppelen van een cliënt aan een 'buddy' binnen de maatschappelijke opvang een oplossing is om hen sneller wegwijs te maken binnen de dag- en nachtopvang.</i></p>		<p>Gemeente Haarlem heeft een aanvraag ingediend voor extra middelen bij het ministerie van VWS ter versterken van clientondersteuning. Dit is in het kader van het koplopertraject 2019-2021. Doelen van het koplopers project zijn: de cliëntondersteuning beter bekend maken bij mensen die er mogelijk baat bij hebben, de samenwerking tussen (formele en informele) cliëntondersteuners verbeteren, en cliëntondersteuning levensbreed aanbieden.</p> <p>In dit plan is expliciet aandacht gevraagd voor de mensen die in de maatschappelijke opvang verblijven. Door middel van bijvoorbeeld trainingen aan de bestaande organisaties kunnen we het aanbod beter aan laten sluiten. Hierbij is ook aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigen (dit is aanvullend op de al bestaande inzet van de ervaringsdeskundigheid door ketenpartners).</p>	<p>Plan is ingediend, de verwachting is dat de gemeente Haarlem in het eerste kwartaal een reactie ontvangt op het plan. De eventuele extra middelen worden bij de meicirculaire ter beschikking gesteld.</p>
<p><i>c. Zorg voor goede overdracht tussen zorgverleners binnen de dag- en nachtopvang.</i></p>	<p>Alle ketenpartners</p>	<p>De Brede Centrale Toegang stelt bij intake een trajectplan op dat gedeeld wordt met de organisatie die de trajectbegeleiding op zich neemt. Waar mogelijk worden reeds betrokken hulpverleners benaderd en betrokken voor een soepele overdracht, mits cliënt hier voor open staat.</p>	<p>Via de kwartaalgesprekken met ketenpartners wordt gemonitord of de huidige inzet voldoende is.</p>

## Organisatie dag- en nachtopvang

Kerntaak van de maatschappelijke opvang is het bieden van tijdelijk verblijf aan mensen zonder dak boven hun hoofd. In onze regio zijn verschillende voorzieningen

voor deze doelgroep. Dak- en thuislozen krijgen in de maatschappelijke opvang een persoonlijk traject dat hen helpt een stabiel bestaan op te bouwen, met inkomen, zorg en een dak boven het hoofd. Het traject is gericht op uitstroom uit de maatschappelijke opvang naar een passende vervolgplek. In onderstaande tabel zijn de aanbevelingen verwerkt uit het onderzoek van Bureau Berg, De rapporten van de toezichthouder en het ZorgfocuZ onderzoek.

Aanbeveling en acties	Betrokken partijen	Huidige stand van zaken	vervolg
<p><i>a. Iedere cliënt een traject, Inventariseer de noodzaak en mogelijkheden om trajectbegeleiding beschikbaar te maken voor economisch daklozen.</i></p>	<p>Gemeente afd. MO, HVO-Querido</p>	<p>In juni 2019 is gestart met een pilot voor trajectbegeleiding voor economische daklozen.</p>	<p>Juni 2020 wordt de pilot geëvalueerd.</p>

