



**Gemeente
Haarlem**

**Evaluatierapportage
sanctiebeleid
maatschappelijke opvang**

10 juni 2020

Daan Heineke, Linda Ramak, Nina
Kienhuis, Suzanne Boekestijn

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Achtergrond	4
3. De-escalatie en preventie	6
4. Aanleiding voor sancties	8
5. Toepassen Sancties	13
6. Landelijk beeld	16
7. Time-outbeddenregeling	17
8. Politie en handhaving	19
9. Cijfers	21
10. Gezinsopvang en jongerenopvang	23
11. Conclusie	25
12. Aanbevelingen	26
Bijlagen	
- 1. Overzicht Respondenten	
- 2. Voorbeeld huisregels	
- 3. Overzicht overlegstructuur	

1. Inleiding

In het eerste kwartaal van 2020 heeft onder regie van centrumgemeente Haarlem een evaluatie plaatsgevonden van het sanctiebeleid binnen de maatschappelijke opvang. Het document dat voor u ligt is het resultaat van deze evaluatie. In deze inleiding gaan we in op de aanleiding van deze evaluatie, alsmede de beleidscontext. Tevens geven we aan hoe we de informatie verzameld hebben. We eindigen de inleiding met een leeswijzer.

1.1 Aanleiding

In oktober 2019 heeft de toezichthouder GGD Kennemerland op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 een signaalgestuurd onderzoek bij HVO-Querido uitgevoerd. Hoewel uit het onderzoek van de GGD bleek dat de kwaliteit van de geboden zorg bij HVO Querido voldoende is, zijn er een aantal aanbevelingen geformuleerd die de kwaliteit van de geboden zorg verder kunnen verbeteren. HVO Querido heeft met behulp van een plan van aanpak gevolg gegeven aan de aanbevelingen. Centrumgemeente Haarlem evalueert naar aanleiding van dit onderzoek in deze rapportage het sanctiebeleid binnen de maatschappelijke opvangketen.

1.2 Werkwijze

Voor de uitvoering van de evaluatie zijn in januari en februari 2020 interviews en groepsbesprekingen georganiseerd met de medewerking van diverse betrokken organisaties, met name vertegenwoordigers van instellingen in de OGGZ-keten. Daarnaast is een aantal cliënten van de maatschappelijke opvang benaderd om mee te praten over hun beeld van het sanctiebeleid. In de informatieverzameling zijn eveneens een aantal relevante documenten meegenomen, zoals het Handboek Maatschappelijke Opvang, uitspraken op ingediende bezwaar- en beroepsschriften inzake schorsingen en het recente relevante rapporten zoals het signaalgestuurd onderzoek van de GGD. De eerste bevindingen zijn besproken met de leden van de participatieraad. De participatieraad zal tevens een advies uitbrengen naar aanleiding van deze rapportage.

1.3 Leeswijzer

In de eerste hoofdstukken van deze rapportage ligt de focus voornamelijk op de toepassing van het sanctiebeleid binnen de maatschappelijke opvang voor alleenstaande volwassenen (23+). Naast de opvang voor volwassenen kent de centrumgemeente Haarlem locaties voor gezinsopvang en jongerenopvang. Deze staan binnen deze evaluatie apart omschreven in hoofdstuk 10, daar het een andere doelgroep betreft die vraagt om een andere benadering. Elk hoofdstuk start met een algemene toelichting voor het bieden van context.

Na de algemene toelichting volgt binnen het kader aan het einde van elk hoofdstuk de evaluatie op het desbetreffende onderwerp. Hierin zijn uiteraard de ervaringen van de keten en deelnemende cliënten in meegenomen. Deze evaluatiepunten vormen samen de grond onder de verbeterpunten en aanbevelingen in hoofdstuk 11.

2. Achtergrond

In de eerste hoofdstukken van deze rapportage ligt de focus voornamelijk op de toepassing van het sanctiebeleid binnen de maatschappelijke opvang voor volwassenen (23+). Er is binnen de maatschappelijke opvangketen sprake van meerdere locaties en verschillende organisaties. Hulpverlening aan de mensen die op deze locaties verblijven vraagt in de keten om intensieve samenwerking en afstemming. De afspraken die hierover gemaakt zijn staan omschreven in het Handboek MO, waaronder ook het sanctiebeleid.

2.1 Algemeen

De gemeente Haarlem is centrumgemeente voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Dit betekent dat de gemeente Haarlem budgethouder en opdrachtgever is voor maatschappelijke opvang voor de OGGZ doelgroep en beschermd wonen in de regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer. In de regio hebben gemeenten onderling afgesproken dat ieder een eigen verantwoordelijkheid heeft voor het voorkomen van dakloosheid en het bieden van opvang aan economisch daklozen. 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. In de regio zijn verschillende opvanglocaties beschikbaar. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende maatschappelijke opvanglocaties in de regio:

Plaats	Opvangvoorzieningen	Aantal vaste plekken	Doelgroep
Haarlem	24-uursopvang Wilhelmina	30	Alleenstaande daklozen
Haarlem	Velserpoort 1	21 units	Economisch dakloze gezinnen
Haarlem	Velserpoort 2	47	Alleenstaande daklozen en uitgedoemde asielaanvragers/ongedocumenteerden
Haarlem	Frans Halspanden	14	Alleenstaande daklozen die getraind worden in woonvaardigheden
Haarlem	Ziekenboeg	3	Alleenstaande daklozen die zorgbehoefte hebben
Haarlem	Spaarnesicht	22	Zwerfjongeren
Haarlem	Time-out bed	3	Geschorsten (zie H. 5.3.1.)
Haarlem	Pitstop	Max. 2	Clienten waarvoor de MO geen passende plek is
Beverwijk	Kennemerhof	11	Alleenstaande daklozen
Hoofddorp	Opvang Hoofddorp	29 units	Dakloze gezinnen

Beschikking

Indicering voor de maatschappelijke opvang verloopt via de Brede Centrale Toegang (BCT). De BCT stelt op basis van de intake een onderzoeksverslag op, welke de cliënt ondertekent. Vervolgens wordt een beschikking opgesteld en samen met een kopie van het onderzoeksverslag uitgereikt aan de cliënt. In geval van toewijzing krijgt cliënt een toewijzingsbeschikking waarin de voorwaarden voor maatschappelijke opvang vermeld staan.

De maatschappelijke opvanglocatie waar iemand geplaatst wordt, licht in het eerste gesprek met cliënt de huisregels toe. Daarbij verzoekt de maatschappelijke opvangorganisatie de cliënt om de

huisregels voor akkoord te ondertekenen. Een voorbeeld van deze huisregels is als bijlage 2 aan deze rapportage toegevoegd.

WMO Verordening

Voorwaarden

Aan verblijf in de maatschappelijke opvang zijn voorwaarden verbonden. Deze voorwaarden zijn per 1 januari 2020 vastgelegd in de Verordening Wmo gemeente Haarlem 2020 (Hfdstuk 12) en de bijbehorende uitvoeringsregels Wmo 2020 (§ 6.1):

Voorwaarden

- a. de cliënt werkt constructief mee aan de verduidelijking van de ondersteuningsbehoefte;*
- b. de cliënt werkt constructief mee aan een traject dat is gericht op het zich op eigen kracht handhaven in de samenleving, waaronder het accepteren van: - een passende woning binnen of buiten de regio; of - een verblijf in een meer passende voorziening binnen of buiten de regio;*
- c. 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;*
- d. de cliënt houdt zich aan de algemene huisregels van de opvanglocatie;*
- e. de cliënt werkt constructief mee aan een eventuele verhuizing naar een andere opvanglocatie als dat gezien zijn situatie wenselijk is.*

Intrekking van de opvang

Het gebruik van de maatwerkvoorziening maatschappelijke opvang kan tijdelijk of in een uiterst geval definitief eenzijdig worden beëindigd, indien de cliënt niet voldoet aan een of meer aan de opvang verbonden voorwaarden. Deze voorwaarden worden in de beschikking vermeld.

Een nadere toelichting op de voorwaarden en huisregels volgt in de hoofdstukken 4 en 5 van deze evaluatie.

Toegang en indicering

Uit gesprekken met professionals en cliënten blijkt dat de werkwijze zoals hierboven omschreven in de praktijk naar behoren verloopt. Bij het toewijzen van opvang worden cliënten geïnformeerd over de voorwaarden middels de beschikking. Wel wordt de wens uitgesproken de tekst in de beschikking aan te passen naar B1 niveau, zodat deze beter aansluit bij de doelgroep. Hiertoe loopt reeds een traject binnen de gemeente.

Huisregels

Zowel cliënten als ketenpartners beamen dat cliënten bij binnenkomst geïnformeerd worden over de huisregels. Deze huisregels worden over het algemeen als passend en logisch ervaren.

3. De-escalatie en preventie

Binnen het sanctiebeleid ligt de focus op maatregelen ter preventie van incidenten, schorsingen en sancties. Met deze inzet wordt zoveel als mogelijk geprobeerd om te voorkomen dat cliënten gedrag vertonen dat van negatieve invloed is op henzelf, medecliënten, betrokken professionals en/of omwonenden. In dit hoofdstuk geven we een toelichting op deze maatregelen en de wijze waarop er ingezet wordt op de-escalatie.

Informereren

Alle nieuwe cliënten van de maatschappelijke opvang krijgen als onderdeel van het intakegesprek uitleg over de huisregels en afspraken binnen de maatschappelijke opvang. Deze huisregels worden in dit gesprek ondertekent door de cliënt.

Signaleren en de-escaleren

Alle medewerkers van de maatschappelijke opvanglocaties zetten in op tijdig signaleren en de-escalatie van spanning en ongewenst gedrag. Hierin is sprake van samenwerking tussen begeleiders, beveiligers en hulpverleners van de andere organisaties binnen én buiten het pand. Waar mogelijk worden cliënten tijdig benaderd en gesproken met aandacht voor hun persoonlijke situatie. Alle cliënten in de maatschappelijke opvang hebben een traject op maat en worden waar nodig toegeleid naar passende hulpverlening en dagstructuur. In de dagopvang zijn HVO en ACT+¹ gestart met een project om cliënten meer zinvolle dagactiviteiten te bieden.

Beveiliging

Op de locaties Wilhelmina en Velserspoort is 7x 24 uur beveiliging aanwezig. Deze beveiligers zijn getraind in het omgaan met mensen met OGGZ problematiek. Naast het houden van toezicht heeft de beveiliging ook een rol in het tijdig signaleren van spanningen en waar mogelijk de-escaleren door bijvoorbeeld het leggen van contact en het maken van een praatje. De beveiliging geeft eventuele signalen van spanning door aan de medewerkers van de maatschappelijke opvang voor nadere inzet vanuit de hulpverlening.

Samenwerking

Er zijn korte lijnen tussen alle organisaties binnen de maatschappelijke opvangketen. Er vindt op structurele basis overleg plaats met alle ketenpartners in zorg en veiligheid. Hierin worden knelpunten op zowel individueel als beleidsniveau met elkaar besproken en opgepakt. De ketensamenwerking wordt nader geëvalueerd in het derde kwartaal van 2020.

Evaluatie van incidenten

Na het opleggen van een sanctie naar aanleiding van een incident vindt een gesprek plaats met cliënt om hier gezamenlijk van te leren.

¹ Multidisciplinair outreachend GGZ team van GGZinGeest

Maatwerk

De inzet van preventie en de-escalatie verloopt zoals beoogd. Ketenpartners en cliënten geven aan dat er ruimte is voor het persoonlijk verhaal van cliënten en dat er maatwerk geleverd wordt. Opvallend is dat een aantal cliënten aangeeft dat er soms strenger gehandhaafd mag worden op de huisregels. Tegelijkertijd benoemen zij ook dat dit niet altijd wenselijk is, wanneer het gevolg kan zijn dat iemand door een sanctie op straat beland. Dit vereist elke keer opnieuw een zorgvuldige afweging.

