RAADSINFORMATIEBRIEF

Postregistratienummer	21.0016724

Opmeer, d.d.: 21 december 2021

Onderwerp

Raadsinformatiebrief over: reactie op zwartboek

Inleiding

In deze brief gaan wij nader in op het zwartboek dat de SP-afdeling Westfriesland onlangs heeft uitgebracht over de opvang van dak- en thuislozen in onze regio. Deze reactie is afgestemd met de betrokken wethouders van de andere Westfriese gemeenten.

Kernboodschap

Huidige situatie

Allereerst een korte schets van de maatschappelijke opvang. Op grond van de Wmo 2015 moeten gemeenten opvang bieden aan diegene, die "de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat is zich op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te handhaven in de samenleving."

Op basis van het regionaal vastgestelde beleidskader voor (psychisch) kwetsbare inwoners zijn er opvangvoorzieningen ingekocht bij Stichting Netwerk (jonge mama-huizen), dnoDoen (trainingshuis, wonen in de wijk en kamers met kansen) en het Leger des Heils (sociaal pension en nachtopvang). In totaal gaat het om 116 structurele plaatsen voor 24 uurs verblijf en 18 (nu 16 vanwege de coronamaatregelen) plaatsen voor nachtopvang. Daarnaast zijn maatwerkplaatsen mogelijk, ook buiten de regio.

Bij koud weer zet het Leger des Heils winterkoudeopvang in. Dan komen er extra plaatsen voor nachtopvang beschikbaar en mogen cliënten overdag langer binnenblijven. Omdat door de coronamaatregelen maximaal 16 plaatsen gebruikt kunnen worden, maakt het Leger des Heils zo nodig gebruik van alternatieve locaties, bijvoorbeeld hotelkamers. Dit laatste zal hopelijk eind 2022 verleden tijd zijn. Centrumgemeente Hoorn financiert vanuit de zogeheten Blokhuisgelden de verbouwing van de nachtopvang, waarbij er 12 tweepersoonskamers met eigen sanitair worden gerealiseerd. Dit is een belangrijke verbetering voor de cliënten van de nachtopvang.

De toegang tot de opvangvoorzieningen verloopt via de Brede Centrale Toegang (BCT), een onderdeel van de GGD Hollands Noorden. De organisaties hebben de opdracht de cliënten te ondersteunen zodat zij zo snel mogelijk in staat zijn om zelfstandig te wonen. De Westfriese gemeenten hebben afspraken met de corporaties en zorgstellingen gemaakt over uitstroomwoningen in de regio. Deze afspraken zorgen voor een snellere uitstroom uit opvangvoorzieningen.

De gemeenten willen iedereen die dak- of thuisloos is en zich niet kan inschrijven op het adres waar hij of zij verblijft, zo snel mogelijk een briefadres geven. Hierbij gaan de Westfriese gemeenten en de ketenpartners nog meer met elkaar samenwerken.
Door een wijziging van de Wet Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) wordt het verstrekken van een briefadres aan dak- en thuislozen vanaf 2022 een verplichting.

De financiering van maatschappelijke opvang loopt via de centrumgemeenten. Hoorn is centrumgemeente van Westfriesland. Dit betekent dat Hoorn de middelen ontvangt, uitgeeft en zich verantwoordt voor de besteding ervan. In 2019 hebben alle Westfriese gemeenteraden besloten dat de middelen voor opvang en voor beschermd wonen samengevoegd worden tot één budget. Ook na de doordecentralisatie naar alle Westfriese gemeenten van de middelen voor beschermd wonen zal er één regionaal budget voor (psychisch) kwetsbare inwoners blijven.

Algemene reactie op het zwartboek
Wij waarderen de betrokkenheid bij het onderwerp. De doelgroep (psychisch) kwetsbare inwoners ligt ons na aan het hart. Het zwartboek bevat bruikbare signalen die meegenomen worden bij het lopende onderzoek naar de aard en omvang van de opvangvoorzieningen in de toekomst. Een van de aandachtspunten bij dit onderzoek is meer differentiatie in de opvangvoorzieningen. Deze behoefte komt ook in het zwartboek naar voren.
Ook maakt het zwartboek nog eens duidelijk wat de woningnood in de regio betekent voor zowel de meest kwetsbare inwoners als ook voor minder kwetsbare inwoners, zoals economisch daklozen. Verbetering is echter een gezamenlijke opgave, waar verschillende beleidsterreinen en sectoren in de maatschappij bij betrokken zijn. Gelukkig hebben we met elkaar de afgelopen tijd de nodige stappen gezet.

Wederhoor
In het zwartboek is geen wederhoor toegepast. Daarom hebben wij de betrokken organisaties waar wij een financieringsrelatie mee hebben (BCT, Leger des Heils en dnoDoen) gevraagd op het zwartboek te reageren om daarna met hen in gesprek te gaan. De gesprekken zijn gevoerd door wethouder Al Mobayed en wethouder Wiersma – de Faria van de gemeente Opmeer. Laatst genoemde is de tweede regionale trekker van dit dossier.
In het algemeen herkennen de organisaties de beelden die de geïnterviewden schetsen niet of niet helemaal. De doelgroep heeft vaak complexe, meervoudige problemen, waar ook ingewikkeld gedrag een onderdeel van kan zijn. Volgens de organisaties is er meer inzet gepleegd, zijn er meer handreikingen naar cliënten gedaan en is er meer samengewerkt met ketenpartners dan in het zwartboek wordt weergegeven.
De organisaties onderschrijven de behoefte aan meer maatwerkopvang, desnoods buiten de regio. De organisaties geven aan dat een aantal besproken casussen leerpunten bevatten.