<p><i>b. Waarborg een rustig verblijf in de MO.</i> Verslavingsproblematiek voldoende gescheiden van andere doelgroepen binnen de dag- en nachtopvang</p>	<p>Gemeente afd. MO, HVO-Querido, Brijder</p>	<p>Er zijn afspraken gemaakt om bij plaatsing van cliënten op Velserpoort of Wilhelmina meer rekening te houden met achterliggende problematiek en middelengebruik, met als doel om overlast met betrekking tot middelengebruik te reduceren. Bij de Wilhelmina is een tweetal gescheiden gebruikersruimten ingericht (geëxploiteerd door de Brijder): 1 voor roken drugs en 1 voor gebruik van alcohol. Ook is op de Wilhelminalocatie de dagopvang beschikbaar. De dagopvang is beschikbaar voor de cliënten van HVO-Querido (de Velserpoort, Wilhelminastraat) en mensen die geen gebruik van de nachtopvang van HVO-Querido.</p>	<p>Het gebruik en de invloed van de gebruiksruijnte op de bezoekers van de dagopvang wordt momenteel geëvalueerd door de betrokken partijen. Op basis van deze evaluatie worden er toekomstige keuzes gemaakt.</p>
<p><i>c. Inventariseer nader de feitelijke wachttijden, de redenen hiervoor en de problemen waar dit toe leidt.</i></p>	<p>Gemeente en maatschappelijke opvang (HVO-Querido en RIBW K/AM)</p>	<p>De wachttijd voor de trajectbegeleiding wordt sinds 2019 per kwartaal gemonitord. De wachttijden zijn bij de start van de winternoodopvang relatief hoog door de toename in het aantal bedden. De verwachting is dat het volgende kwartaal de wachttijd voor trajectbegeleiding is ingelopen.</p>	<p>Monitoren, via de kwartaalgesprekken.</p>
<p><i>d. Bejegening en contact met de cliënt</i></p>	<p>Zorgorganisaties</p>	<p>De uitkomsten van de rapporten zijn besproken met de zorgaanbieders. HVO-Querido traint jaarlijks het personeel in de krachtmethodiek (waarin contact centraal staat).</p>	<p>Monitoren: aanbieders zijn verplicht om cliënttevredenheid periodiek te meten.</p>
<p><i>e. Verbeterde toeleiding naar externe dagbesteding</i></p>	<p>Maatschappelijke opvang (HVO-Querido en RIBW K/AM) en externe dagbestedingsorganisaties</p>	<p>Werk en dagbesteding zijn binnen herstelondersteuning geprioriteerd in het Beleidskader Opvang, Wonen en Herstel en zodoende ook meegenomen in de aanbestedingen MO en BW.  De recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding is gekanteld naar de sociale basis. Cliënten maken sinds de kanteling vrij toegankelijk gebruik van het dagbestedingen aanbod in de gekantelde voorzieningen.  Als daklozen een HaarlemPas hebben, zijn voor hen alle voorzieningen vanuit het Minimabeleid van toepassing. Vooral voor kinderen die in de opvang verblijven biedt dit een kans om mee te doen en/of er even uit te zijn.</p>	<p>Monitoren</p>

<p><i>f. Vraaggericht werken onder de loep</i></p>	<p>Alle ketenpartners</p>	<p>Ketenpartners hanteren al bepaalde methodieken t.a.v. vraaggericht werken. Met ingang van 1 juli 2018 is voor alle cliënten in de maatschappelijke opvang (met uitzondering van de economisch daklozen) via de inkoop trajectbegeleiding beschikbaar. Hierdoor kan er meer begeleiding geboden worden aan de cliënten in de maatschappelijke opvang dan voor 1 juli 2018. In juni 2019 is hiernaast een pilot gestart voor economische daklozen.</p>	<p>Monitoren</p>
<p><i>g. Gedeelde visie over huisvesting en motiveren van cliënten in het kader van herstel.</i> Er dient tot een gedeelde visie te worden gekomen over hoe Haarlem cliënten gaat huisvesten en motiveren voor herstel. Op dit moment is het accepteren en meewerken aan een trajectplan door cliënten voorwaarde voor opvang.</p>	<p>Gemeente afd. MO en ketenpartners</p>	<p>De visie is al vastgelegd in het regionale beleidskader Opvang Wonen en Herstel (2017-2020). Bij een nieuw beleidskader kan de visie in samenwerking met de regiogemeenten zo nodig worden aangepast. De voorwaarden voor opvang zijn vastgelegd in de Verordening Wmo 2018. Het college van B&amp;W is aanvullend op de verordening een uitvoeringskader aan het opstellen, waarbij helder uiteengezet wordt welke groepen we bovenwettelijk opvangen en onder welke voorwaarden.</p>	<p>In 2020 wordt het voorstel aangeboden aan het college van B&amp;W.</p>
<p><i>h. De voorziening is veilig</i> - De maatregel 24 uren continue beveiliging is op de gezinslocatie niet ingezet vanwege de kosten die daar mee gemoeid gaan. De problematiek van de geplaatste gezinnen is zwaarder geworden. Er is vaker sprake van verslaving, criminaliteit en financiële problemen. Blijf afwegen of deze maatregel ondanks de kosten nodig is om de veiligheid van de gezinnen en te medewerkers te borgen. - Draag er zorg voor dat de slaapdienst te allen tijde op beide locaties geborgd is, om een gevoel van onveiligheid voor cliënten, medewerkers en de beveiligers van Alpha Security te voorkomen.</p>	<p>Gemeente afd. MO, RIBW K/AM, HVO-Querido</p>	<p>De gemeente is samen met Alpha en de ketenpartners aan het onderzoeken of extra beveiliging ingezet zou moeten worden op de verschillende locaties</p> <p>De gemeente heeft HVO-Querido de opdracht gegeven om dit actiepunt uit te werken in een plan van aanpak.</p>	<p>In de loop van 2020</p> <p>Monitoren via vervolgonderzoek eind 2020</p>
<p><i>i. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.</i></p>	<p>Gemeente afd. MO, HVO-Querido</p>	<p>De gemeente heeft HVO-Querido de opdracht gegeven om dit actiepunt uit te werken in een plan van aanpak.</p>	<p>Monitoren via vervolgonderzoek eind 2020</p>