Cliënten geven aan dat er ook voordelen zitten aan een meer consequente benadering van sanctionering. Dit geeft duidelijkheid aan de groep en creëert daarmee veiligheid. Zo legt een cliënt uit: “Incidenten hebben soms veel impact op de groep. Sancties helpen in zo’n geval om de rust weer terug te brengen. Het geeft ook een duidelijk signaal af naar medecliënten. Als het te onrustig is op de groep heb ik overdag geen rust in mijn hoofd om mijn werk te kunnen doen”.

Samenwerking

Ketenpartners benoemen de samenwerking ten behoeve van preventie en de-escalatie als positief. De afgelopen jaren is hier veel in verbeterd met bijvoorbeeld de komst van het handboek MO en ketenbrede afspraken ten aanzien van onder andere het sanctiebeleid. Wel wordt de wens benoemd om deze samenwerking ten behoeve van het sanctiebeleid nog nader te versterken. Het formuleren van een gezamenlijke visie ten aanzien van het sanctiebeleid, preventie en de-escalatie wordt hierbij als voorbeeld genoemd. In de keten wordt voorgesteld om een werkgroep in te richten om dit nader uit te werken.

Evaluatie

HVO Querido geeft aan dat zij maandelijks naast de individuele sanctie-evaluaties intern alle incidenten bespreekt. Dit met als doel om samen te leren en waar nodig verbeteringen aan te brengen. Het zou wenselijk zijn om deze structurele evaluatie breder binnen de keten door te voeren, waardoor verschillende partijen hier samen nader van kunnen leren. Dit zou structureel opgenomen kunnen worden als onderdeel van één van de bestaande overleggen of apart in kleinere subgroepen.

4. Aanleiding voor sancties

De eerste focus binnen de maatschappelijke opvangketen ligt op preventie en de-escalatie. Er zijn gezamenlijk afspraken gemaakt over de omstandigheden waarin het desondanks mogelijk is om vanuit de maatschappelijke opvanglocatie een sanctie af te geven. Deze afspraken staan omschreven in het Handboek MO. Er zijn drie situaties die aanleiding kunnen geven tot het opleggen van een sanctie:

1. (Zeer) grensoverschrijdend gedrag
2. Geen eigen bijdrage betalen ondanks het hebben van een inkomen
3. Langdurig en structureel niet meewerken aan traject naar uitstroom

In dit hoofdstuk worden deze drie situaties nader omschreven en toegelicht.

Grensoverschrijdend gedrag

Er bestaat een uitgebreid geheel aan samenwerkingsafspraken binnen de keten met betrekking tot reageren op (zeer) grensoverschrijdend gedrag, van licht naar zwaar. Het betreft vaak complexe en voor alle betrokkenen uitdagende situaties die vragen om snel en adequaat handelen. In geval van grensoverschrijdend gedrag ligt de focus op het behouden of herstellen van de veiligheid voor zowel cliënten als medewerkers.

Het sanctieprotocol in het Handboek MO bevat een overzicht met richtlijnen voor verschillende soorten incidenten en de daaraan gerelateerde omvang van de sancties. Hoewel het een gestandaardiseerd overzicht betreft is er in de praktijk sprake van maatwerk. Waar mogelijk wordt ingezet op een time-out van enkele uren. Sancties vormen bij (zeer) grensoverschrijdend gedrag een belangrijk instrument dat primair nodig is om de veiligheid binnen de voorziening te kunnen waarborgen. Geweld binnen of buiten de opvangvoorziening is in alle gevallen onacceptabel.

Overzicht richtlijnen sancties MO (Uit: Handboek MO, Hoofdstuk 5.2 Sancties)

	VERBALE AGRESSIE	OBJECT VAN AGRESSIE	FYSIEKE AGRESSIE	OVERIGE INCIDENTEN
<u>Lichte incidenten</u> Sanctie: waarschuwing, of schorsing van maximaal 1 dag	• Agressieve stemverheffing • Gematigd vloeken	• Slaan op tafel • Slaan met deuren	• Maken van dreigende gebaren	• Lichte overlast
<u>Matige incidenten</u> Sanctie: schorsing van maximaal 3 dagen	• Schreeuwen • Grof vloeken • Persoonlijke beledigingen • Lichte dreigementen	• Objecten neergooien • Tegen meubilair deuren etc slaan, schoppen of spuwen	• Dreigend op iemand afkomen	• Matige overlast • Discriminatie • Geluidsoverlast

<u>Ernstige incidenten</u> <i>Sanctie: Schorsing van maximaal 1 maand, terugkeer op casusniveau beoordelen</i>	• Razen • Zeer grof vloeken • Zware persoonlijke beledigingen • Ernstige dreigementen • Eenmalige dreiging met wapens	• Objecten breken • Meubilair, ramen etc. kapot slaan of schoppen • Banden leksteken • Bekladden	• Vastgrijpen van kleding • Slaan, schoppen, haren uittrekken. • Aanvallen waarbij lichte verwondingen ontstaan	• Herhaaldelijke extreme overlast • Herhaaldelijke discriminatie • Handel in drugs • Wapenbezit • Diefstal
<u>Extreme incidenten</u> <i>Sanctie: Schorsing langer dan 1 maand, terugkeer op casusniveau beoordelen (bespreken in het OZ²)</i>	• Herhaaldelijk en opzettelijk uiten van zware beledigingen • Dreigen met grof geweld c.q. wapens • Structurele intimidatie	• De boel verbouwen • Brandstichting	• Aanvallen waarbij ernstige verwondingen worden toegebracht	• Structurele extreme overlast • Herhaaldelijke handel in drugs • Wapenbezit • Diefstal

Het overzicht bevat richtlijnen voor de vorm van incidenten en hoe hiermee om te gaan. De voorbeelden van agressie zijn niet uitputtend, maar kunnen houvast bieden om te zien om wat voor soort incident het gaat.

Niet de eigen bijdrage willen betalen

Inning van de eigen bijdrage MO verloopt voor de locaties Wilhelmina en Velservoort via de Brede Centrale Toegang. De inning van de eigen bijdrage voor Frans Hals panden, MO Haarlemmermeer en Kennemerhof wordt geïnd door de RIBW K/AM. Er wordt ten alle tijde rekening gehouden met mensen die nog geen inkomen hebben, bijvoorbeeld doordat de uitkeringsaanvraag nog niet afgerond is.

Voor de opvanglocaties Wilhelminastraat, Velservoort en de ziekenboeg gelden de volgende afspraken: Cliënten die een weekmelding hebben reserveren en betalen wekelijks een bed voor de hele week. Cliënten die op de reservelijst staan betalen alleen het aantal daadwerkelijk geslapen nachten. Als iemand nog geen inkomen heeft, kunnen hierover afspraken gemaakt worden met de Brede Centrale Toegang. Cliënten dienen mee te werken aan het realiseren van inkomen, bijvoorbeeld door het aanvragen van een uitkering volgens de Participatiewet. Een medewerker van Werk & Inkomen werkt op locatie van de Brede Centrale Toegang. Dit zorgt voor korte lijnen en nauwe samenwerking.

In situaties waarin wel opvang wordt geboden maar om aantoonbare redenen geen mogelijkheid bestaat om inkomen te verwerven (denk aan uitgeprocedeerde asielzoekers), betalen cliënten geen eigen bijdrage.

² Operationeel Overleg Zorg, zie bijlage 3 Overzicht overlegstructuur

Als een cliënt wel inkomen heeft en toch de eigen bijdrage niet voldoet is de BCT genoodzaakt de cliënt de toegang tot de maatschappelijke opvang te ontfangen. Hiertoe wordt eerst een mondelinge en vervolgens een schriftelijke waarschuwing afgegeven. Cliënt krijgt weer toegang tot de maatschappelijke opvang als voor de opgelopen schuld een betalingsregeling is afgesproken en de eigen bijdrage betaald wordt. Indien een client onder bewind is gesteld, kunnen afspraken over de eigen bijdrage gemaakt worden met bewindvoerder.

Niet meewerken aan het traject

Maatschappelijke opvang is per definitie een tijdelijke noodvoorziening. Voorwaarde is dat cliënten al het redelijkerwijs mogelijke in het werk stellen om te werken aan maatschappelijk herstel. Alle cliënten in de maatschappelijke opvang stellen daartoe met hulp van een persoonlijk begeleider een trajectplan op. Binnen dit trajectplan worden de levensgebieden in kaart gebracht en afspraken gemaakt om door te kunnen stromen naar een passende vervolgplek. In sommige gevallen weigert een cliënt om mee te werken aan een traject. De trajecthouder probeert desondanks om de cliënt te motiveren om toch tot samenwerking te komen. Er vindt maatwerk plaats om ondanks weigering per geval te bekijken wat er mogelijk is. Cliënten worden indien nodig meermalen benaderd en bewogen om de samenwerking aan te gaan.

De trajecthouder brengt stagnerende en zorgwekkende casuïstiek in binnen het Operationeel Overleg Zorg³. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij aanhoudende weigering van cliënt om mee te werken aan een traject, of wanneer een cliënt een passende vervolgplek weigert of dreigt te weigeren. In het Operationeel Overleg zorgen bespreken de betrokken professionals:

- Wat de achtergrond en problematiek van cliënt is
- Of er nog andere mogelijkheden zijn om cliënt te motiveren tot samenwerking
- Of het zinvol is om een zorgconferentie of ICO⁴ in te plannen

In het uiterste geval bespreken de ketenpartners in het Operationeel Overleg zorg de mogelijkheid om tot een beëindiging van het traject over te gaan. Voordat beëindiging van het traject plaats vindt krijgt de betrokken cliënt een laatste kans aangeboden om toch een samenwerking aan te gaan. Wanneer deze aanhoudende pogingen geen effect hebben wordt het traject en daarmee de toegang tot de maatschappelijke opvang beëindigd. Deze beëindiging geldt totdat cliënt aangeeft wel bereid te zijn om een traject aan te gaan. Hiertoe bestaat geen vaste termijn, maar wordt gekeken naar waarneembare veranderingen in situatie, motivatie of gedrag. De deelnemers van het Operationeel Overleg Zorg besluiten hierover in gezamenlijkheid.

Grensoverschrijdend gedrag

Door zowel de ketenpartners als cliënten wordt aangegeven dat er aandacht is voor het voorkomen van escalatie en grensoverschrijdend gedrag. Waar mogelijk wordt ingezet op het bieden van een kortdurende time-out, waarbij iemand de ruimte krijgt om buiten af te koelen en later op de dag terug te komen. De sancties ten aanzien van (zeer) grensoverschrijdend gedrag worden als proportioneel ervaren. Er wordt rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van cliënt. Waar nodig wordt doorlopend ingezet op ondersteunende begeleiding en behandeling door maatschappelijke opvang en externe organisaties.

³ Zie bijlage 2: Overzicht overlegstructuur

⁴ Individueel casusoverleg in het Zorg- en Veiligheidshuis

Eén van de gesproken cliënten geeft aan dat hij het belangrijk vindt om te kijken naar de reden achter grensoverschrijdend gedrag. “Als je reageert vanuit emotie wil je dat iemand luistert”, maar “sommige mensen doen het er om en proberen elke situatie naar hun eigen hand te zetten”. In de professionele context van de OGGZ keten wordt er dan ook wel onderscheid gemaakt tussen emotionele agressie en instrumentele agressie. In het eerste geval is er sprake van agressie vanuit emotie en zal een hulpverlener trachten daar aansluiting bij te vinden en steun te bieden. In het geval van instrumentele agressie probeert iemand met gedrag iets te bereiken, en is het stellen van grenzen en kaders belangrijk om een veilige omgeving te kunnen waarborgen.