Leger des Heils
In het zwartboek gaat het vooral over het Leger des Heils (in het zwartboek vaak aangeduid met ‘daklozenopvang’ of Het Startpunt). Vandaar dat wij hier apart bij stilstaan.
Het Leger des Heils betreurt het zeer dat zij geen gelegenheid hebben gehad om hun kant van het verhaal te kunnen belichten. Er wordt nu een eenzijdig beeld geschetst van de situatie op het Startpunt dat geen recht doet aan de inzet van de medewerkers. Cliënten krijgen niet één kans maar

ook een tweede (of nog meer) voor zover de veiligheid van mede-cliënten en personeel dit toelaat. Voor dit laatste gelden huisregels en protocollen. Het Leger des Heils probeert zo veel als mogelijk mee te gaan met de wensen van een cliënt en denkt in mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Het Leger des Heils beseft tegelijk dat hulpverlenen mensenwerk is en dat ook hulpverleners fouten kunnen maken. Daarom heeft het Leger des Heils de volgende acties ingezet:

-Er komt een onderzoek naar de vermeende angstcultuur op het Startpunt. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de afdeling Kwaliteit van het bedrijfsbureau van het Leger des Heils Noord West Nederland (Den Haag). Het onderzoek is in februari 2022 klaar.
- Er wordt door de leiding en medewerkers van het Startpunt gekeken hoe de klachtenprocedure laagdrempeliger kan worden. Er is het afgelopen jaar één officiële klacht binnengekomen.
-Leiding en medewerkers hebben de casussen uit het zwartboek die betrekking hebben op (oud-) cliënten doorgenomen.
Er is stilgestaan bij de vraag of er fouten zijn gemaakt en wat leerpunten zijn voor de toekomst. Dat heeft in een aantal gevallen geleid tot gesprekken met cliënten over een aantal voorvallen die in de interviews aan bod kwamen.

Het Leger des Heils heeft voor haar locaties in heel Nederland beleid ontwikkeld voor het gebruik van middelen. Middelengebruik is binnen bepaalde grenzen toegestaan. De gemeente Hoorn is vanaf het begin van het Startpunt in 2014 hiermee akkoord gegaan. Een deel van de doelgroep gebruikt middelen en ook voor hen moet een opvangvoorziening zijn. Een ander argument hiervoor is dat hierdoor de overlast op straat afneemt. Instanties als politie en ook omwonenden zijn hier tevreden over.
De keerzijde van het middelengebruik is dat het Startpunt voor cliënten die net zijn afgekickt een risicovolle omgeving is. Dit is een aandachtspunt bij de toekomstige voorzieningen.

<u>Transparantie en toezicht</u>
De opvangorganisaties geven aan dat zij ook een transparante organisatie willen zijn. Zij vinden het belangrijk dat college- en raadsleden van de Westfriese gemeenten de locaties kunnen bezoeken en met cliënten en medewerkers in gesprek kunnen gaan indien hier behoefte aan is.

In het zwartboek wordt gesteld dat de centrumgemeente Hoorn onvoldoende toezicht uitvoert. Het toezicht is bij de opvangvoorzieningen niet anders dan bij de overige ingekochte Wmo-voorzieningen. Dit betekent dat er jaarlijks minimaal twee contractgesprekken zijn. Ten aanzien van specifieke onderwerpen (zoals de gevolgen van de coronamaatregelen) is er overleg zoveel als nodig. Elk jaar leveren zorgorganisaties een (financiële) verantwoording inclusief accountantsverklaring in. De BCT monitort per cliënt de voortgang. In 2018 heeft de onafhankelijk toezichthoudend ambtenaar Wmo-kwaliteit (werkzaam voor de gehele regio Westfriesland) in het kader van een steekproef een preventief onderzoek uitgevoerd bij het Startpunt. Uit dat onderzoek bleek dat de kwaliteit op het Startpunt voldeed aan de eisen.

<u>Conclusies</u>
We kijken met belangstelling uit naar de uitkomsten van het interne onderzoek dat het Leger des Heils laat uitvoeren en gaan daarover met hen in gesprek.

Wij zullen de uitnodiging van de opvanginstellingen doorspelen naar de griffies en kijken op welke wijze werkbezoeken georganiseerd kunnen worden.
Tegelijk worden signalen zoals de behoefte aan meer differentiatie in de opvang meegenomen.
Ook gaan we door met de evaluatie van complexe casussen. We werken aan uitbreiding van het aantal zelfstandige woonplekken voor doelgroepen en andere initiatieven in het kader van de Blokhuismiddelen, waaronder de verbouwing van de nachtopvang. Al deze zaken liepen al voor het uitbrengen van het zwartboek; het belang hiervan wordt echter in het zwartboek onderstreept.

Consequenties / Risicofactoren

N.v.t.

Communicatie

We zullen u op de hoogte houden van verdere ontwikkelingen.

Extra informatie

N.v.t.

Hoogachtend,
namens Burgemeester en wethouders,





M.A.S. Winder
Gemeentesecretaris

G.J. van den Hengel
Burgemeester

Wij werken op afspraak
Hebt u een product of dienst nodig van de gemeente? Maak een afspraak via www.opmeer.nl

Bijlagen
N.v.t.