<p>-De klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de Cliëntenraad worden actief bij cliënten onder de aandacht gebracht.</p> <p>- Wat wordt gedaan om klachten zoveel mogelijk intern af te handelen? Ga na of hier verbetering mogelijk is.</p>			
<p><i>J. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtname van de rechten van de cliënt.</i></p> <p>-Ga na hoe binnen de eigen organisatie medewerkers reageren op signalen en onrust in de cliëntengroep en of kijk of hierin verbetering mogelijk is.</p> <p>- Ga na hoe er in de dagelijkse praktijk (meer) actief aandacht kan komen voor het persoonlijke verhaal van cliënten en ruimte voor het gesprek hierover, zoals dat past bij het gedachtegoed van herstel.</p> <p>- Meet periodiek individuele cliëntervaringen</p> <p>- Geef cliënten laagdrempelig inzage in hun dossier.</p>	<p>Gemeente afd. MO, HVO-Querido</p>	<p>De gemeente heeft HVO-Querido de opdracht gegeven om dit actiepunt uit te werken in een plan van aanpak.</p>	<p>Monitoren via vervolgonderzoek eind 2020</p>

## Sancties

De gemeente heeft het beleidsuitgangspunt dat niemand op straat hoeft te slapen vanwege een tekort aan opvangplaatsen<sup>3</sup>. Aan dit uitgangspunt zijn wel een aantal uitgangspunten verbonden, zoals omschreven in de WMO verordening (Art 12.6, lid 2):

- de cliënt is verplicht de van toepassing zijnde eigen bijdrage te betalen zoals opgenomen in het besluit, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn aan te wijzen waarom deze bijdrage niet voldaan kan worden;
- de cliënt werkt mee aan een traject dat is gericht op uitstromen en zich op eigen kracht handhaven in de samenleving;

c. de cliënt houdt zich aan de algemene huisregels van de opvanglocatie.

De aanbieder van maatschappelijke opvang draagt zorg voor een veilig klimaat voor zowel cliënten als personeel. Wanneer mensen zich niet houden aan de huisregels en er (herhaaldelijk) sprake is van grensoverschrijdend gedrag is het mogelijk om sancties toe te passen. Binnen de keten zijn afspraken gemaakt over het toepassen van sancties, van licht naar zwaar. Deze afspraken zijn vastgelegd in het Handboek Maatschappelijke Opvang. In onderstaande tabel is de aanbeveling uit het rapport van de toezichthouder verwerkt.