Hoewel de maatschappelijke opvang terughoudendheid betracht in het opleggen van schorsingen, geldt in sommige gevallen dat het noodzakelijk is om de veiligheid op de locatie te waarborgen. De veiligheid van personeel en medecliënten gaat in deze gevallen voor het belang van de individuele cliënt die zich grensoverschrijdend gedraagt. In gesprek met de keten wordt toegelicht dat het vaak gaat om cliënten met een zorgwekkende achtergrond van onder andere zeer agressief gedrag. Deze groep cliënten heeft vaak een verleden met agressie en geweld, komt veelal in aanraking met politie/justitie en heeft al diverse soorten hulpverlening en ondersteuning gehad. Er is kortom gedurende jaren al van alles geprobeerd. Om inzicht te bieden op deze problematiek schetsen we hieronder twee voorbeelden:

- Een client wordt vanuit detentie overgeplaatst naar een gespecialiseerde kliniek. Na diverse incidenten volgt uiteindelijk een schorsing binnen deze kliniek. Ook in de vervangende kliniek gaat het mis en volgt een uitplaatsing. De cliënt kan nergens meer terecht en belandt op straat. De cliënt meldt zich bij de BCT met een opvangvraag, en er wordt een beschikking afgegeven voor maatschappelijke opvang. De cliënt heeft een uitgebreid strafblad inclusief veroordelingen voor geweld richting hulpverleners. Er wordt gedurende de opvang tegelijkertijd gezocht naar een nieuwe passende kliniek in het land, maar op de meeste plekken is cliënt er al eerder uit gezet ten gevolge van zijn gedrag en op geen enkele wijze meer welkom. De trajectbegeleider zoekt naar mogelijkheden om de cliënt te ondersteunen. Toch wordt na een geweldsincident binnen de opvang besloten om een schorsing op te leggen met het oog op de veiligheid van personeel en medecliënten.
- Een cliënt met zware verslavingsproblematiek verliest zijn woonruimte ten gevolge van ernstig huiselijk geweld. Al jarenlang is er gespecialiseerde hulpverlening betrokken om de man te ondersteunen, maar de situatie in huis is vanwege het geweld niet langer houdbaar. Met name onder invloed van alcohol en drugs vertoont deze cliënt onberekenbaar en onvoorspelbaar agressief gedrag. Door de huisuitzetting belandt cliënt in de maatschappelijke opvang. Hier volgt een soortgelijk patroon als in de thuissituatie, waarbij cliënt met name onder invloed van drank en drugs agressief en zeer onvoorspelbaar gedrag laat zien. Na een incident waarbij cliënt personeel ernstig bedreigt met geweld wordt een schorsing opgelegd. De rechtbank oordeelt in het aangespannen kort geding dat de opgelegde sanctie rechtmatig is.

Bij deze doelgroep valt op dat er vaak vanuit verschillende sectoren al veel geprobeerd is om te werken aan een verbetering van problemen, bijvoorbeeld in detentie of in gespecialiseerde klinische setting. De maatschappelijke opvang vormt in deze situaties de allerlaatste plek waar deze mensen nog onderdak kunnen krijgen. In sommige gevallen blijkt dan dat deze voorziening onvoldoende is toegerust om deze cliënten de noodzakelijke begeleiding en onderdak te bieden. Al geruime tijd wordt het gebrek aan gespecialiseerde voorzieningen in onze regio, zoals Domus (Plus), voldoende passende forensisch beschermdwonenplekken en Skaeve Huse, door de ketenpartners aan de orde gesteld. Het ontbreken van deze noodzakelijke voorzieningen vormt een belangrijke verklaring voor de aanwezigheid van deze doelgroep met zware problematiek binnen de maatschappelijke opvang, hetgeen een zeer complexe uitdaging vormt voor alle betrokken organisaties in de keten.

Waar het gaat om mensen met zware problematiek, bij wie in sommige gevallen twijfel ontstaat over de ondersteuningsbehoefte en oordeelsbekwaamheid, bestaat de wens om ten aanzien van schorsingen meer maatwerk te kunnen bieden. Een optie zou kunnen zijn om de time-outbeddenregeling meer te differentiëren. Dit wordt nader toegelicht in hoofdstuk 6. Ook zou er gekeken kunnen worden naar het bieden van alternatieve sancties als vervanging van schorsingen. Dit is een onderwerp dat binnen de keten voorgesteld wordt en gezamenlijk nader onderzocht dient te worden.

Niet betalen van de eigen bijdrage

De sanctionering ten gevolge van het niet betalen van de eigen bijdrage loopt zoals omschreven in het handboek. Zowel ketenpartners als cliënten geven aan dat het begrijpelijk is dat een schorsing volgt op niet betalen ondanks het hebben van een inkomen. In sommige gevallen zorgt dit in de praktijk wel voor ingewikkelde situaties. Een hulpverlener uit de keten geeft het voorbeeld van een man die telkens zijn volledige uitkering bij storting opmaakt aan verslavende middelen, en daardoor ondanks afspraken de eigen bijdrage niet betaald. Zelfs als de BCT dhr. meerdere keren belt om de eigen bijdrage te betalen op de dag dat zijn uitkering gestort wordt, volgt er ondanks afspraken geen betaling. Er is bij een dergelijke sanctie wel hulpverlening maar geen opvang. Politie en handhaving geven aan dat dit er in enkele gevallen wel toe leidt dat mensen op straat slapen, ondanks de wens om iedereen opvang te bieden.

Wat er gebeurt wanneer er geen gevolg wordt gegeven aan het niet voldoen aan afspraken met betrekking tot de eigen bijdrage zien we binnen de gezinsopvang. Hier leidt het niet betalen van de eigen bijdrage op dit moment niet tot een schorsing in verband met de aanwezigheid van kinderen. Het feit dat er geen of nauwelijks gevolg wordt gegeven aan het niet houden aan de afspraken heeft grote impact op de moraal en veiligheid binnen de voorziening. Als één cliënt niet meer betaalt, vragen andere cliënten zich af waarom zij wel betalen. Dit heeft er mede toe geleid dat een grote groep cliënten binnen de gezinsopvang langdurig geen eigen bijdrage betaald heeft, ondanks het ontvangen van een inkomen.

De situatie binnen de gezinsopvang wordt nader toegelicht in hoofdstuk 8.

Niet meewerken aan het traject

De werkwijze ten aanzien van cliënten die medewerking aan het traject weigeren wordt als passend ervaren en loopt zoals beoogd. Aan deze sanctie gaat een uitgebreid en zorgvuldig traject vooraf. Hierbij wordt in gezamenlijkheid gekeken naar de individuele situatie van cliënt. Waar mogelijk kan aanvullende hulpverlening of ondersteuning ingezet worden ter motivatie, bijvoorbeeld vanuit Vangnet & Advies. Wanneer iemand zich alsnog bereid toont om mee te werken aan een traject onderzoekt de keten hoe er een nieuwe kans geboden kan worden. Hierbij wordt opgemerkt dat een kortdurende schorsing in sommige gevallen leidt tot een doorbraak, waarna mensen zich wel bereid zien om mee te werken aan een traject en doorstroom naar een passende vervolgplek.

Veel sancties die in dit kader worden opgelegd vormen aanleiding voor juridische procedures. Toetsing door bezwarencommissie of rechters leidt zelden tot het oordeel dat de opgelegde sanctie onrechtmatig of disproportioneel is geweest. Belangrijk daarbij is dat door het gemeentebestuur in alle gevallen kan worden aangetoond dat alles in het werk is gesteld om belanghebbende te bewegen medewerking te verlenen aan zijn maatschappelijk herstel.

5. Toepassen sancties

In het vorige hoofdstuk zijn de verschillende aanleidingen om een sanctie op te leggen omschreven. In dit hoofdstuk komen de verschillende soorten sancties aan bod. Vanaf 2017 is het daarnaast mogelijk om bij een sanctie een time-outbed te bieden. De timeout-beddenregeling wordt nader toegelicht in hoofdstuk 7.

Sancties

Er zijn verschillende soorten sancties die toegepast worden naar gelang de aanleiding.

- **Time-out**
Cliënt wordt verzocht om naar buiten te gaan om af te koelen en later op de dag terug te komen.
- **Schorsing tot één maand**
Een schorsing is een uiterste sanctie; een cliënt mag dan tijdelijk de opvanglocatie niet betreden. Bij schorsingen tot één maand kan de opvangorganisatie zelf een schorsing opleggen.
- **Schorsing langer dan één maand**
Bij zware, structurele of terugkerende incidenten kan een schorsing worden opgelegd met de duur langer dan een maand. Dit is bijvoorbeeld het geval bij ernstige incidenten met zwaar geweld of ernstige bedreigingen. Het opleggen van een schorsing met de duur langer dan één maand wordt besproken en besloten binnen het Operationeel Overleg Zorg, waar alle ketenpartners aan tafel zitten.
- **Eenzijdige zorgbeëindiging**
Als een zorgaanbieder wil overgaan tot eenzijdige zorgbeëindiging, bijvoorbeeld omdat een cliënt zich stelselmatig ernstig misdraagt, treedt het Protocol eenzijdige zorgbeëindiging maatschappelijke opvang in werking. Dit protocol is te vinden in het handboek MO (bijlage 15). In dit protocol staan de stappen beschreven die een zorgorganisatie moet doorlopen om tot eenzijdige zorgbeëindiging te kunnen overgaan. De veldregisseur beoordeelt dit voornemen ter goedkeuring. Deze maatregel wordt binnen de maatschappelijke opvang ondanks de zware problematiek van de doelgroep maar zelden toegepast. Waar mogelijk wordt ingezet op bijvoorbeeld het intensiveren van passende hulpverlening of overplaatsing naar een andere locatie. Als de maatschappelijke opvangorganisatie in overleg met de keten de situatie niet langer houdbaar acht, wordt een eenzijdige zorgbeëindiging uitgesproken.

In geval van schorsing kan een time-outbed aangeboden worden. In het Handboek MO zijn afspraken over het bieden van een time-outbed opgenomen. In het geval er een besluit tot sanctionering in de vorm van een schorsing wordt genomen, wordt client hiervan middels een brief op de hoogte gesteld. In deze brief wordt een beknopte maar heldere onderbouwing gegeven voor de aanleiding van de schorsing. In deze brief wordt tevens vermeld dat bezwaar ingediend kan worden tegen de sanctie bij de gemeente Haarlem.

Nadat er ingegrepen wordt bij een incident en er een schorsing wordt uitgesproken, vindt er voor het einde van de schorsingsperiode een gesprek plaats, doorgaans met andere medewerkers erbij vanuit hoor en wederhoor. In dit gesprek is aandacht voor een terugblik op het incident en voor lessen voor herstel gericht op de toekomst.

Sancties in de praktijk

Het sanctiebeleid verloopt in principe zoals beoogd en hierboven geschetst. In zo goed als alle gevallen is een schorsing tijdelijk en krijgt een geschorste cliënt na enige tijd een nieuwe kans in de opvang. De gezamenlijke maatschappelijke opvangketen blijft met hulp en ondersteuning inzetbaar, ook tijdens een schorsingsperiode. Er is afgesproken dat de trajectbegeleiding doorgang vindt, hoewel dit in de praktijk niet in alle gevallen lukt, bijvoorbeeld doordat iemand tijdelijk uit beeld raakt.

In Haarlem worden beide nachtopvanglocaties geëxploiteerd door gecontracteerde aanbieder HvO Querido. Waar een cliënt bij schorsing uit de nachtopvang in sommige andere (grote) steden gebruik kan maken van opvang van een andere aanbieder, is dit in Haarlem niet het geval. Mede om deze reden bestaat de time-outbeddenregeling, zie hoofdstuk 7. In hoofdstuk 6 volgt een beknopte toelichting op hoe het sanctiebeleid in andere steden geregeld is.

Maatwerk

Op papier hanteren opvangaanbieders hetzelfde beleid, maar in de praktijk worden desondanks verschillen in de uitvoering waargenomen. De vraag is of er bij sancties maatwerk toegepast moet worden, of dat er sprake dient te zijn van een zeer strikte en consequente toepassing van het protocol. Ketenpartners denken hier verschillend over. Leden van de cliëntencommissie benoemen de voordelen van een meer consequente aanpak, maar zien ook de waarde van maatwerk en een persoonlijke benadering. De gemeente onderschrijft het belang van maatwerk en aandacht voor het persoonlijk verhaal van cliënt. Het is goed om hier als keten gezamenlijk over in gesprek te blijven, zodat de betrokken partijen inzicht creëren in elkaars inzet en overwegingen.

Een aantal hulpverleners benoemt in het kader van maatwerk ook de suggestie om op zoek te gaan naar alternatieve sancties, zoals het doen van corveetaken.

Terminologie

Opvallend is dat er geen eenduidige terminologie gebruikt wordt binnen het sanctiebeleid. Hulpverleners spreken over sancties, schorsing, time-out, locatiebeperking en opschorting, maar deze termen worden niet altijd eenduidig toegepast, hetgeen verwarring op kan roepen.

Schorsingen Beschermd Wonen

Wanneer er sprake is van een eenzijdige zorgbeëindiging binnen het Beschermd Wonen en er geen alternatieve beschermd wonenplek gevonden kan worden, komen mensen nu soms in de maatschappelijke opvang terecht. Dit zorgt er voor dat mensen met zware problematiek in de maatschappelijke opvang geplaatst worden, waar men niet altijd passende begeleiding kan bieden. Betrokken partijen ervaren dit in het overgrote deel van de gevallen als onwenselijk. Zij zouden graag zien dat de beschermd wonenketen actiever inzet op voorkomen van schorsing van cliënten. Hiertoe wordt binnen de gemeente een traject in gang gezet in samenwerking met de beschermd wonenketen.

Juridische bevoegdheid opleggen sancties

Bij het afgeven van sancties tekenen cliënten met regelmaat bezwaar aan bij de gemeente Haarlem. In het overgrote deel van de gevallen wordt de gemeente in dergelijke zaken in het gelijk gesteld. De formele werkwijze en route voor sancties behoeft echter een aanpassing in de constructie om deze op termijn juridisch houdbaar te maken. In het Handboek MO staat vermeld dat bij schorsingen tot 1

maand, de zorgorganisatie zelf tot de sanctie kan besluiten. In rechte wordt ter discussie gesteld dat het bevoegd bestuursorgaan een besluit heeft genomen dat strekt tot verstrekking van de Wmo maatwerkvoorziening maatschappelijke opvang en dat vervolgens een uitvoeringsorganisatie besluit dat deze verstrekking (tijdelijk) wordt beëindigd. In de praktijk worden bezwaar en beroep tegen opgelegde sancties op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht aangespannen tegen het bestuursorgaan gemeente Haarlem. Om discussie en onduidelijkheid over de bevoegdheid tot sanctioneren te voorkomen zou een voorstel kunnen zijn om gecontracteerde zorgaanbieders te mandateren besluiten te nemen tot het opleggen van sancties tot één maand in gevallen zoals vastgelegd in Verordening WMO, uitvoeringsregels WMO en Handboek MO.

6. Hoe is het Sanctiebeleid in andere steden geregeld?

De evaluatie van het sanctieprotocol en de beoordeling van het huidige beleid en werkwijze roepen de vraag op hoe dit in andere steden geregeld is. In de rapportage “De staat van de Nachtopvang”⁵ van de branchevereniging voor opvang en beschermd wonen Valente is een korte toelichting opgenomen over het sanctiebeleid binnen verschillende locaties voor nachtopvang in het land.

“Elke organisatie heeft haar eigen schorsingsbeleid. Het gaat om beleid waar iemand tijdelijk de toegang tot de nachtopvang wordt onttrokken. De invulling is verschillend. Op de open vraag of organisaties een schorsingsbeleid hebben bij agressie of risicovol gedrag is geen antwoord hetzelfde.”

Een inventarisatie onder enkele middelgrote steden bevestigt het beeld dat dit beleid wisselend is en mede afhankelijk van onder andere het soort en aantal voorzieningen. Hoewel vergelijken zodoende niet aan de orde is, benoemen we hier kort de algemene werkwijze van een aantal andere steden om hier meer inzicht in te geven.

Leiden

In de Binnenvest in Leiden wordt er over het algemeen bij schorsingen geen alternatieve opvang geregeld. Alleen in het kader van de winteropvang bestaat de mogelijkheid om cliënten uit te ruilen met de Kesslerstichting in Den Haag. Als het mogelijk is wordt er een korte time-out ingezet van een paar uur om schorsing te voorkomen. Bij zeer agressief gedrag wordt de politie ingeschakeld. In Leiden bestaat wel de wens om meer maatwerk te leveren ten aanzien van schorsingen. Het sanctiebeleid wordt daarom nader geëvalueerd.

Amersfoort

In Amersfoort geldt het algemeen beleid dat niemand op straat slaapt. Opvangorganisatie Kwintes heeft twee locaties voor maatschappelijke opvang. Bij een schorsing wordt iemand naar een andere locatie verwezen volgens de 23-7-regeling: Dit betekent toegang vanaf 23.00 en de deur uit om 07.00. Het komt voor dat er ondanks het beleid om niemand op straat te laten slapen, het onhoudbaar is om iemand op te vangen. Als verblijf in de nachtopvang door aanhoudend overlastgevend gedrag onhoudbaar is, kan in overleg met de gemeente besloten worden om iemand de toegang te onttrekken. Dit komt niet vaak voor.

Zaanstad

In Zaanstad maakt men binnen de maatschappelijke opvang van het Leger des Heils onderscheid tussen vaste bewoners met traject en mensen zonder traject. Voor vaste bewoners wordt in geval van schorsing indien mogelijk een alternatief bed geregeld via uitruil met bijvoorbeeld het Leger des Heils in Hoorn. Voor mensen die gebruik maken van de nachtopvang zonder traject geldt dat bij een schorsing geen alternatief geregeld wordt.

⁵ Bron: De staat van de nachtopvang, Federatie Opvang (inmiddels: Valente), december 2019

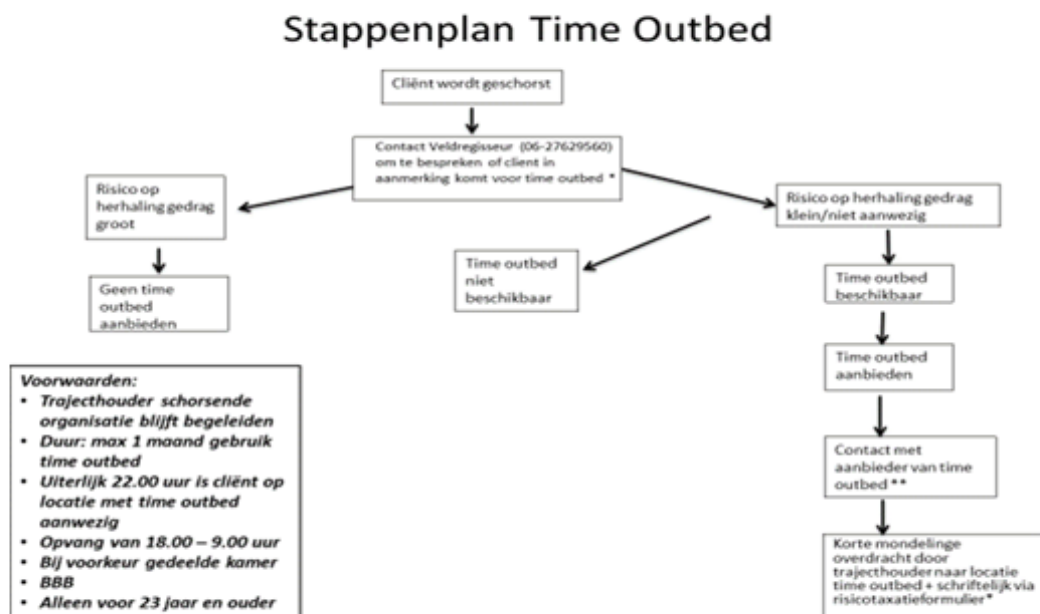
7. Time-outbeddenregeling

In 2017 is de time-outbeddenregeling van kracht gegaan binnen de maatschappelijke opvangketen. Binnen de time-outregeling zijn drie bedden waar cliënten met een schorsing onder voorwaarden tijdelijk geplaatst kunnen worden. Het time-outbed is beschikbaar op drie locaties: één bij HVO Querido, één bij RIBW K/AM en één bij het Leger des Heils. De opvang op een time-outbed is sober (bed, bad en brood) en wordt geboden van 18.00 – 9.00. Het bed is maximaal een maand beschikbaar voor cliënten van HVO Querido, RIBW en Leger des Heils. De cliënt betaalt de gebruikelijke eigen bijdrage of woonkosten tijdens het verblijf op het time-outbed door.

Het time-outbed is niet beschikbaar⁶:

- Voor jongeren onder de 23; voor jongeren is een apart time-outbed beschikbaar bij het Leger des Heils in Hoofddorp.
- In geval van crisis; Dat wil zeggen in geval van acute dakloosheid buiten openingstijden van de BCT kan men zich melden bij HVO Querido voor een tijdelijke plek, tot gesprek bij de BCT plaats kan vinden.
- Indien met enige mate van zekerheid gesteld kan worden dat het gedrag (gevaar voor cliënten en personeel) waarvoor degene is geschorst zich zal herhalen op de locatie met time-outbed.

Voor de aanvraag van het time-outbed is een stappenplan opgesteld.



⁶ Bron: §5.3.1. Handboek MO

Time-outbeddenregeling

Over het algemeen ervaren de ketenpartners de time-outbeddenregeling als positief en van toegevoegde waarde. De veldregisseur schat in dat in 90% van de schorsingen een time-outbed te regelen valt. Wel komen in gesprek met de ketenpartners een aantal knelpunten naar voren:

- Het ontbreken van de mogelijkheid om in de avonduren en weekenden een time-outbed aan te vragen.
- Door sommige cliënten wordt plaatsing op een time-outbed als beloning voor ongewenst gedrag ervaren.
- Er is niet in alle gevallen een time-outbed beschikbaar als alle bedden reeds bezet zijn.
- Sommige mensen kunnen vanwege de kans op herhaling van agressief gedrag niet geplaatst worden op een time-outbed, terwijl er wel een ondersteuningsbehoefte is.

Binnen de keten bestaat de wens om de time-outbeddenregeling nader te versterken. Hiertoe worden een aantal opties genoemd:

- Preventieve inzet van de time-outbedden: Onderzoek of mensen tijdelijk vrijwillig en preventief op een time-outbed geplaatst kunnen worden als binnen de reguliere voorziening de spanning oploopt. Een time-outbed wordt dan ingezet ter voorkoming van schorsing en escalatie. Dit wordt ook wel een “carrouselbed” genoemd.
- Onderzoek of de time-outbeddenregeling meer gedifferentieerd kan worden ingezet, waarbij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt leidend is. Ga na of er meer verschillende soorten plekken gecreëerd kunnen worden.
- Maak de beslissing om iemand wel of geen time-outbed te bieden inzichtelijker: Op basis van welke criteria wordt de kans op herhaling ingeschat? Onderzoek of het mogelijk is om extra expertise in te zetten ten aanzien van deze beoordeling, zodat oordeelsbekwaamheid en kwetsbaarheden op gebied van bijvoorbeeld somatiek of psychiatrie in deze beslissing meegenomen worden.