<sup>3</sup> Zie brief d.d. 23 februari 2016 van de wethouder aan de commissie Samenleving inzake de moties Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang 2016/2017

Aanbeveling en acties	Betrokken partijen	Huidige stand van zaken	vervolg
<i>a. Evalueer het sanctieprotocol op effectiviteit met medewerkers, de beveiligers van Alpha Security en de cliëntenraad.</i>	Gemeente in samenwerking met de keten zorg- en veiligheidsdomein	De evaluatie wordt nu uitgevoerd.	De resultaten van de evaluatie worden in het tweede kwartaal verwacht. De commissie samenleving wordt in het 2 <sup>de</sup> kwartaal van 2020 geïnformeerd over de uitkomsten van de evaluatie.

## Uit- en doorstroom

Het doel van zorg en ondersteuning in de maatschappelijke opvang in de regio is de cliënt ondersteunen naar die plek waar hij/zij, gegeven zijn/haar perspectief, het beste past. De best passende plek kan zijn:

- Zelfstandig wonen (eventueel binnen netwerk)
- Zelfstandig wonen in contingent woning met begeleiding (Wmo)

- Beschermd Wonen (Wmo)
- Zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ)

Zowel in het onderzoek van het Berg rapport als het ZorgfocuZ rapport is geconstateerd dat de uitstroom niet altijd goed verloopt. De aanbevelingen met betrekking tot de uitstroom zijn in onderstaande tabel verwerkt.

Aanbeveling	Betrokken partijen	Huidige stand van zaken	vervolg
<i>a. Zorg als gemeente in de taakstelling richting de uitvoerende organisaties helderheid over de warme overdracht. Stem af over de verantwoordelijkheden ten aanzien hiervan. Neem hierbij de vraag mee in hoeverre dat binnen de huidige financiële kaders mogelijk is.</i>	Alle ketenpartners	De nazorg en overdracht zijn onderdeel van het trajectplan. Aanbieders van maatschappelijke opvang hebben de mogelijkheid om het traject een bepaalde periode aan te houden bij uitstroom, detentie, opname etc. Indien noodzakelijk kan een andere indicatie gelijktijdig lopen. Er zijn geen signalen dat de huidige financieringsmogelijkheden onvoldoende zijn.	Monitoren via de kwartaalgesprekken met de aanbieders.
<i>b. Beperk wachtlijsten van de trajecten, zodat het een traject tijdig kan worden opgestart en afgerond. Houdt tenminste één evaluatiemoment na afronding van het traject.</i>	Gemeente en aanbieders maatschappelijke opvang	Door de inkoop is het financieel voor de aanbieders mogelijk om vroegtijdig een traject aan te bieden. Door het eerder starten van de winternoodopvang en hoge doorloop van personeel bij HVO-Querido is een wachtlijst ontstaan, de verwachting is dat de wachtlijst in het volgende kwartaal is weggewerkt.	Afgerond en monitoren