8. Politie en handhaving

In de voorgaande hoofdstukken zijn de aanleidingen en soorten sancties binnen de maatschappelijke opvang toegelicht. In dit hoofdstuk wordt de rol van politie en handhaving aangaande het sanctiebeleid binnen de maatschappelijke opvangketen nader omschreven.

Samenwerking met de politie

Binnen de maatschappelijke opvangketen bestaat een nauwe samenwerking met de politie. Wanneer er sprake is van (zeer) grensoverschrijdend gedrag kan de maatschappelijke opvanglocatie de politie inschakelen. Dit gebeurt zowel preventief voor overleg als acuut in geval van (dreigend) gevaar. De politie kan bij (dreigend) gevaar ter plaatse komen en indien van toepassing aanhoudingen verrichten. Daarnaast kan de maatschappelijke opvangorganisatie bij een schorsing de politie inlichten bij het vermoeden dat de persoon die geschorst is buiten voor overlast of andere veiligheidsproblemen zal zorgen.

Het maken van een dergelijke melding van schorsing bij de politie zorgt er voor dat:

- De politie extra aandacht kan geven aan de persoon die geschorst is op straat
- De politie eerder in kan grijpen als de geschorste persoon buiten voor problemen zorgt.

Hoewel er afspraken zijn over het melden bij de politie door de maatschappelijke opvangorganisaties, staan deze afspraken niet nader omschreven op papier.

Aangifte

In geval van strafbare feiten als (zeer) grensoverschrijdend, agressief gedrag of geweld binnen de maatschappelijke opvang kunnen alle partijen binnen de maatschappelijke opvangketen aangifte doen bij de politie. De politie benadrukt het belang van het doen van aangifte door organisaties binnen de maatschappelijke opvangketen bij agressie en geweld.

Handhaving

De handhavers van de gemeente Haarlem zijn als ogen en oren op straat nauw verbonden met de problematiek van dak- en thuislozen. Zij signaleren tijdens hun rondes of op basis van meldingen wanneer er sprake is van overlast door dak- en thuislozen. Ook met handhaving is er sprake van een nauwe samenwerking met de ketenpartners binnen de maatschappelijke opvang.

Samenwerkingsstructuur

Politie en handhaving sluiten structureel aan bij de verschillende overleggen in de maatschappelijke opvang keten. Hier worden zowel individuele casuïstiek als knelpunten op beleidsniveau besproken. In het derde kwartaal van 2020 wordt de ketensamenwerking binnen de OGGZ keten nader geëvalueerd.

Samenwerking politie

De onderlinge samenwerking tussen politie en maatschappelijke opvangketen ten aanzien van het sanctiebeleid wordt als goed ervaren. Er is structureel overleg op verschillende niveaus en partijen weten elkaar te vinden.

Meldingen niet-acute schorsingen

Meldingen vanuit de maatschappelijke opvang over niet-acute schorsingen worden vanuit de centrale meldkamer van de politie doorgezet naar één medewerker van de politie. Deze medewerker is vanwege het rooster en vakanties niet altijd aanwezig. Vanwege het risico dat er bestaat rondom eventuele overlast op straat, zou het wenselijk kunnen zijn om hier met de politie nadere afspraken over te maken.

Aangifte

De politie is gestart met het bieden van voorlichting binnen de OGGZ keten. Daarbij gaan zij in gesprek met de verschillende ketenpartners en onderzoeken gezamenlijk hoe te handelen naar aanleiding van voorbeelden uit de praktijk. De politie benadrukt het belang van het doen van aangifte bij agressie en geweld tegen hulpverleners. De ervaring is dat er nu niet altijd aangifte gedaan wordt.

Samenwerking handhaving

Er is structureel overleg op verschillende niveaus tussen de partijen in de maatschappelijke opvangketen, waaronder handhaving. Handhavers signaleren actief de problematiek van dakloze mensen op straat, en geven deze signalen door aan de betrokken partijen in de keten. Handhaving zou graag meer inzicht willen in wat er vervolgens met deze signalen gebeurt. Er wordt niet standaard aangegeven richting handhaving welke cliënten een schorsing hebben en waarvoor. Handhaving signaleert dat de onderlinge samenwerking minder stevig is dan voorheen, en zou met name de samenwerking tussen de wijkagent, Alpha Security en maatschappelijke opvangorganisaties graag versterken.

Overlast op straat

Alle cliënten, waaronder gesanctioneerde cliënten, kunnen overlast veroorzaken in de omgeving. Dat geldt voor zowel sancties vanuit de dagopvang als vanuit de nachtopvang. Het is niet precies vast te stellen of en welk aandeel van de overlast op straat te verklaren is door sancties vanuit de maatschappelijke opvang. Wel benadrukken zowel politie als handhaving dat gesanctioneerde cliënten voor overlast kunnen zorgen in de omgeving, en dat het belangrijk is om hier rekening mee te houden binnen de keten.

9. Cijfers

Aantal schorsingen > 22 jaar

Sancties maatschappelijke opvang	2018	2019
Schorsingen met een time-outbed	23	36
Schorsingen zonder time-outbed i.v.m. volledige bezetting drie time-outbedden	onbekend	onbekend
Schorsingen zonder time-outbedden i.v.m. niet-plaatsbaarheid door dreigend, risicovol gedrag van de cliënt	onbekend	onbekend

Niet geregistreerd zijn de geschorste cliënten voor wie géén time-outbed beschikbaar is gesteld.

Aantal schorsingen/beëindigingen <23 jaar (dak- en thuisloze jongeren)

Sancties Spaarnezicht	2018	2019
Beëindiging zonder tussenkomst politie	3	3
Beëindiging met tussenkomst politie	7	1
Schorsing		2
<i>Totaal</i>	<i>10</i>	<i>6</i>

Bezetting van de time-outbedden

Bezetting time-outbedden⁷		2018	2019
Totaal aantal overnachtingen TO-bed		260	523
	LdH H&H	68	176
	HVOQ Ws	43	111
	RIBW K/AM	149	236
Bezettingspercentage		24%	48%
Unieke personen		23	36
Gemiddelde verblijfsduur per persoon		11 nachten	15 nachten

⁷ Bron: jaarcijfers GGD

Time-outbedden

Het beroep dat op de drie time-outbedden is gedaan is in 2019 ten opzichte van een jaar eerder, verdubbeld. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de regeling beter bekend is en er eerder gebruik van gemaakt wordt. Redenen voor gebruik van een time-outbed zijn vaak overlast en overtreden van huisregels. In zowel 2018 als 2019 heeft één persoon langdurig (meerdere maanden) gebruik gemaakt van een time-outbed gedurende de periode dat er een nieuwe locatie voor hem werd gezocht. In 90% van alle sancties (1 nacht of langer) kon volgens de veldregisseur een time-outbed gerealiseerd worden.

Sancties

Er is geen eenduidig registratie systeem voor het sanctiebeleid. Hierdoor zijn er geen cijfers beschikbaar over het totaal afgegeven sancties in de afgelopen jaren of de aard van de overtredingen. Om meer inzicht te krijgen in aard en omvang van de sancties, zou bijvoorbeeld afgesproken kunnen worden om schorsingen altijd te benoemen in het Operationeel Overleg Veiligheid en hier een eenvoudige registratie van bij te houden. Er dient rekening gehouden te worden met het voorkomen van een te grote registratielast.

10. Gezinsopvang en jongerenopvang

Het sanctiebeleid binnen de locaties voor gezinsopvang en jongerenopvang wordt binnen dit hoofdstuk apart omschreven. De aanwezigheid van kwetsbare jeugd vraagt binnen de keten voor maatschappelijke opvang om een andere aanpak, welke in dit hoofdstuk nader toegelicht wordt.

Gezinsopvang

Binnen de regio Zuid-Kennemerland, Midden- Kennemerland en Haarlemmermeer zijn twee locaties ingericht voor dakloze gezinnen met kinderen. Hier verblijven zowel stellen als alleenstaande ouders met hun kinderen. De wijze waarop het sanctieprotocol wordt toegepast en uitgevoerd binnen de volwassenenopvang is niet geschikt binnen de gezinsopvang, omdat de aanwezigheid van kwetsbare kinderen om een andere aanpak vraagt.

In Haarlem-Noord bevindt zich de opvanglocatie Velserspoort van HvO Querido voor economisch dakloze gezinnen met kinderen. Dit is een lokaal gefinancierde voorziening bedoeld voor dakloze gezinnen uit Haarlem en Zandvoort. Hier wordt als het gaat om sanctionering gebruik gemaakt van een stapsgewijze aanpak, van het voeren van een gesprek tot het geven van een formele (schriftelijke) waarschuwing, en waar nodig de extra inzet van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of de consultatie van Veilig Thuis. Overplaatsing naar de OGGZ Gezinsopvang in Haarlemmermeer is aan de orde wanneer blijkt dat dit gezien de problematiek van het gezin een beter passende plek is.

In de Haarlemmermeer is een opvanglocatie van RIBW K/AM voor gezinnen waar sprake is van OGGZ problematiek, de MO Haarlemmermeer. Hier verblijft een doelgroep die te maken heeft met een zorgelijke opeenstapeling van complexe problematiek. Het reguliere sanctiebeleid van de maatschappelijke opvang is van toepassing, hoewel schorsingen zeer zelden opgelegd worden. Bij zorgen over de aanwezige kinderen vindt overleg plaats met Veilig Thuis. Verder is er een nauwe samenwerking met het Meerteam in de Haarlemmermeer, en is RIBW K/AM in samenwerking met de gemeentes Haarlem en Haarlemmermeer bezig met het versterken van de samenwerking met jeugdpartners uit de gemeentes van herkomst.

Sanctiebeleid in de gezinsopvang

Op de locatie Velserspoort van HVO Querido verloopt het sanctiebeleid zoals beoogd. Voor de locatie MO Haarlemmermeer bestaat de wens om het sanctiebeleid te verbeteren en specifiek aan te passen naar de complexe problemen van de doelgroep die er verblijft. RIBW K/AM geeft aan dat zij in verband met de aanwezigheid van kinderen onvoldoende mogelijkheden ervaren om gevolg te geven aan het niet houden aan de afspraken of huisregels.

Het schorsen van ouders of gezinnen binnen de maatschappelijke opvang wordt als onwenselijk beschouwd door alle betrokkenen. Dit leidt echter binnen de MO Haarlemmermeer tot onwenselijke situaties. Hierbij kan men denken aan bijvoorbeeld stagnatie in het traject en van de doorstroom door het weigeren van constructieve medewerking aan het traject. Ook heeft de RIBW K/AM moeite met het incasseren van de eigen bijdrage, omdat het ingewikkeld is om gevolg te geven aan het niet betalen van deze bijdrage.

Er loopt op dit moment een separaat traject met de maatschappelijke opvang Haarlemmermeer ten aanzien van onder andere sancties en schorsingen. De aanwezigheid van kinderen in deze toch al kwetsbare gezinnen vraagt om een zeer zorgvuldige aanpak waarin een intensieve samenwerking tussen de partijen in maatschappelijke opvang en de jeugdketen belangrijk is.

Jongerenopvang

In het centrum van Haarlem bevindt zich maatschappelijke opvanglocatie Spaarnezicht voor dakloze jongvolwassenen van 18 tot 23 jaar. Spaarnezicht werkt op basis van haar eigen sanctieprotocol, welke afwijkt van de werkwijze zoals omschreven in het Handboek MO. Spaarnezicht is terughoudend in het uitspreken van schorsingen, om te voorkomen dat kwetsbare jongeren door deze maatregel op straat belanden. Toch geldt desondanks in uiterste gevallen dat een sanctie nodig is, bijvoorbeeld om de veiligheid op de locatie te kunnen waarborgen. Spaarnezicht maakt gebruik van schorsingen bij:

- Agressief gedrag
- Terugkerend drug- en alcoholgebruik
- Niet meewerken aan traject
- Geen gebruik maken van de opvang
- Overtreden van de huisregels

Sancties worden opgelegd na een gezamenlijke afweging van Spaarnezicht, het CJG en de ketenregisseur dak- en thuisloze jongeren. Bij een schorsing wordt dan een brief overhandigd van de Brede Centrale Toegang met toelichting.

Een schorsing duurt meestal 1 á 2 weken. Er is dan na overleg met de ketenregisseur jongeren een time-outbed beschikbaar bij Vast & Verder in Hoofddorp. Er kan maximaal 1 week gebruik gemaakt worden van dit time-outbed. De opvang op het time-outbed is sober (bed, bad en brood) en wordt geboden van 18.00 – 9.00 uur. De trajecthouder van het CJG blijft begeleider, door Vast & Verder wordt minimale begeleiding geboden. Bij een schorsing blijft de trajectbegeleiding van de CJG-coach doorlopen. Voor jongeren die zich zeer ernstig hebben misdragen is het beschikbare time-outbed niet geschikt, omdat er op de locatie kwetsbare jongeren wonen.

Time outbedden jeugd

In de praktijk blijkt dat het time-outbed bij Vast & Verder regelmatig bezet is door jongeren die op de wachtlijst staan voor Spaarnezicht. Een hotelplaatsing wordt niet ingezet omdat dit als beloning voor zeer ernstige misdragingen ervaren wordt. Jongeren zijn bij schorsing dan ook vaak aangewezen op een tijdelijke plek in het eigen netwerk. Spaarnezicht en de ketenregisseur dak- en thuisloze jeugd geven aan dat dit lukt in verreweg de meeste gevallen.

Schorsingen

Er wordt op dit moment bij schorsingen geen gebruik gemaakt van een tijdelijke plaatsing in de volwassenenopvang, vanwege het feit dat betrokkenen menging van de doelgroepen jeugd en volwassenen niet willen stimuleren. Dit maakt mede dat Spaarnezicht zeer terughoudend is met schorsingen, ook als zou een schorsing gezien het grensoverschrijdend gedrag in sommige van deze gevallen wel op zijn plaats zijn.

11. Conclusie

In samenwerking met de keten heeft de gemeente Haarlem het sanctiebeleid geëvalueerd. Binnen het sanctiebeleid hebben we te maken met verschillende locaties, organisaties en doelgroepen. Dit vraagt om een zorgvuldig afgestemde samenwerking en een regelmatige, gezamenlijke evaluatie. Het sanctiebeleid is een belangrijk onderdeel van de gezamenlijke afspraken binnen de maatschappelijke opvangketen, daar het onder meer gaat over het bieden van een veilige omgeving voor zowel professionals als cliënten. De betrokken partijen uit de keten hebben actief input geleverd en meegedacht over het sanctiebeleid en eventuele verbeteringen. Hieruit blijkt een grote mate van betrokkenheid bij de doelgroep en de keten.

In de evaluatie komt duidelijk naar voren dat het sanctiebeleid een complex onderwerp betreft. In de kern raakt deze evaluatie aan de vraag hoe ver de verantwoordelijkheden en mogelijkheden van de maatschappelijke opvangketen reiken. Uit deze evaluatie blijkt dat de keten zich naar behoren inspant om sancties te voorkomen. Met het landelijk beeld in ogenschouw valt op dat de ketenbrede afspraken en de time-outbeddenregeling geen vanzelfsprekendheid zijn, maar een waardevol onderdeel van het Haarlemse beleid. Schorsingen zonder alternatief bed zijn desondanks niet in alle gevallen te voorkomen. Het belang van de veiligheid op de locatie van personeel en medecliënten weegt in deze gevallen zwaarder dan het belang van de individuele cliënt.

De inzet van de time-outbeddenregeling in 2017 biedt de mogelijkheden om mensen bij schorsing onder voorwaarden alternatieve opvang te kunnen bieden. Naast tevredenheid over deze regeling klinkt echter ook de wens om deze verder uit te werken en nader te differentiëren, zodat er ook binnen de time-outbeddenregeling meer maatwerk geboden kan worden.

De afgelopen jaren is ook wat betreft het sanctiebeleid ingezet op het versterken van de samenwerking binnen de keten. Zo zijn er afspraken gemaakt over een ketenbreed sanctiebeleid, en worden schorsingen langer dan één maand standaard breed besproken binnen het Operationeel Overleg Zorg. In de keten bestaat de wens deze samenwerking nader te versterken, door bijvoorbeeld een sterkere gezamenlijke inzet op preventie en de-escalatie, samen leren en intervisie. De gemeente onderschrijft deze wens daar een nauwe ketensamenwerking in het belang is van een sluitend aanbod voor de doelgroep. De ketensamenwerking wordt in het derde kwartaal van 2020 nader geëvalueerd.

De afspraken met handhaving en politie ten aanzien van het sanctiebeleid zijn nog niet opgenomen in het handboek MO, terwijl zij hier wel een belangrijke rol in spelen. Dit is een aandachtspunt dat nader uitgewerkt dient te worden.

Voor de jongerenopvang en gezinsopvang geldt dat de doelgroep vraagt om een andere benadering en andere afspraken. Waar aangaande het huidige sanctiebeleid binnen de jongerenopvang tevredenheid klinkt, bestaat voor de partijen binnen de gezinsopvanglocaties de wens om het sanctiebeleid apart nader uit te werken voor deze locaties.

De verbeterpunten en aanbevelingen die voort komen uit deze evaluatie zijn opgenomen in hoofdstuk 11.

12. Aanbevelingen

Op basis van de evaluatie van het sanctiebeleid volgt in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen ten aanzien van het sanctiebeleid. Deze aanbevelingen zijn onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

- De-escalatie en preventie
- Ketensamenwerking
- Time-outbeddenregeling
- Opschorting en ernstige incidenten
- Politie en handhaving
- Cijfers

Voor de jongerenopvang en de gezinsopvang zijn als laatste separaat aanbevelingen geformuleerd.

De-escalatie en preventie

Ketenpartners en gemeente benadrukken de wens om waar mogelijk in te zetten op preventie en de-escalatie. Waar er binnen het sanctiebeleid inmiddels sprake is van een uitgebreid geheel aan ketenafspraken, geldt dit nog niet voor preventie en de-escalatie. Wel ziet de gemeente hierin waardevolle initiatieven, zoals de samenwerking van ACT+ en HvO Querido om ook in de dagopvang activiteiten aan te bieden.

1. Bespreek in de keten het opstellen van een gezamenlijke aanpak ten aanzien van preventie en de-escalatie. Onderzoek of het wenselijk is om de samenwerking op dit vlak nader te versterken, bijvoorbeeld door middel van het volgen van een gezamenlijke de-escalatietraining.
2. Ga als gemeente in gesprek met de beschermd wonenketen over het schorsen van cliënten binnen het beschermd wonen en het zoeken naar alternatieve oplossingen, zodat beschermd wonencliënten zo min mogelijk terugvallen op maatschappelijke opvang.

Ketensamenwerking

De afgelopen jaren is er geïntensiveerd ingezet op de ketensamenwerking, onder andere door middel van een nieuwe overlegstructuur en het Handboek MO. Ook binnen het sanctiebeleid bestaat een uitgebreid geheel aan samenwerkingsafspraken. Binnen de keten bestaat de wens om deze samenwerking nader te versterken. Verschillende partijen in de keten onderschrijven het idee om binnen een werkgroep de volgende punten verder uit te werken:

3. Uitwerken visie op sanctionering: Wat willen we bereiken? Hoe leveren we maatwerk?
4. Onderzoek de mogelijkheid tot alternatieve sancties, bijvoorbeeld corveetaken in plaats van schorsen.
5. Ga na of er behoefte is aan gezamenlijke intervisie bijeenkomsten binnen de keten.
6. Zorg voor duidelijke afspraken over (continuering van) trajectbegeleiding tijdens schorsing.
7. Maak ruimte om binnen de keten incidenten nader te evalueren om hier gezamenlijk als keten van te kunnen leren.
8. Maak eenduidige afspraken met betrekking tot terminologie.

Time-outbeddenregeling

De time-outbeddenregeling is in 2017 van start gegaan en biedt onder voorwaarden een tijdelijke plek voor cliënten met een schorsing.

9. Bespreek met de keten het verbeteren van de time-outregeling, waarbij onderzocht wordt of het mogelijk is om te bedden te differentiëren. Onderzoek of het mogelijk is om verschillende soorten time-outbedden te creëren zodat deze meer op maat ingezet kunnen worden, afhankelijk van cliënt en omstandigheden.
10. Onderzoek of het mogelijk is om de time-outregeling in te kunnen zetten ter preventie van schorsingen.
11. Ga na of het mogelijk is om de beschikbaarheid van de aanvraag van de time-outbedden uit te breiden naar de avonduren en weekenden.
12. Ontwerp een duidelijke triage om te kunnen beoordelen of het time-outbed ingezet dient te worden, met daarin aandacht voor mate van verwijtbaarheid, kwetsbaarheid, somatiek en overige relevante omstandigheden. Onderzoek of het mogelijk is om extra expertise in te zetten ten aanzien van deze beoordeling, zodat oordeelsbekwaamheid en kwetsbaarheden op gebied van bijvoorbeeld somatiek of psychiatrie in deze beslissing meegenomen worden.

Opschorting en ernstige incidenten

De time-outbedden worden enkel ingezet wanneer dit op een veilige manier kan plaats vinden. In sommige gevallen is de kans op herhaling van (agressief) gedrag te groot. Dit betekent dat er in die gevallen bij een schorsing tijdelijk geen opvang geboden kan worden, in verband met de veiligheid van personeel en medecliënten.

13. Zorg vanuit de gemeente in geval van schorsingen voor een duidelijke, formele route en werkwijze. Ga na of de uitvoerende organisaties gemandateerd kunnen worden voor schorsingen tot één maand.
14. Bij ernstige incidenten dient altijd aangifte gedaan te worden door de organisatie. Dit benadrukt het signaal dat agressie en geweld in alle gevallen onacceptabel is.

Politie en handhaving

15. Neem afspraken met politie en handhaving ten aanzien van schorsingen op in het handboek MO.
16. Niet-acute schorsingen worden op dit moment gemeld bij één medewerker van de politie. Dit is in verband met vrije dagen en vakanties een kwetsbare constructie. Bespreek als gemeente met de politie of het doorzetten van niet-acute schorsingen verdeeld kan worden over meerdere agenten.

Cijfers

In de evaluatie van het sanctiebeleid is uitgebreid gesproken met verschillende organisaties en cliënten. Desondanks ontbreekt een feitelijk overzicht van schorsingen, reden en duur van de verschillende locaties.

17. Maak afspraken binnen de keten over het bijhouden van een eenvoudige en eenduidige registratie van schorsingen, bijvoorbeeld door deze standaard te benoemen en bij te houden in het operationeel overleg veiligheid. Benoem in deze registratie soort sanctie, reden, duur en of er wel/geen time-outbed aangeboden is.

Gezinsopvang

De opvang van gezinnen met kinderen is een complexe taak die vraagt om een andere aanpak en werkwijze dan de aanpak zoals omschreven binnen het reguliere sanctiebeleid. Het is van belang dat er in deze aanpak nadrukkelijk oog is voor de aanwezigheid van kwetsbare kinderen.