<p><i>c. Voldoe aan behoefte tot nazorg: Op en afschaling begeleiding</i></p> <p>Bewindvoering als eis is soms problematisch</p> <p>Toevoeging: zorg voor zoveel mogelijk uitstroom naar plekken met begeleiding</p>	<p>Gemeente afd. MO, RIBW K/AM, HVO-Querido</p>	<p>- Nazorg en (warme) overdracht is standaard onderdeel van het trajectplan binnen de MO. Bij doorstroom en uitstroom naar een contingent of Housing First wordt de begeleiding overgenomen of voortgezet door de RIBW K/AM of het Leger des Heils. Bij uitstroom naar zelfstandige woonruimte (zonder contingent of HF) vindt maatwerk plaats aan de hand van wensen en behoeftes van cliënt. Op- en afschaling binnen de ambulante begeleiding is mogelijk indien nodig en gewenst</p> <p>- Bewindvoering als eis: er wordt gekeken of BOOM bij cliënten in contingentwoningen en die uitstromen uit BW een alternatief kan zijn. Er loopt een pilot in samenwerking met de RIBW K/AM, Schulddienstverlening en vereniging Valente.</p> <p>- In het rapport staat dat cliënten die uitstromen naar een plek met begeleiding een veel minder groot risico hebben op uitval respectievelijk terugval. Hier meer op sturen. Afschaling naar wijkteams hierin meenemen.</p>	<p>Monitoren of hier ook voldoende gebruik van wordt gemaakt</p> <p>In 2020 worden verdere afspraken gemaakt over de pilot</p> <p>Samen met de aanbieders onderzoeken of hier verbeteringen in mogelijk zijn.</p>
<p><i>d. Zorg voor voldoende en passende uitstroommogelijkheden binnen de gemeente</i></p>	<p>Gemeente</p>	<p>Er is meer gedifferentieerd aanbod nodig voor de doelgroep. Momenteel wordt gewerkt aan:</p> <p><i>Skaeve Huse:</i> Afspraak met de regio is gemaakt dat vier projecten met elk maximaal 6 bewoners worden gerealiseerd. Haarlem heeft beleidsvisie en uitgangspunten vastgesteld.</p> <p><i>Domus plus (24 plekken):</i> Haarlem heeft beleidsvisie en uitgangspunten vastgesteld.</p> <p><i>In afwachting van de Domus plus:</i> Als noodoplossing worden er tijdelijk vijf extra plekken buiten onze regio ingekocht. zodat ook de meest kwetsbare cliënten een passende plek hebben.</p> <p><i>Ophoging contingenten</i> 2017 waren er in de regio Zuid-Kennemerland 62 contingentwoningen per jaar beschikbaar, in 2018 is dit</p>	<p>Vervolg Domus en Skaeve Huse voor het zomerreces 2020 commissie Ontwikkeling</p> <p>Extra plekken worden in Q1 2020 ingekocht</p> <p>De afspraken over de contingenten worden jaarlijks gemonitord en zo nodig bijgesteld.</p>

		<p>opgehoogd naar 95, en voor 2019 en 2020 vastgesteld op 100 wooneenheden</p> <p><i>PACT</i>  In het kader van de regionale woonzorgagenda is een PACT opgesteld met als doel om de match van sociale huurwoningen met bijzondere doelgroepen te verbeteren.  Gemeentebesturen van de subregio's Zuid-Kennemerland en IJmond, de in die regio's actieve woningcorporaties en aanbieders van begeleiding en welzijn, willen met dat PACT gezamenlijk onderschrijven dat de matching van woningen met potentiële huurders die afkomstig zijn uit onder meer instellingen voor MO en BW moet worden verbeterd. Doel daarvan is de kans verhogen op een duurzaam zelfstandig wonen in een omgeving waar de leefbaarheid goed blijft</p>	
<p><i>e. Mocht het niet mogelijk zijn om (op korte termijn) uitstroombmogelijkheden te realiseren binnen de regio dan moet er gekeken worden of cliënten uit kunnen stromen naar locaties buiten de regio.</i></p>	<p>Gemeente afd. MO met ketenpartners, SWT</p>	<p>Cliënten worden al gewezen op de uitstroombmogelijkheden buiten de regio. Het is voor cliënten mogelijk om met ondersteuning van de trajectbegeleider te zoeken naar woonruimte buiten de regio.  Gekeken wordt of de informatie verstrekking hierover beter kan.</p>	<p>Monitoren</p>

## Informatievoorziening en inzicht

In onderstaande tabel zijn de aanbevelingen verwerkt uit het ZorgfocuZ rapport en het rapport van Bureau Berg.