18. Bespreek in nauwe samenwerking met de jeugdketen het sanctiebeleid binnen de gezinsopvang. Zorg voor duidelijke afspraken, met oog voor de belangen van de kinderen die verblijven binnen de maatschappelijke opvang. Het is aan te bevelen om een apart sanctieprotocol op te stellen voor de beide gezinslocaties.

Jongerenopvang

19. Bespreek in nauwe samenwerking met de jeugdketen het sanctiebeleid binnen de jongerenopvang. Wanneer het time-outbed voor de jongerenopvang niet beschikbaar is en er geen opvang in het eigen netwerk geregeld kan worden, zou eventuele plaatsing binnen de volwassenenopvang als alternatief besproken kunnen worden. Onderzoek gezamenlijk of dit in uitzonderlijke gevallen wenselijk is.

Bijlage 1

Overzicht respondenten

Arnold Lammerts, locatiemanager RIBW K/AM

Joris de Heus, teammanager HvO Querido

Xander Tak, zorgcoördinator HvO Querido

Loutfia el Makrini, maatschappelijk werker HvO Querido

Jos Deen, Brijder Verslavingszorg

Jos Jannisen, Brijder Verslavingszorg,

Dolima Mul, coördinator BCT, Brede Centrale Toegang

Merel Schipper, zorgcoördinator Vangnet en Advies, GGD Kennemerland

Sylvia Roskam, veldregisseur OGGZ, GGD Kennemerland

Ed Rutgers, Cliëntencommissie

Mike Smit, Cliëntencommissie

Drie cliënten uit de maatschappelijke opvang, anoniem

Hakima Sallemine, coördinator handhaving, gemeente Haarlem

Joshua Noordermeer, handhaver, gemeente Haarlem

Niek Moeijes, handhaver, gemeente Haarlem

Paul de Rooij, Operationeel Expert OGGZ politie

Thomas Witteveen, ketenregisseur dak- en thuisloze jeugd, gemeente Haarlem

Merel Vendel, veiligheidsmanager sociale veiligheid, gemeente Haarlem

Henk Esselink, beleidsadviseur maatschappelijke opvang, gemeente Haarlem

Edo Paardekoper, cliëntvertegenwoordiging

Marianne Bik, psychiater ACT team, GGZinGeest

Harm Twaalfhoven, sociaal-psychiatrisch verpleegkundige ACT team, GGZinGeest

Michel van Loo, Beveiliging Alpha Security

Besproken met deelnemers OGGZ beleidsoverleg op 11 februari 2020 en 19 mei 2020

Besproken met de Participatieraad op 19 februari 2020 en 22 juni 2020

Telefonisch contact met MO de Binnenvest (Leiden), Kwintes (Amersfoort) en Leger des Heils (Zaandstad)

Handboek Maatschappelijke Opvang (MO) Franshalspanden.

Huisregels Maatschappelijke Opvang Franshals

Wonen

Kamer

U dient uw kamer (brand)veilig en hygiënisch te houden. Uw afval kunt u kwijt in de afvalcontainer buiten. U heeft hier een pas voor nodig, te vinden in de keuken voor algemeen gebruik. Glaswerk dient u zelf af te voeren naar de dichtstbijzijnde glasbak.

Grofvuil kan in overleg met begeleiding worden opgehaald.

De kamer dient in de oorspronkelijke staat te worden gehouden.

Uw eigen spullen dient u op uw eigen kamer op te slaan.

De RIBW K/AM is niet gehouden tot het vergoeden van enige schade van welke aard dan ook.

Koken

U kunt dagelijks gebruik maken van de algemene keuken. Na gebruik dient u deze schoon en opgeruimd achter te laten.

Geluidsoverlast

De rustperiode valt tussen 22:00 uur en 08:00 uur.

De was kunt u dagelijks doen, tussen 08.00 en 22.00.

U dient rekening te houden met medebewoners en buurtbewoners.

Schuur

Fietsen/scooters kunnen in de schuur worden gezet. Dit is op eigen risico.

Verdere opslag van spullen gaat in overleg met begeleiders.

Alcohol en drugs

Het in bezit hebben en gebruiken van alcohol en softdrugs is enkel toegestaan op uw kamer mits u geen overlast veroorzaakt voor uw omgeving: medegasten en buurt.

Het in bezit hebben van harddrugs is in- en rondom het pand niet toegestaan.

Bezoek/logee

Aanwezigheid in het pand alleen toegestaan vanaf 18 jaar. U bent verantwoordelijk voor uw bezoek. Bezoek veroorzaakt geen overlast in en om het pand.

U biedt geen onderdak aan externen.

Algemene ruimtes

U dient bij het gebruik van gemeenschappelijke ruimtes deze schoon en opgeruimd achter te laten.

Er wordt niet gerookt in de gemeenschappelijke ruimte.

Omgeving

U parkeert uw auto en/of andere voertuigen in de daarvoor bestemde parkeervakken.

Uw afval kunt u kwijt in de afvalcontainer buiten.

Veiligheid

Brand

U dient zorgvuldig met vuur om te gaan en de brandveiligheid in geen geval in gevaar te brengen. Kaarsen zijn niet toegestaan. Stel u op de hoogte van de vluchtroutes!

U dient mee te werken aan ontruimingsoefeningen en de aanwijzingen van het personeel op te volgen.

Gevaarlijke voorwerpen en wapens

Het is niet toegestaan om voorwerpen in uw bezit te hebben die een gevaar voor uzelf of de goede gang van zaken kunnen opleveren zoals wapens of andere voorwerpen die als zodanig gebruikt kunnen worden.

Omgaan met agressie en intimidatie

Omgang met medebewoners en personeel: Lichamelijk en of verbaal geweld, beledigingen, pesterijen, racisme, intimidatie en ongewenste intimiteiten worden niet getolereerd. Bij overtreding van deze regel kan dat leiden tot onmiddellijke beëindiging van uw verblijf, de begeleiding beslist hierover. Hierbij volgen wij de (verkorte) procedure gedwongen ontslag.

Inspraak

We nodigen u uit om mee te denken over het bewoonbaar maken en houden van deze locatie. Dit kan u met de PB-er bespreken.

Privacy

In geval van onderhoudswerkzaamheden, reparaties of calamiteiten mag de begeleiding, indien u afwezig bent, uw kamer betreden, dit gebeurt altijd met twee personen.

Klachten

Klachten: Met klachten kunt u terecht bij een van de begeleiders.

Daarnaast staat de mogelijkheid open om gebruik te maken van de klachtenprocedure.

Met klachten en vragen kunt u ook terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon van de RIBW K/AM.

Informatie

Na ondertekening van deze huisregels ontvangt u een kopie van deze ondertekende huisregels.

Ik ga akkoord met deze huisregels.

Naam :

Datum:

Handtekening:



HUISREGELS

Huisregels Velserpoort

INLEIDING

Welkom bij HVO-Querido, locatie Velserpoort Haarlem.

De huisregels zijn bepalingen die specifiek binnen een voorziening gelden en zijn aanvullend op de Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg van HVO-Querido. Bij locatie Velserpoort Haarlem gelden de volgende huisregels voor een goede gang van zaken binnen deze voorziening. In het individuele trajectplan kan van deze huisregels worden afgeweken. De huisregels zijn opgesteld om het verblijf in de voorziening zo prettig mogelijk te maken. Overigens geldt daarbij dat individuele afspraken, vastgelegd in het trajectplan van de cliënt, voorrang kunnen hebben op deze huisregels.

Van een ieder wordt verlangd dat men op een respectvolle wijze met elkaar omgaat en anderen niet schaadt.

Van iedere cliënt neemt HVO-Querido gegevens op in het Zorgverlenersportaal (ZVP) en Cliëntennet. Deze gegevens hebben deels betrekking op uw persoonlijke situatie en deels op de afspraken die met u over de ontwikkeling en begeleiding zijn gemaakt. U hebt recht op inzage in uw dossier. Uw begeleider kan u vertellen hoe en bij wie u dit kunt aanvragen. Anderen dan onze medewerkers kunnen deze gegevens alleen met uw toestemming inzien. Het opnemen, beheren en bewaren van uw gegevens is vastgelegd in ons privacyreglement.

ALGEMENE HUISREGELS



Cliëntencommissie In het kader van meedenken, meepraten en meebeslissen, komt de cliëntencommissie op voor de belangen van de cliënten. Iedere cliënt kan in aanmerking komen tot toetreding cliëntencommissie. Het doel hiervan is het verblijf van een ieder zo prettig mogelijk te maken. Uw betrokkenheid wordt zeer gewaardeerd en het is daarom prettig als u aan kunt sluiten bij de huiskamervergaderingen.



Agressie, (verbaal) geweld en grensoverschrijdend gedrag HVO-Querido

staat voor het bieden van een veilige woonomgeving. Het schaden van anderen is daarom niet toegestaan. Agressie, lichamelijk en verbaal geweld, ongewenste intimiteiten, aanstootgevend gedrag en grensoverschrijdend gedrag worden niet getolereerd. Bij dreiging, intimidatie, geweld of diefstal zal aangifte volgen. Ondervindt u zelf hinder van vormen van agressie of intimidatie door anderen, dan kunt u dit te melden aan uw persoonlijk begeleider of de op dat moment dienstdoende medewerker.



Discriminatie HVO-Querido streeft naar een inclusieve samenleving waarin er plek is voor iedereen. Daarom wordt door ons geen enkele vorm van (negatief) onderscheid dat gemaakt wordt op grond van culturele afkomst, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, handicap of seksuele voorkeur, getolereerd.



Wapens en andere gevaarlijke voorwerpen Deze kunnen anderen schaden. Het is daarom verboden om wapens (vuur-, steek-, slag- stoot- of andersoortige wapens) in uw bezit te hebben of andere voorwerpen die een gevaar voor u, voor anderen of voor de goede gang van zaken in en om de voorziening kunnen opleveren.



Handelen Het dealen in drugs en het verhandelen van spullen onderling kan anderen schaden, evenals ruilen en geld lenen, en is om die reden niet toegestaan in de voorziening. Gezien de schadelijke effecten van harddrugs kan uw verblijf bij constatering van het dealen hiervan per direct worden beëindigd. Overlast rondom het pand is niet toegestaan.



Controles De medewerkers van HVO-Querido werken vanuit vertrouwen en het geloof in eigen regie. Het is medewerkers van HVO-Querido en Alpha security toegestaan om u bij de ingang oppervlakkig te visteren ter controle op bezit van alcoholische drank, drugs en/of wapens. Uw tas wordt ook gecontroleerd.

Om die reden worden controles van kamers en/of persoonlijke bezittingen van cliënten door medewerkers van de voorziening uitsluitend uitgevoerd als er sprake is van onaanvaardbare hygiënische omstandigheden, vermoedens van wapenbezit of andere ernstige onregelmatigheden, of ernstige zorgen, als u bijvoorbeeld niet wordt gezien en/of onbereikbaar bent.



Videocameratoezicht Ten behoeve van een veilige woon- en werkomgeving van

medewerkers en cliënten kan er gebruikgemaakt worden van cameratoezicht in de voorziening, met uitzondering van de slaapgelegenheden en sanitaire voorzieningen. De beelden worden verwijderd 3 dagen nadat de opnamen zijn gemaakt, dan wel na afhandeling van geconstateerde incidenten wanneer dit langer duurt.



Aansprakelijkheid HVO-Querido wil een veilige woonomgeving bieden waarin u zich prettig kunt voelen. Hierbij hebben we u ook nodig. Als er schade wordt aangebracht aan de voorziening, eigendommen van derden of anderen door u, bent u daar zelf voor aansprakelijk. HVO-Querido is, tenzij sprake is van grove schuld of ernstige nalatigheid, niet aansprakelijk voor enige vorm van schade.