Aanbeveling en actie			
a. <i>Inzicht vergroten in cliënten stromen en capaciteit MO (Input, throughput, resultaat, context)</i>	Gemeente en GGD	Voor monitoring van processen, o.a. in de keten, is de veldregisseur OGGZ aangesteld. Aan de hand van de aanbevelingen van het bureau AEF, is een ontwikkeltraject gestart voor het versterken van de sturing en programmering. Maatschappelijke opvang is een van de onderdelen waarvoor betere stuurinformatie ontwikkeld wordt.	De stuurinformatiebehoefte is opgeleverd. In maart 2020 wordt een vernieuwde set van instrumenten aangeleverd om te kunnen sturen op de beschikbare data. Tegelijkertijd wordt een advies gegeven over het verder door ontwikkelen van de beschikbare data en het verbeteren van de kwaliteit om betere informatie te kunnen genereren en hierop te kunnen sturen.
b. <i>Ondervang drempels tot registratie</i>	Gemeente Haarlem afd. MO, GGD, HVO-Querido, RIBW K/AM	Cliëntennet kan gebruikt worden door de betrokken ketenpartners voor gezamenlijke registratie. Binnen Cliëntennet kan het trajectplan gedeeld en bijgewerkt worden. Ketenpartners dienen echter tevens registratie bij te houden in hun eigen systeem en ervaren dit als dubbelop. De GGD onderzoekt momenteel of het huidige systeem vervangen kan worden, waarbij ook rekening gehouden wordt met registratielast en toekomstige indicatoren.	Monitoren via de kwartaalgesprekken
c. <i>Stel definitie duurzame uitstroom vast</i>	Gemeente en ketenpartners	Dit is onderdeel van het project versterken sturing en programmering. Hierbij wordt ook een bestuursrapportage opgeleverd.	In de loop van 2020
d. <i>Deel kennis met andere gemeenten</i>	Gemeente afd. MO en ketenpartners	Waar mogelijk doen we dit al. Hieronder een overzicht van de bestaande overleggen om kennis te delen met anderen: -Actieve deelname aan de VNG werkgroep GGZ. In deze werkgroep wordt problematiek met betrekking tot MO, BW en GGZ besproken. -Regionaal ambtelijk overleg waar thema's met betrekking tot het beleidskader Opvang, Wonen en Herstel worden besproken. -Tijdens de Ontwikkeltafel MO en BW bespreekt de gemeente met partners de ontwikkelingen op het gebied van de MO en BW.	doorlopend



		-Een aantal ketenpartners is actief in meerdere gemeenten, waardoor er actief sprake is van kennisdeling, opbouw van kennis en expertise en leren van elkaars ervaringen.	
--	--	---	--

## Ketensamenwerking

Centrumgemeente Haarlem heeft samen met regiogemeenten en vele ketenpartners<sup>4</sup> een uitgebreid geheel van ketensamenwerking opgebouwd. Alle partners werken structureel samen aan het ondersteunen van dak- en thuislozen en realiseren van

duurzame uitstroom. Preventie, trajectbegeleiding op maat en nazorg zijn onderdeel van deze aanpak. Samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd in het Handboek Maatschappelijke Opvang. Stagnerende en zorgwekkende individuele trajecten worden gezamenlijk besproken in overleg. Daarnaast worden partners actief betrokken bij het signaleren, analyseren en verbeteren van knelpunten in de keten. In bijlage 1 van het Handboek Maatschappelijke Opvang is een overzicht opgenomen van de verschillende overlegvormen en deelnemers. In onderstaande tabel zijn de aanbevelingen van ZorgfocuZ en het Toezichthouders rapport verwerkt.

Aanbeveling en Actie			
<i>a. Houdt het systeem met taken, verantwoordelijkheden en (financiële) prikkels tegen het licht en bepaal in hoeverre hier ongewenste prikkels inzitten die een risico vormen voor het uiteindelijke gezamenlijke doel.</i>	Gemeente	Half 2018 is de financiering aangepast. Door het verbeteren van stuurinformatie wordt beter inzichtelijk waar verbeterpunten mogelijk zijn. In 2020 wordt een extern bureau gevraagd om te onderzoeken of de huidige financiering reëel is.	Half 2020
<i>b. Ga na hoe de samenwerking en communicatie in de keten verloopt en wat kan worden gedaan om dit te verbeteren.</i>	Gemeente en ketenpartners	Momenteel wordt een evaluatie uitgevoerd.	Het 2 <sup>de</sup> kwartaal 2020 wordt de evaluatie aangeboden aan de commissie Samenleving

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,  
[Kies datum]

**Tekst:** [Naam],  
**Fotografie:** [Naam],  
**Ontwerp:** [Naam],  
**Drukwerk:** [Naam]

---

Postbus 511  
2003 PB Haarlem  
Tel. 14 023

[haarlem.nl](http://haarlem.nl)