Fotograferen Binnen de voorziening wordt de privacy van iedereen gerespecteerd. U wordt daarom verzocht zeer zorgvuldig met beelden van cliënten en medewerkers om te gaan. Dit betekent in ieder geval dat eerst uitdrukkelijke toestemming wordt gevraagd van de persoon van wie men de foto wil nemen. Hetzelfde geldt voor audio-, video- en filmopnames.



Huisdieren HVO-Querido is zich ervan bewust dat huisdieren een positieve invloed kunnen hebben op het herstel van mensen. In een 24-uursvoorziening is het houden van huisdieren echter niet altijd even gemakkelijk. Het houden van huisdieren is op locatie Velservoort in Haarlem niet toegestaan.



Niet naleven van de huisregels c.q. sanctiebeleid Indien u zich niet houdt aan de huisregels, dan wordt u door de begeleider(s) hierop aangesproken en kan een mondelinge of schriftelijke waarschuwing volgen. Afhankelijk van de ernst en zwaarte van de overtreding van de huisregel(s) of eventuele herhaling van de overtreding, kunnen hierop eventueel sancties volgen. Een waarschuwing blijft maximaal 6 maanden geldig. Het sanctiebeleid is stichting breed vastgesteld en bij de begeleiding verkrijgbaar.



Vertrouwenspersonen Binnen HVO-Querido vinden we het belangrijk dat u altijd bij iemand terecht kunt die u in vertrouwen kunt nemen. Als u niet tevreden bent over de begeleiding of bejegening, dan gaat u daarover eerst in gesprek op de locatie. Komt u samen er niet uit? Dan kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon. Familieleden en andere naastbetrokkenen kunnen zich in zo'n situatie wenden tot de familievertrouwenspersoon. Zie voor verdere informatie de folders over de cliëntvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon. Deze zijn bij de begeleiding verkrijgbaar.



Klachten Hebt u een meningsverschil met het begeleidende team of medecliënten en u komt er met hen zelf niet uit, dan kunt u een klacht indienen. Probeer het altijd eerst op te lossen met uw begeleider, zorgcoördinator of leidinggevende. Lukt dit niet of wilt u dit liever niet, dan kunt zich wenden tot de klachtenfunctionaris, te bereiken via klachtenfunctionaris@hvoquerido.nl. Familieleden en andere naastbetrokkenen kunnen zich met hun eventuele klacht wenden tot de stedelijke klachtencommissie familie en naastbetrokkenen via Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam. Meer informatie over de klachtenregeling voor cliënten en voor naastbetrokkenen is bij de begeleiding verkrijgbaar.

OVERIGE ONDERWERPEN

De Velservoort in Haarlem is een nachtopvang. De minimumleeftijd van cliënten is 23 jaar oud.



Openingstijden en bezoek De Velservoort is geopend van 18.00 uur – 10.00 uur. U moet om 22.00 uur uiterlijk binnen zijn. Vertrek is uiterlijk om 10.00 uur. Uitsluitend cliënten van HVO-Querido hebben toegang tot de Velservoort. Bezoek is niet toegestaan.



Omgeving Velservoort

Het is niet toegestaan om rond te hangen in de omgeving van de Velservoort of het Spaarnegasthuis (ziekenhuis). Wij hanteren een afstand van 500 meter rond het gebouw. Binnen deze straal wordt u gevraagd om weg te gaan. Als u hier niet aan meewerkt, zal het sanctiebeleid in werking treden.



Etenstijden Iedere ochtend kunt u vanaf 07.30 uur – 9.00 uur uw ontbijt nuttigen. De keuken is 's avonds geopend van 18.00 uur – 19.30 uur. U moet zich voor de avondmaaltijd aanmelden bij de begeleiding. In het kader van hygiëne wordt er altijd in de eetzaal gegeten. Zorg dat u de tafel na afloop netjes achterlaat.

Heeft u zich wel aangemeld voor een maaltijd, maar u heeft zich niet afgemeld, waardoor uw bereide maaltijd is weggegooid, kunt u de volgende dag een broodmaaltijd aangeboden. Tot 21.30 uur kunt u, in overleg met de begeleiding, zelf meegebrachte maaltijden opwarmen in de magnetron.



Telefoneren U kunt overdag gebruikmaken van de beltijden op de Wilhelminastraat 8-10 in Haarlem. In verband met privacy van u en andere cliënten is beeldbellen niet toegestaan.



Geluid

Vanaf 21.00 uur vragen wij u extra rekening te houden met andere cliënten en gezinnen, in het bijzonder op de gangen en op de rookplek. Geluidsoverlast is niet toegestaan.

Overdag kunt u gebruik maken van de dagopvang op de Wilhelminastraat 8-10 in Haarlem. Deze is geopend van 9.00 uur – 18.00 uur. Het is ook mogelijk om interne dagbesteding te doen op de locaties Velservoort en Wilhelminastraat. Informatie hierover is bij de begeleiding verkrijgbaar.



Gebruik PC en Internet U kunt gebruikmaken van de computers in de algemene ruimtes. Indien een medewerker ongepast gebruik constateert, zal het sanctiebeleid in werking treden.



Post Indien u gebruik maakt van een briefadres, kunt u minimaal 2 keer per week uw post ophalen bij de BCT (Wilhelminastraat 8-10 in Haarlem) of Stem in de Stad (Nieuwe Groenmarkt 22 in Haarlem).



Roken/drugs Roken is in het gehele pand niet toegestaan, behalve op de door HVO-Querido aangegeven plaatsen. Het gebruik van drugs in de Velservoort niet toegestaan. Als u bij aankomst ernstig onder invloed bent van drugs, kan u de toegang tot Velservoort worden geweigerd. Indien een medewerker gebruik of handel van drugs constateert, zal het sanctiebeleid in werking treden.



Alcohol Het gebruik van alcohol is in de Velservoort niet toegestaan. Als u bij aankomst ernstig onder invloed bent van alcohol, kan u de toegang tot Velservoort worden geweigerd. Indien een medewerker gebruik van alcohol constateert, zal het sanctiebeleid in werking treden.



Privébezittingen Bij verlaten van de kamer doet u uw persoonlijke bezittingen in uw kluis.



Schoonmaken Tijdens uw verblijf dient u de kamer waarop u verblijft schoon en netjes te houden. Er mogen geen spullen achterblijven op de slaapkamers. Wij vragen u om tweemaal per week uw bed te verschoonen en het beddengoed in de wasmanden te doen.



Wasgoed U kunt elke avond gebruik maken van de wasmachines en drogers. Informatie hierover is bij de begeleiding verkrijgbaar. Er wordt uitsluitend in de avond gewassen. Het is mogelijk om een reservering te maken.



CLiëntenInformatiePunt (CLIP) Heeft u hulp nodig met uw administratie, zoals aanvraag van een uitkering, zorgtoeslag, digi-d, verzekeringen etc. Dan kunt u terecht bij het CLIP op de Wilhelminastraat 8-10 in Haarlem.



Dagbesteding HVO-Querido verwacht dat u minimaal 3 dagdelen per week dagbesteding heeft. Mocht u (nog) geen externe vorm van dagbesteding hebben, dan kunnen wij u ondersteunen om dit te vinden. Het is ook mogelijk om interne dagbesteding te doen op de locaties Velserspoort en Wilhelminastraat. Informatie hierover is bij de begeleiding verkrijgbaar.



Kamersleutel Wanneer u zich voor het eerst aanmeldt, ontvangt u een kamersleutel. Bij verlies of vermissing brengen we de kosten voor vervanging (€20,-) bij u in rekening.

KENNISNAME HUISREGELS:

Ondergetekende verklaart hierbij kennis te hebben genomen van de huisregels van de Velserspoort.

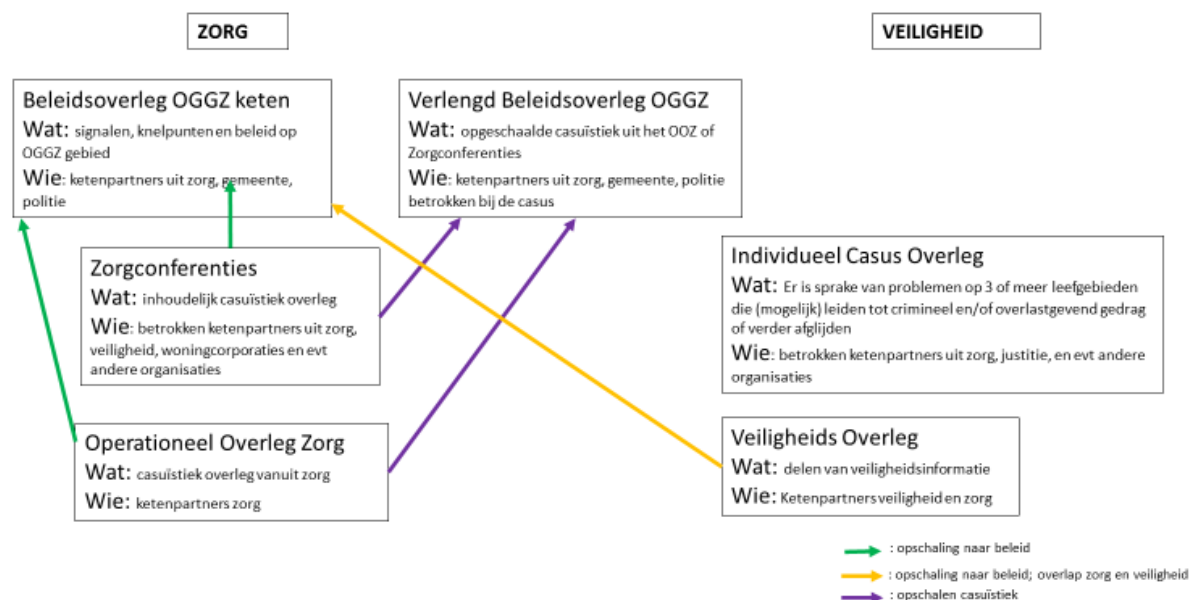
Datum:

handtekening:

Naam en

Bijlage 3 – Overzicht Overlegstructuur

In onderstaand overzicht zijn de verschillende overlegvormen weergegeven:



Overleg: Operationeel overleg zorg en veiligheid		
Frequentie: Elke week op dinsdag om:		
15.00 – 15.30: Veiligheidsoverleg		
15.30 – 16.30: Operationeel Overleg Zorg (even weken)		
Voorzitter: GGD		
Notulist: GGD		
Locatie: Wilhelmina		
Deelnemende organisaties:	Zorg	Veiligheid
ACT	X	X
Actief Talent		X
Alpha Security		X
Brijder	X	X
Ecosol		X
Gem. Haarlem afd. V&H		X
Gem. Haarlem afd. Werk en Inkomen	X	
GGD Vangnet en advies	X	X
GGD BCT	X	
GGD veldregisseur	X	X
GGZ inGeest (psychiater)		
HvO	X	X
Leger des Heils	X	X
Fivoor	X	X
Politie		X
RIBW	X	X
Stem in de Stad		X
Veiligheidshuis	X	X

Overleg: Beleidsoverleg Oggz-keten	Agendalid	Op afroep
Frequentie: Eens per maand op dinsdagochtend 9.00 -11.00		
Voorzitter: Gemeente Haarlem afd. MO		
Notulist: Gemeente Haarlem afd. MO		
Locatie: Wilhelmina		
Deelnemende organisaties:		
ACT /GGZ inGeest		
Brijder		
Clientenvertegenwoordiging		
Gem. Haarlem afd. V&H		
Gem. Haarlem afd. MO		
GGD Maatschappelijke Zorg		
HvO		
Leger des Heils		
Fivoor		
Politie		
RIBW		
Veiligheidshuis	X	X
BW instellingen		X
Blijf Groep		X
Vertegenwoordiging regiogemeenten	X	